TESIS

ANALISIS UJI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN UNGGULAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANGTUA DI SD NEGERI 6 PARAKAN KAUMAN DAN MIN 2 TEMANGGUNG

Analysis of Superior Educational Service Quality and Its Impact on Parental Decision-Making at SD Negeri 6 Parakan Kauman and MIN 2 Temanggung

oleh:

DIMAS YOGA SATRIA

NPM: 23.0406.0011

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd)

Program Pendidikan Magister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
Tahun 2026

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam konteks perkembangan pendidikan di Indonesia, peningkatan kualitas layanan pendidikan tidak dapat hanya dilihat dari capaian akademik peserta didik, tetapi juga dari kemampuan lembaga pendidikan dalam menghadirkan proses pembelajaran yang profesional, efektif, dan responsif terhadap dinamika social (Parastesh & Hosseini, 2025). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong perubahan signifikan dalam cara masyarakat memandang pendidikan, yang tercermin dari meningkatnya kesadaran orang tua terhadap pentingnya sekolah yang mampu memberikan fasilitas, tenaga pendidik yang kompeten, serta lingkungan belajar yang kondusif. Peningkatan ini juga berkaitan dengan fakta bahwa pendidikan memainkan peranan penting dalam mendorong daya saing nasional, karena melalui pendidikan individu memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang menjadi dasar bagi kemajuan sosial dan ekonomi. Pemahaman tersebut memperkuat pandangan bahwa pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer ilmu, tetapi juga sebagai instrumen pembentukan kualitas sumber daya manusia yang berdaya saing. Hal ini selaras dengan amanat konstitusi Indonesia, khususnya Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan bahwa seluruh warga negara berhak memperoleh pendidikan yang layak sebagai bagian dari hak fundamental mereka. Dengan demikian, pendidikan merupakan kebutuhan utama sekaligus

fondasi bagi terwujudnya kehidupan masyarakat yang bermartabat dan berkelanjutan.

Menurut (Citriadin, 2019,hal.123) Pendidikan merupakan kegiatan yang sangat penting bagi penyiapan anak-anak untuk menghadapi kehidupannya di masa mendatang. bahkan gejala proses pendidikan ini sudah ada sejak manusia ada, meskipun proses pelaksanaanya masih sangat sederhana. Namun hal ini merupakan fenomena bahwa proses pendidikan sejak dahulu kala sudah ada, kerena begitu sederhananya proses pendidikan pada jaman dahulu kala itu maka dirasa orang tidak menyadari bahwa apa yang dilakukan itu adalah proses pendidikan. Sejak awal peradaban manusia, aktivitas pendidikan telah hadir sebagai bagian dari dinamika kehidupan sosial. Proses ini pada awalnya terjadi secara sederhana melalui peniruan perilaku, interaksi langsung, serta pembiasaan dalam lingkungan keluarga dan masyarakat tanpa disadari sebagai suatu sistem pendidikan. Meskipun belum terstruktur secara formal seperti saat ini, kegiatan tersebut telah menjalankan fungsi dasar pendidikan, yaitu pewarisan nilai, pembentukan karakter, serta penyampaian keterampilan yang dibutuhkan untuk bertahan hidup dan bermasyarakat. Seiring perkembangan zaman, manusia mulai memahami bahwa proses pembinaan tersebut bukanlah sekadar aktivitas informal, melainkan suatu upaya sistematis untuk membentuk kualitas generasi berikutnya. Oleh sebab itu, pendidikan sejak dahulu hingga kini merupakan kegiatan yang sangat penting bagi penyiapan anak-anak menghadapi kehidupannya di masa mendatang (Goh et al., 2025).

Seiring perkembangan zaman, pendidikan mengalami transformasi dari aktivitas sederhana menjadi sistem yang dirancang secara ilmiah dan terstruktur untuk membentuk sumber daya manusia yang siap menghadapi dinamika global. Melalui proses pendidikan, peserta didik tidak hanya memperoleh pengetahuan dan keterampilan dasar, tetapi juga dibekali dengan kecakapan berpikir kritis, nilai moral, serta kemampuan sosial yang menopang kehidupan mereka sebagai individu dan anggota masyarakat. Pembelajaran yang bermutu juga berfungsi membangun karakter, meningkatkan kecerdasan emosional, serta memperkuat kesiapan peserta didik dalam beradaptasi dengan berbagai perubahan lingkungan (Jeon et al., 2026). Pendidikan yang diselenggarakan secara profesional memberikan peluang bagi generasi muda untuk berkembang secara menyeluruh, baik secara spiritual, intelektual, maupun sosial, sehingga mampu berkontribusi secara signifikan terhadap kemajuan masyarakat. Kesadaran ini semakin menegaskan bahwa masyarakat modern tidak hanya menilai pendidikan dari capaian akademik siswa, melainkan juga dari kualitas layanan pendidikan yang ditawarkan sekolah. Pada kondisi persaingan lembaga pendidikan yang semakin kompleks, orang tua menuntut adanya lingkungan sekolah yang aman, nyaman, serta tenaga pendidik yang profesional. Layanan pendidikan yang unggul mencakup berbagai aspek seperti kompetensi guru, kelayakan fasilitas pembelajaran, dukungan sarana teknologi, pengelolaan lembaga yang transparan, hingga iklim sekolah yang kondusif bagi pertumbuhan peserta didik. Dengan terpenuhinya unsur-unsur tersebut, lembaga pendidikan mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan orang tua terhadap proses pendidikan anak mereka. Oleh karena itu, kualitas

layanan pendidikan menjadi faktor utama yang dipertimbangkan masyarakat dalam memilih sekolah sebagai tempat terbaik bagi perkembangan potensi generasi muda (Pitts & Motamedi, 2025).

Pada saat ini kebutuhan pendidikan semakin meningkat. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap urgensi pendidikan berkualitas tinggi sebagai kapabilitas esensial dalam menghadapi tantangan futuristik dan mendorong kemajuan individu telah memposisikan lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan utama. Sekolah, dalam konteks penerapan model manajemen kontemporer, diwajibkan untuk mendemonstrasikan akuntabilitas kinerja melalui pencapaian prestasi peserta didik, baik dalam ranah akademik maupun non-akademik (seperti olahraga, seni, dan spiritualitas) (Lin, 2025), guna meningkatkan kepercayaan publik (trust). Kepuasan pelanggan dalam konteks jasa pendidikan, yang direpresentasikan oleh orang tua/wali, didefinisikan sebagai diskrepansi antara harapan pra-layanan mereka saat pendaftaran dengan persepsi pasca-layanan yang dialami setelah anak mengikuti program pendidikan. Konsekuensinya, kualitas layanan tersebut harus diinterpretasikan sebagai penciptaan *value proposition* superior bagi *stakeholder* untuk mengoptimalkan kinerja institusional, mengingat bahwa evaluasi kualitas layanan merupakan suatu pengalaman holistik dan bersifat subjektif yang sepenuhnya ditentukan oleh perspektif pelanggan (Aguilar-rivero, 2026).

Kualitas pelayanan pendidikan merupakan faktor strategis dan kunci utama yang membedakan suatu lembaga penyedia jasa dari para pesaingnya, serta vital bagi pencapaian tujuan dan keberlangsungan hidup institusi. Dalam persaingan

yang ketat, sekolah dituntut bekerja keras dalam menjaga kepuasan konsumen (orang tua/wali) karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada secara finansial lebih menguntungkan—biaya untuk menarik konsumen baru dapat mencapai lima kali lipat dari biaya mempertahankan pelanggan lama. Sesuai dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (sebagaimana tertuang dalam KEP/M.PAN Nomor 63 Tahun 2004), pelayanan publik, termasuk pendidikan, diartikan sebagai upaya melayani keperluan atau masalah masyarakat sesuai aturan yang berlaku (Saleh, 2024). Oleh karena itu, penting bagi lembaga untuk memberikan pelayanan pendidikan yang optimal, mencakup layanan pra-jasa maupun pasca-jasa, serta membangun hubungan dan interaksi yang kuat dengan pelanggan. Layanan yang prima akan menciptakan ikatan yang kuat dengan sekolah, sementara layanan yang buruk dapat merusak reputasi sekolah. Dengan demikian, memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik bukan hanya kewajiban administratif, tetapi juga perbuatan mulia yang secara langsung menolong masyarakat (Slakmon et al., 2026).

Menurut Kotler (2008), kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (perceived services) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected service) (Jempper et al., 2023). Pelayanan didefinisikan secara konseptual sebagai tindakan atau aktivitas transaksional yang ditawarkan oleh satu entitas kepada pihak lain, dengan karakteristik utama intangibilitas dan ketiadaan transfer kepemilikan. Pada tataran fungsional, pelayanan diarahkan untuk memberikan kepuasan dan pengalaman yang menyenangkan kepada pelanggan atau konsumen melalui pemenuhan

kebutuhan serta penyediaan kemudahan yang relevan. Aktivitas pelayanan ini merupakan kewajiban organisasional yang melekat pada proses penyelenggaraan kegiatan, baik dalam konteks organisasi pemerintahan maupun swasta. Pelaksanaan pelayanan melibatkan serangkaian kegiatan sistematis yang ditopang oleh prosedur, metode, dan sumber daya material tertentu, bertujuan untuk memenuhi hak dan kepentingan pihak lain, baik individu maupun kolektif. Dengan demikian, pelayanan merupakan output perilaku yang menghasilkan suatu persepsi pengalaman yang dirasakan secara langsung oleh penerima layanan, yang dapat bersifat memuaskan atau sebaliknya.

Dewasa ini, peran Madrasah Ibtidaiyah Negeri tidak bisa dipandang sebelah mata. Status MIN sebagai sekolah tidak lagi selalu diremehkan. Madrasah Ibtidaiyah Negeri tidak lagi selalu dimaknai sebagai pilihan kedua jika tidak mendapatkan sekolah dasar (SD Negeri) yang diinginkan. Madrasah adalah sekolah (umum) yang ditunjuk dimana kurikulumnya mencakup pelajaran agama Islam. Dapat kita ketahui bahwa Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) itu setara dengan Sekolah Dasar Negeri (SDN) (Laurier & Tuncer, 2025). Orang tua secara naluriah mencari institusi yang paling sesuai dengan minat dan bakat anak mereka, sehingga mereka sangat dipengaruhi oleh persepsi positif terhadap kualitas layanan sekolah. Persepsi ini mencakup spektrum luas, mulai dari keunggulan akademik dan program pengembangan non-akademik yang kuat, hingga efisiensi dan responsivitas sistem pelayanan administratif. Oleh karena itu, investasi strategis pada diferensiasi layanan menjadi lebih dari sekadar taktik pertahanan di tengah persaingan; ini adalah penentu utama untuk memenangkan kepercayaan publik.

Meskipun keputusan orang tua sering dibatasi oleh faktor-faktor eksternal yang signifikan seperti kendala finansial dan ketersediaan tempat, mereka cenderung akan memilih sekolah yang menunjukkan komitmen mendalam terhadap peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Maka, sekolah yang mampu menawarkan layanan unggulan dan berkualitas tinggi akan selalu memiliki daya tarik yang signifikan dan lebih diminati oleh masyarakat (Cortés-polo et al., 2026).

Dalam memilih sekolah dasar, orang tua modern menerapkan pertimbangan yang holistik, tidak hanya melihat akreditasi sebagai jaminan standar mutu, tetapi juga mengevaluasi kualitas guru dan rasio siswa-guru ideal untuk memastikan perhatian individual. Mereka juga menimbang kurikulum yang relevan (nasional atau internasional) dan ketersediaan fasilitas lengkap untuk mendukung perkembangan akademik dan non-akademik, termasuk keberagaman program ekstrakurikuler untuk pengembangan bakat. Selain itu, lingkungan sekolah yang aman dan nyaman adalah prasyarat, di samping pertimbangan biaya pendidikan yang harus disesuaikan dengan kemampuan finansial keluarga. Melalui semua pertimbangan komprehensif ini—mulai dari masukan orang tua lain hingga kunjungan langsung—orang tua berusaha memilih sekolah yang selaras dengan kebutuhan dan potensi anak (Dugo et al., 2025). Oleh karena itu, ketika membandingkan antara Sekolah Dasar Negeri (SDN) yang berfokus pada kurikulum umum dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) yang mengintegrasikan kurikulum umum dengan pendidikan keagamaan intensif, pilihan akhir orang tua akan ditentukan oleh institusi mana yang paling berhasil memenuhi semua kriteria kualitas layanan holistik ini (Ozkiper et al., 2026)

Sekolah harus mampu memberikan layanan profesional dan berkualitas untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendidikan dasar, termasuk kompetensi guru bersertifikat. Pembangunan sumber daya manusia yang unggul di era global menjadikan mutu pendidikan sebagai isu sentral, yang menuntut adanya peningkatan kualitas di semua lini, dimulai dari sertifikasi guru sebagai agen perubahan, hingga peran kepala sekolah sebagai pemimpin dan penggerak budaya mutu. Standar baku pelayanan, seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar, meskipun ditetapkan sebagai tolok ukur dan kewenangan Kabupaten/Kota, seringkali menghadapi kendala dalam pemerataan dan efektivitas pelaksanaannya (Zhang et al., 2025). Oleh karena itu, seiring dengan desentralisasi pendidikan, muncul kebutuhan mendesak bagi sekolah untuk mengelola diri secara mandiri dan profesional. Upaya ini diwujudkan melalui Manajemen Berbasis Sekolah (MBS), suatu pendekatan strategis yang memberikan otonomi yang lebih besar dalam pengelolaan sumber daya, pengambilan keputusan, serta penerapan akuntabilitas dan transparansi. Strategi implementasi MBS yang efektif meliputi penyediaan staf pengajar yang berkualifikasi tinggi, kurikulum yang relevan dan terkini, fasilitas yang memadai, penciptaan lingkungan yang aman dan inklusif, serta komunikasi efektif dengan pemangku kepentingan. Dengan demikian, melalui otonomi yang diberikannya, MBS berfungsi sebagai mekanisme fundamental untuk meningkatkan efisiensi, mutu, dan pemerataan pendidikan, sekaligus memastikan sekolah mampu memberikan layanan terbaik dan mencapai standar kinerja yang ditetapkan(Wang et al., 2025)

Dalam kehidupan sehari-hari, pengambilan keputusan merupakan aktivitas kognitif yang esensial, dan dalam konteks pendidikan, orang tua dihadapkan pada pilihan strategis untuk menentukan sekolah terbaik bagi anak. Proses ini tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional seperti biaya, kurikulum, akreditasi, dan ketersediaan beasiswa, tetapi juga oleh faktor non-akademik seperti aspek agama, keamanan, dan lingkungan sekolah. Namun, di luar semua pertimbangan tersebut, kualitas layanan pendidikan muncul sebagai variabel yang paling berpengaruh. Layanan sekolah yang prima yang mencakup kompetensi guru, fasilitas yang memadai, dan pelaksanaan pelayanan yang unggul tidak hanya meningkatkan minat, tetapi juga membangun kepercayaan orang tua secara signifikan (Cui et al., 2025). Mengingat peran ganda sekolah sebagai lembaga pembentuk karakter, kepribadian, dan penyedia bekal pengetahuan, keterampilan, dan nilai sosial (seperti kerjasama dan tanggung jawab), keputusan memilih sekolah merupakan proses yang disadari melalui tahapan memilih, menentukan pilihan, dan mengambil keputusan. Oleh karena itu, kualitas layanan sekolah menjadi faktor utama dan pendorong kuat yang pada akhirnya mengarahkan dan menentukan keputusan orang tua dalam memilih institusi pendidikan (Gebhardt et al., 2023).

Di Kabupaten Temanggung, persaingan antar lembaga pendidikan dasar seperti SD Negeri 6 Parakan Kauman dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 2 Temanggung kian meningkat, terutama dalam menarik minat dan keputusan orangtua untuk menyekolahkan anaknya. Sekolah dituntut untuk menampilkan ciri khas dan program keunggulan yang jelas serta memiliki kualitas layanan yang

profesional. Namun demikian, belum semua lembaga pendidikan memanfaatkan peluang ini secara optimal.

Beberapa permasalahan yang masih banyak dijumpai di lapangan, antara lain:

Pertama, belum adanya program unggulan yang dirancang secara strategis dan konsisten, sehingga masyarakat belum memiliki trust penuh terhadap keunggulan yang ditawarkan sekolah. Kedua, sekolah belum melakukan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) secara menyeluruh, terutama pada aspek kepemimpinan dan manajemen sekolah, yang seharusnya menjadi motor penggerak mutu pendidikan (Analisis et al., 2014). Ketiga, rendahnya kolaborasi antara sekolah/madrasah dengan komite sekolah menyebabkan lemahnya dukungan dalam peningkatan mutu pelayanan (Pendidikan et al., 2020). Keempat, minimnya pemanfaatan media sosial dan teknologi informasi sebagai sarana promosi sekolah menjadikan informasi tentang kualitas sekolah tidak tersebar secara luas dan cepat di masyarakat.

Kualitas layanan pendidikan yang unggul sangat erat kaitannya dengan keputusan orangtua dalam memilih sekolah. Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas layanan pendidikan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dimensi-dimensi ini sangat relevan untuk menilai kualitas layanan pendidikan di tingkat sekolah dasar.

Oleh karena itu, SD Negeri 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung sebagai lembaga pendidikan dasar di Kabupaten Temanggung perlu dikaji secara objektif terkait bagaimana layanan pendidikan unggulan yang mereka tawarkan,

serta sejauh mana hal tersebut memengaruhi keputusan orangtua dalam memilih lembaga pendidikan. Melalui kajian ini, diharapkan dapat diperoleh informasi penting sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang berkelanjutan. Sehingga dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan perlu adanya strategi yang maksimal agar dalam proses pendidikan yang dilaksanakan bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan pendidikan sendiri bersifat dinamis dan dapat ditelaah dari berbagai sudut pandang sehingga penting bagi lembaga untuk merancang strategi pelayanan yang sesuai sehingga ketika dalam pelaksanaanya nanti tidak ada masalah yang menghambat.

Perkembangan masyarakat dunia yang bergerak cepat menuju digitalisasi telah menciptakan keniscayaan bagi institusi pendidikan untuk beradaptasi dan mengadopsi perkembangan teknologi terkini. Dalam konteks ini, model pembelajaran mengalami pergeseran signifikan ke arah pemanfaatan teknologi digital, di mana guru tidak lagi berfungsi sebagai satu-satunya sumber pengetahuan, melainkan sebagai fasilitator yang mengarahkan peserta didik untuk menelusuri sumber belajar yang beragam melalui internet dan media digital lainnya. Hal ini secara langsung menuntut peningkatan dan pemerataan literasi Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) bagi guru dan siswa di seluruh sekolah Indonesia untuk mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan. Adanya berbagai inovasi pembelajaran abad ke-21 salah satunya melalui penerapan Model Pembelajaran Berbasis Lokasi (MBL) diperlukan sebagai proses strategis untuk mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi peserta didik demi membentuk karakter unggul (Isnaeni et al., 2023). Oleh karena itu, pendidikan abad ke-21 di Indonesia

secara fundamental merupakan proses transformatif yang memanfaatkan teknologi digital dan model inovatif seperti MBL untuk menyiapkan lingkungan belajar yang relevan guna tercapainya kompetensi dan karakter peserta didik yang unggul.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

"Analisis Uji Kualitas Layanan Pendidikan Unggulan terhadap Keputusan Orangtua di SD Negeri 6 Parakan Kauman dan MIN 2 TemanggungTemanggung." guna merumuskan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang berkelanjutan dan kompetitif.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian kajian teori, latar belakang, dan realitas empiris yang telah disampaikan, dapat diidentifikasi beberapa masalah pokok dalam layanan pendidikan dasar, khususnya di SD Negeri 6 Parakan Kauman dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 2 Temanggung , yaitu:

1. Belum adanya program unggulan yang konsisten dan strategis, banyak sekolah belum merancang program keunggulan yang menjadi pembeda dan daya tarik utama bagi masyarakat, sehingga kepercayaan (trust) orang tua terhadap mutu sekolah masih rendah.
2. Belum dilakukannya analisis SWOT secara menyeluruh lembaga pendidikan belum memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan dalam aspek manajerial, kepemimpinan, maupun mutu layanan pendidikan, padahal hal ini penting untuk perencanaan mutu jangka panjang.

3. Rendahnya kolaborasi dengan komite sekolah/madrasah interaksi antara pihak sekolah dengan komite masih bersifat formalitas dan belum menjadi sarana sinergi yang nyata dalam pengembangan kualitas layanan pendidikan.
4. Kurangnya pemanfaatan media sosial dan teknologi informasi sekolah belum optimal dalam memanfaatkan teknologi dan media digital sebagai sarana komunikasi dan promosi layanan pendidikan kepada masyarakat.
5. Kualitas layanan pendidikan belum terstandar dan terukur secara objektif aspek layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan tampilan fisik belum dievaluasi secara sistematis menggunakan instrumen yang valid seperti model SERVQUAL.
6. Belum optimalnya layanan pendidikan dalam membangun kepuasan dan loyalitas orang tua layanan pendidikan belum sepenuhnya memberikan pengalaman yang sesuai harapan, sehingga kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap sekolah belum terbangun kuat.
7. Kesiapan sekolah menghadapi tantangan pendidikan abad ke-21 masih terbatas kurangnya integrasi teknologi digital dan model pembelajaran berbasis kompetensi abad ke-21 menjadikan sekolah tertinggal dalam inovasi pembelajaran dan pelayanan.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada uraian di atas, maka penulis memfokuskan perumusan pada:

1. Bagaimana persepsi orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan **di SDN** dan MIN di Kabupaten Temanggung?

2. Bagaimana tingkat kepuasan orang **tua** terhadap layanan yang diberikan sekolah?
3. Apakah kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah?
4. Apa saja faktor dominan dalam kualitas layanan (dari dimensi SERVQUAL) yang paling memengaruhi keputusan tersebut?
5. Strategi apa yang dapat dirumuskan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan dan mempertahankan loyalitas orang tua?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang diidentifikasi, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SD Negeri 6 Parakan Kauman dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 2 di Kabupaten Temanggung berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy).
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh SD Negeri 6 Parakan Kauman dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 2 di Kabupaten Temanggung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah dasar bagi anak-anak mereka.
4. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor dominan dalam kualitas layanan pendidikan yang memengaruhi loyalitas dan kepercayaan orang tua.

5. Untuk merumuskan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang relevan dan berkelanjutan guna memperkuat daya saing sekolah dasar di era persaingan terbuka dan digitalisasi pendidikan.

BAB 2

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan

Pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, yang dapat berupa kegiatan, proses, atau tindakan untuk memberikan kepuasan. Istilah ini merupakan terjemahan dari kata *service* dalam bahasa Inggris. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), pelayanan didefinisikan sebagai perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan imbalan (jasa), atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Senada dengan itu, Kotler (Dalam Rupu & Isa, 2021, hal. 54) mendefinisikan pelayanan sebagai "setiap tindakan atau perbuatan yang bermanfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". Lovelock and Wright sebagaimana dikutip (Sulistiyowati, 2018, hal. 16).'layanan (*service*) adalah tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima layanan tersebut Lebih lanjut, Atep Adya Barata (2003) menegaskan bahwa pelayanan kepada pelanggan yang berangkat dari konsep kepedulian terhadap konsumen telah berkembang menjadi alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangi persaingan, termasuk dalam konteks layanan pendidikan.

Layanan adalah kegiatan atau aktivitas yang menawarkan manfaat untuk dijual dengan tujuan tertentu dan pada dasarnya itu tidak berwujud. Layanan diartikan sebagai aktivitas utama atau pelengkap yang secara tidak langsung menghasilkan fisik produk, yaitu benda-barang bagian dari transaksi antara pembeli *(customer)* dan penjual (penyedia). Dalam arti layanan ini lebih menekankan pada bentuk fisik benda berwujud. Makna lain dari layanan adalah "produk yang tidak berwujud yang ditawarkan untuk memuaskan pelanggan". Kualitas layanan adalah kinerja layanan yang objektif, dan sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai penilaian atau sikap pelanggan secara keseluruhan terhadap kualitas layanan.(Wong et al., 2023)

Organisasi-organisasi terbaik, baik milik pemerintah maupun swasta, memahami mutu dan mengetahui rahasianya. Sesungguhnya ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejujuran, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan dan klien. Meraih mutu melibatkan keharusan melakukan segala hal dengan baik dan

sebuah instansi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proposional agar mutu tersebut bisa dicapai (Han et al., 2021)

Dalam hal pelayanan seringkali terkait unsur jasa. Jasa merupakan suatu fenomena yang rumit *(complicated)*. Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya. Dalam dunia pendidikan jasa yang diberikan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan atau penerima jasa (Petrovici, 2026).

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan mempertinggi citra serta kepercayaan masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sehingga dapat terjadinya pengulangan pembelian. Dengan demikian perusahaan harus senantiasa memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut (Sulistiyowati, 2018, hal. 14) Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Kualitas adalah sesuai dengan spesifikasi dan yang konsumen inginkan .

Dari definisi kualitas dan pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbuatan atau perilaku yang ditawarkan oleh sebuah

perusahaan dengan hasil atau nilai yang melampau harapan pelanggan atau penerima pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi sebuah sekolahan supaya tetap mampu bertahan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan.

2. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan kini bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan tolok ukur fundamental yang menentukan keberhasilan kinerja perusahaan. Dalam persaingan yang kian ketat, aspek inilah yang menjadi kunci utama untuk mengamankan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Secara strategis, fokus pada kualitas layanan sangat penting karena ketika perusahaan mampu memastikan bahwa aspek-aspeknya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, hal ini akan secara langsung menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi, yang kemudian menjadi fondasi kuat pembentukan loyalitas pelanggan. Konsep ini secara konkret diukur melalui dimensi kualitas layanan, yang didefinisikan sebagai aspek atau faktor spesifik yang digunakan oleh konsumen untuk menilai dan mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang mereka terima memenuhi atau melampaui harapan mereka, yang dipecah menjadi lima elemen esensial yang terukur, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* (Sayekti et al., 2022).

Menurut (Ban & Kim dalam Chandra, Chandra, dan Hafni. 2020 hal 45), kualitas pelayanan dikelompokan ke dalam 5 dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empaty*. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Pelanggan

seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan.

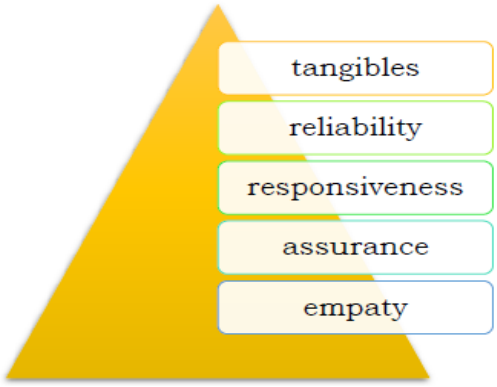
Salah satu konsep paling berpengaruh dalam mengukur kualitas layanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam studi pionir mereka pada tahun 1988, hal. 54), ketiga ahli tersebut mengungkapkan bahwa kualitas jasa dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

a. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kriteria mutu layanan yang paling diprioritaskan oleh anggota pelanggan, yaitu sikap petugas layanan yang senantiasa memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang tinggi. Pelanggan membutuhkan petugas layanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan. Dengan terbuktinya kinerja *front line staff* berpengaruh terhadap pembentukan mutu layanan, maka upaya-upaya yang mengarah pada modifikasi kinerja perlu menjadi perhatian selanjutnya.
b. *Responsiveness* atau responsif, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

c. *Assurance* atau jaminan, yaitu berupa kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan oleh konsumen. Dimensi jaminan, yaitu kompetensi (berupa keterampilan dan pengetahuan), kesopanan (keramah-tamahan dan perhatian), dan memiliki sifat yang dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan rasa keragu-raguan pelanggan dan merasa terbebas dari resiko dan bahaya.

d. *Emphaty* atau empati, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggang secara baik dan tepat. Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

e. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa. Bukti fisik berupa gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman. (Bafadhal, 2022, hlm. 55).



Gambar 1. Service Quality

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan perlu terlebih dahulu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan akan timbul setelah seseorang mengalami pengalaman dengan kualitas pengalaman yang diberikan oleh penyedia jasa Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat di simpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu : tangibles atau bukti fisik, reliability atau kehandalan, Responsiveness atau ketanggapan, assurance atau jaminan/kepastian, empathy atau kepedulian

Menurut Brady dan Cronin (Manajemen & Malang, n.d.)mengukur kualitas layanan berdasarkan Multi Model yang mencakup tiga dimensi yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Berikut ini diulas mengenai

dimensi kualitas layanan/jasa menurut Parasuraman, *et al*., (1988) dan Brady dan Cronin (2001)

Setamal Parasuraman, *et al*., (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.
b. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
c. *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
d. *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
e. *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

Dimensi kualitas layanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2002:99). Untuk model pengukuran, Parasuraman, et al., (1988), telah membuat sebuah skala multi item yang diberi nama SERVQUAL. Skala servqual pertama kali dipublikasikan pada tahun 1988, dan terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas layanan.

Skala servqual dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan Skala Likert maupun Semantik Diferensial, dan responden tinggal memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuannya atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas jasa.

Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. (Rudolf & Teturan, 2022)

Menurut Brady dan Cronin (2001:37) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

a. Kualitas interaksi. Kualitas interaksi diukur berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian Kualitas lingkungan fisik.

b. Kualitas lingkungan fisik diukur berdasarkan*ambient conditions,* desain dan faktor sosial

c. Kualitas hasil. Kualitas hasil diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valens

Untuk mendapatkan layanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari

perusahaan untuk memberikan layanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan. Ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yaitu sebagai berikut :

a. Keandalan. Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.

b. Responsif. Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.

c. Kompetensi. Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang

d. dibutuhkan untuk melayani

e. Aksesibilitas. Meliputi kemudahan untuk dihubungi.

f. Kesopanan. Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan

g. Komunikasi. Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.

h. Kredibilitas. Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.

i. Keamanan. Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.

j. Empati. Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.

k. Fisik. Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

3. Karakteristik Kualitas Layanan

Karakteristik pokok jasa dapat dibedakan menjadi empat kelompok yaitu sebagai berikut: (Tjiptono, 2004: 22)

a. Intangibility

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli. Jasa mengandung unsur *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi. *Experience quality* adalah karakteristik-karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian, misalnya kualitas, efisiensi, dan kesopanan. Sedangkan *credence quality* merupakan aspek-aspek yang sulit dievaluasi, bahkan setelah pembelian dilakukan. Misalnya sebagian besar orang sulit menilai peningkatan kemampuan berbahasa Inggrisnya setelah mengikuti kursus bahasa Inggris selama periode tertentu.

b. Inseparability

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi, sedangkan jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Maka efektifitas individu dalam menyampaikan jasa merupakan unsur penting dalam pemasaran jasa.

c. Variability

Jasa bersifat sangat variabel (non-standardized output), artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Ini terjadi karena jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya. Berbeda dengan mesin, orang biasanya tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilaku.

d. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak dimanfaatkan, akan berlalu atau hilang begitu saja.

4. Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Pengambilan keputusan merupakan aktivitas yang disadari dilakukan manusia setiap hari. Namun berapa kali dalam sehari mengambil keputusan, orang mungkin tidak menyadarinya. Dalam kehidupan sehari-hari manusia dihadapkan pada berbagai pilihan hidup. Manusia harus memilih satu di antara pilihan tersebut yang dianggap paling baik. Proses dalam menentukan pilihan yang dianggap paling baik dinamakan pengambilan keputusan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sihotang, Kasdin. (2016) yang mengatakan pengambilan keputusan merupakan suatu bentuk pemilihan dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih yang prosesnya melalui mekanisme tertentu, dengan harapan akan menghasilkan sebuah keputusan terbaik. Kata keputusan (*decision*) sendiri dapat diartikan sebagai pilihan (*choice*), yaitu pilihan dari dua atau lebih suatu kemungkinan. Pengambilan keputusan hampir bukan merupakan suatu pilihan antara yang benar dan yang salah tetapi justru antara yang "hampir benar" dan yang "mungkin salah".

Sepanjang hidupnya manusia selalu dihadapkan pada pilihan-pilihan atau alternatif-alternatif dalam pengambilan keputusan. Pilihan-pilihan tersebut biasanya berkaitan dengan pilihan dalam penyelesaian masalah, upaya menutup terjadinya kesenjangan antara keadaan saat ini dan keadaan yang diinginkan. Menurut G.R Terry dalam Sihotang, Kasdin. (2016) menyatakan bahwa situasi

pengambilan keputusan yang dihadapi seseorang akan mempengaruhi keberhasilan suatu pengambilan keputusan. Setelah seseorang berada pada situasi pengambilan keputusan maka selanjutnya dia akan melakukan tindakan untuk mempertimbangkan, menganalisis, melakukan prediksi, dan menjatuhkan pilihan terhadap pilihan-pilihan yang ada. Reaksi dalam tahap ini, individu yang satu dengan yang lain berbeda-beda sesuai dengan kondisi masing-masing individu. Ada individu yang bisa segera menentukan sikap terhadap pertimbangan yang telah dilakukan, namun ada juga individu lain yang mengalami kesulitan untuk menentukan sikap. Dalam praktiknya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan.

Arroba (1998) menyebutkan lima faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, yaitu: (1) informasi yang diketahui perihal permasalahan yang dihadapi, (2) tingkat pendidikan, (3) *personality*, (4) *coping*, dalam hal ini dapat berupa pengalaman hidup yang terkait dengan permasalahan (proses adaptasi), dan (5) *culture*.

Dalam pengambilan keputusan faktor personal sangat menentukan apa yang akan diputuskan, antara lain kognitif, motif dan sikap. Ketiga hal tersebut pada kenyataannya berlangsung sekaligus. Sihotang, Kasdin. (2016) mengatakan bahwa proses pengambilan keputusan terdiri dari 6 tahap, yaitu: (1) Mengenal masalah secara baik, (2) memiliki tujuan yang jelas, (3) Berkomitmen pada nilai dasar, (4) Mengacu pada kualitas pribadi, (5) Menyertakan Perencanaan dan Analisis, dan (6) Mengacu pada fakta. Umumnya tindakan ini dituangkan pada rencana tindakan. Evaluasi hasil memberikan masukan atau umpan balik yang

berguna untuk memperbaiki suatu keputusan atau merubah tujuan semula karena telah terjadi perubahan-perubahan

Di balik suatu keputusan terdapat unsur prosedur, yaitu pertama-tama pembuat keputusan mengidentifikasi masalah, mengklarifikasi tujuan-tujuan khusus yang diinginkan, memeriksa berbagai kemungkinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan mengakhiri proses itu dengan menetapkan pilihan bertindak. Keputusan sebenarnya hanya didasarkan atas fakta dan nilai (*fact and values*) dan keduanya sangat penting tetapi tampaknya fakta lebih mendominasi nilai-nilai dalam pengambilan keputusan (Mohaghegh, 2026)

Menurut Swastha (1998) pendekatan dalam pengambilan keputusan adalah rasional dan emosional. **Rasional**, pengambilan keputusan dengan aspek rasional mempertimbangkan semua alternatif dengan segala akibat dari pilihan yang diambilnya, menyusun segala akibat dan memperhatikan skala pilihan yang pasti dan memilih aliematif yang memberikan hasil maksimal. **Emosional**, pengambilan keputusan dengan aspek emosional menyukai kebiasaan dan pengalaman, perasaan yang mendalam, pemikiran yang reflektif dan naluri dengan menggunakan proses alam bawah sadar. Proses ini dapat didorong oleh naluri, orientasi kreatif dan konfrontasi kreatif. Pengambilan keputusan ini banyak mendapat kritikan karena kurang mengadakan analisis yang terkendali sehingga perhatian hanya ditujukan pada beberapa fakta dan melupakan banyak elemen penting lainnya.

Menurut Suryadi (2002) mengatakan dalam pengambilan keputusan terdapat beberapa pertimbangan, antara lain: **Fakta**, seorang pengambil keputusan yang selalu bekerja secara sistematis akan mengumpulkan semua fakta mengenai

satu masalah dan hasilnya merupakan kemungkinan keputusan yang akan lahir dengan sendirinya. Fakta itulah yang akan memberi petunjuk keputusan apa yang akan diambil. **Pengalaman**, seorang pengambil keputusan harus dapat memutuskan pertimbangan pengambil keputusan berdasarkan pengalamannya. Seorang pengambil keputusan yang telah menimba banyak pengalaman tentu akan lebih matang dari pada pengambil keputusan yang sama sekali belum punya pengalaman apa-apa.

Menurut Simon (Suryadi, 2002) mengatakan proses pengambilan keputusan terdiri dan tiga fase, antara lain: (1) *Inteligence*, tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dan lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah. (2) *Design*, tahap ini merupakan proses menemukan, mengembangkan dan menganalisis alternatif tindakan yang bisa dilakukan. Tahap ini meliputi proses untuk mengerti masalah, menurunkan solusi dan menguji kelayakan solusi. (3) *Choice*, pada tahap ini dilakukan proses pemilihan diantara berbagai alternatif tindakan yang mungkin dijalankan. Hasil pemilihan tersebut kemudian diimplementasikan dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut Kotler (2001) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah faktor budaya yang merupakan penentu keinginan dan perilaku dasar manusia. Setiap manusia mendapat seperangkat nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku dari keluarga dan lembaga-lembaga penting lainnya. Semua kehidupan bermasyarakat selalu memiliki kelas sosial. Orang-orang dalam kelas sosial yang sama cenderung berperilaku lebih

seragam daripada orangorang dari dua kelas sosial yang berbeda. Faktor sosial seperti: kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial. Kelompok acuan dapat berupa teman, tetangga, keluarga dan rekan kerja. Faktor pribadi yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan adalah usia, pekerjaan, ekonomi, kepribadian, konsep diri, gaya hidup dan nilai. Faktor psikologis yang mempengaruhi pengambilan keputusan di antaranya motivasi, persepsi, kepercayaan dan sikap dari pengambil keputusan itu sendiri

Teknik pengambilan keputusan harus memperhatikan empat langkah proses pengambilan keputusan secara sehat, yaitu: (1) merumuskan masalah (*defining the problem*), (2) mengumpulkan informasi, (3) memilih pemecahan keputusan yang paling layak (*feasible*), dan (4) melaksanakan keputusan (Sastrodiningrat, 2002). Dalam pengambilan keputusan termasuk memilih sekolah ada satu teori yang perlu diperhatikan, yaitu "teori memilih sekolah" (*school choice*). Memilih sekolah bagi anak dan orang tua adalah perkara yang gampang-gampang susah. (Pegawai et al., n.d.)

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengambilan keputusan dalam memilih sekolah merupakan suatu tindakan untuk menentukan sebuah pilihan sekolah yang dianggap paling baik oleh individu (orang tua) dengan mengacu pada tiga tahap (a) proses memilih, (b) menentukan pilihan, dan (c) mengambil keputusan.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Keputusan orang tua dan siswa dalam memilih institusi pendidikan dipengaruhi oleh spektrum faktor eksternal dan internal yang kompleks. Pertimbangan eksternal meliputi kualitas layanan yang diukur dari reputasi, ketersediaan fasilitas modern, lokasi strategis, dan keterjangkauan biaya. Sementara itu, faktor internal yang signifikan adalah pengaruh dominan orang tua, motivasi intrinsik siswa, dan sumber informasi dari lingkungan sosial. Interaksi dinamis antara karakteristik institusi dengan latar belakang psikologis dan sosial-ekonomi individu ini secara kolektif memainkan peranan krusial dalam proses penentuan pilihan sekolah yang dianggap paling tepat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan orang tua dalam memilih sekolah yang hendak diteliti dalam penelitian ini diantaranya fasilitas sekolah yang mana faktor ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Berdasarkan hasil penelitian Septhevian, R. (2014). pemilihan sekolah oleh orang tua dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menunjukkan perbedaan kecenderungan antara sekolah negeri dan swasta serta antara sekolah agama dan non-agama. Faktor-faktor seperti kualitas guru, agama, fasilitas sekolah, biaya, lingkungan sekolah, dan keamanan terbukti berpengaruh signifikan, sementara kualitas pengajaran, citra sekolah, dan lokasi sekolah tidak menunjukkan pengaruh yang berarti. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa orang tua lebih memilih sekolah negeri karena kualitas guru yang dinilai baik, biaya yang lebih terjangkau, dan lingkungan sekolah yang kondusif, sedangkan sekolah swasta dipilih karena

menawarkan aspek keagamaan yang lebih kuat, fasilitas yang lebih baik, dan tingkat keamanan yang lebih tinggi. Selain itu, pemilihan sekolah berbasis agama cenderung dipengaruhi oleh faktor agama dan citra sekolah, sedangkan lingkungan sekolah yang lebih netral justru mendorong orang tua untuk memilih sekolah non-agama. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keputusan orang tua dalam memilih sekolah sangat dipengaruhi oleh kombinasi faktor akademik, ekonomi, lingkungan, dan nilai keagamaan.

Berdasarkan hasil penelitian Apriliani, W., Kholik, A., & Laeli, S. (2025), minat orang tua memilih Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) dipengaruhi oleh sejumlah pertimbangan yang menunjukkan kecenderungan kuat terhadap aspek keagamaan dan pembentukan karakter. Faktor paling dominan terlihat pada dorongan agama, seperti keinginan orang tua agar anak memperoleh pendidikan yang menekankan nilai-nilai Islam, pembiasaan ibadah, akhlak mulia, serta program tahfidz. Selain itu, kualitas pendidikan yang mencakup proses pembelajaran yang efektif dan kurikulum bernuansa Islami, serta reputasi sekolah dan lingkungan belajar yang religius dan kondusif turut menjadi alasan penting. Meskipun biaya dan jarak sekolah diperhitungkan, keduanya tidak menjadi penghalang utama bagi orang tua yang mengutamakan pendidikan berbasis agama. Seluruh kecenderungan tersebut memperlihatkan bahwa keputusan memilih SDIT terutama dipengaruhi oleh faktor internal keluarga, yakni keyakinan agama, harapan terhadap pembentukan karakter, dan nilai-nilai akhlak yang ingin ditanamkan pada anak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor religius menjadi landasan utama dalam keputusan orang tua memilih SDIT.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan orang tua dalam memilih sekolah dipengaruhi terutama oleh faktor agama, kualitas pendidikan, fasilitas, lingkungan sekolah, reputasi, biaya, serta nilai-nilai keluarga. Di antara faktor-faktor tersebut, agama dan kualitas pendidikan muncul sebagai faktor paling dominan dalam sebagian besar temuan penelitian. Bagi para orang tua yang memiliki anak yang bersekolah di suatu sekolah dan mereka merasa puas dengan hasil yang telah dicapai putra-putri mereka selama sekolah di sekolah tersebut, maka mereka dengan sendirinya akan merekomendasikan sekolah tersebut kepada para kerabat maupun kawan yang memiliki anak usia sekolah, sehingga penulis berasumsi bahwa kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap pemilihan keputusan memilih sekolah. Dengan demikian, faktor-faktor yang dapat disimpulkan secara komprehensif meliputi:

a. Fasilitas Sekolah
b. Lahan
c. Bangunan
d. Perabotan dan Perlengkapan (dipertimbangkan namun tidak selalu menentukan)
e. Pendidikan sekolah dasar berbasis keagamaan
f. Budaya Sekolah
g. Lokasi sekolah

5.1. Fasilitas Sekolah

Menurut Daradjat dalam Arianto Sam (2008) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai

suatu tujuan. Sedangkan menurut Arikunto dalam Arianto Sam (2008) juga mengemukakan bahwa fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda atau uang. Fasilitas sekolah pada hakikatnya merupakan segala sesuatu yang dipakai untuk memperlancar proses pembelajaran.

Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, BAB VII saran dan prasarana, pasal 42 menegaskan bahwa:

(1) setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahas habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan, (2) setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi, daya dan jasa, tempat olah raga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan/atau ruang lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Perlengkapan sekolah atau juga sering disebut fasilitas sekolah dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sarana pendidikan dan prasarana pendidikan. Megasari (2020) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar seperti gedung,

ruang kelas, meja, kursi serta alat-alat dan media pengajaran. Adapun yang dimaksud dengan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pembelajaran seperti halaman, kebun, taman sekolah, jalan menuju seko-lah, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti halaman sekolah sebagai lapangan olah raga, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan. Fasilitas sekolah atau sarana dan prasarana sekolah pada dasarnya meliputi lahan, bangunan, perabotan dan perlengkapan. Keempat hal tersebut memberikan manfaat yang cukup besar dalam memperlancar proses pembelajaran, penjelasan mengenai keempat hal tersebut adalah sebagai berikut:

5.2. Lahan

Lahan adalah tempat dimana sekolah didirikan. Lebih jelasnya Y Mamusung (1981) mengartikan lahan adalah "Letak atau lokasi tanah atau suatu lahan yang telah dipilih secara seksama untuk dibangun di atas tanah atau lahan tersebut gedung atau bangunan sekolah".

Sekolah merupakan tempat siswa menghabiskan sebagian besar waktunya untuk belajar, bermain dan mengembangkan diri. Oleh karena itu, lingkungan sekolah harus dapat membuat siswa merasa aman dan nyaman sehingga siswa akan merasa betah menghabiskan waktunya di sekolah. Pemilihan lokasi lahan menjadi sangat penting untuk mewujudkan sekolah yang aman dan nyaman bagi siswanya. Letak tanah untuk bengunan sekolah harus benar-benar memperhatikan dan mempertimbangkan keadaan lingkungan sekolah, kebutuhan murid-murid sekolah serta kurikulum sekolah itu sendiri.

Syarat-syarat yang harus diperhatikan menurut Y Mamusung (1981) antara lain:

a. Mudah dicapai dengan berjalan kaki atau berkendaraan;
b. Terletak di suatu lingkungan yang banyak hubungan dengan kepentingan pendidikan (sekolah);
c. Cukup luas bentuk maupun topografinya akan memenuhi kebutuhan;
d. Mudah menjadi kering jika digenangi air, bebas dari pembusukan dan tidak merupakan tanah yang konstruksinya adalah hasil buatan/ timbangan/urugan;
e. Tanahnya yang subur, sehingga mudah ditanami dan indah pemandangan alam sekitarnya;
f. Cukup air ataupun mudah dan tidak tingginya biaya jika harus menggali sumur ataupun memasang pipa-pipa perairan;
g. Disamping persediaan air cukup, harus pula merupakan air yang bersih (berkualitas);
h. Memperoleh sinar matahari yang cukup selama waktu sekolah berlangsung sehingga kelancaran dan kesehatan terjamin;
i. Tidak terletak ditepi jalan/persimpangan jalan yang ramai dan berbahaya dan tidak berdekatan dengan rumah sakit, kuburan, pabrikpabrik, pasar dan tempat-tempat lain yang dapat memberikan pengaruh-pengaruh negatif;
j. Harganya tidak terlalu mahal (murah).

Dengan memperhatikan syarat-syarat tersebut diharapkan lokasi lahan benar-benar bisa mendukung terciptanya lingkungan sekolah yang aman, nyaman dan sehat.

5.3. Bangunan

Sekolah merupakan lembaga tempat mendidik anak agar menjadi warga negara yang kreatif dan produktif. Untuk itu menuntut adanya gedung yang memadai sehingga pada setiap murid ada perasaan bangga dan betah bersekolah dan belajar dalam gedung tersebut. Selain tiu, untuk menumbuhkan penghormatan murid terhadap lembaga tempat ia belajar, seyogyanya sekolah didirikan dalam lingkungan yang cukup terhormat. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu bangunan yang ideal menurut (Keguruan, n.d.) 2022) antara lain:

a. Memenuhi kebutuhan dan syarat pedagogis;
b. Ukuran dan bentuk setiap ruangan disesuaikan dengan kebutuhan;
c. Datang/masuknya sinar matahari harus diperhatikan, yaitu dari arah sebelah kiri;
d. Tinggi rendahnya tembok, letak jendela dan kusen disesuaikan dengan kondisi anak-anak;
e. Penggunaan warna yang cocok;
f. Aman, artinya material dan konstruksi bangunannya benar-benar dapat dipertanggung jawabkan baik kekuatan/kekokohan bangunan itu sendiri, maupun pengaruh erosi, angin, getaran, petir, pohon yang berbahaya;
g. Menurut syarat kesehatan, sinar matahari cukup bagi setiap ruangan, memungkinkan adanya pergantian udara yang segar selalu;
h. Menyenangkan untuk melakukan kegiatan-kegiatan pendidikan dan tidak saling menganggu;

i. Dapat memungkinkan untuk memperluas tanpa memakan biaya lagi yang besar.
j. Fleksiber artinya melihat kebutuhan hari depannya dan pula dapat dirubah-rubah setiap saat diperlukan;
k. Memenuhi syarat keindahan;
l. Ekonomis.

5.4 Perabotan dan Perlengkapan

Lahan dan gedung saja tidaklah cukup untuk menunjang proses pembelajaran, masih diperlukan perabot dan perlengkapan sehingga semuanya bisa berfungsi dengan baik dan bisa memperlancar proses pembelajaran. Arti perabotan dan perlengkapan menurut Ananda, R. A., & Banurea, O. K. (2017) adalah:

Perabot dan perlengkapan adalah benda dan alat yang bergerak maupun yang tidak bergerak yang dipergunakan untuk menunjang kelancaraan penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar, bermain dan bekerja di sekolah, supaya tujuan yang diharapkan dari adanya perabotan dan perlengkapan, maka pengadaanya harus memperhatikan syarat-syarat seperti yang dikemukakan Ananda, R. A., & Banurea, O. K. (2017) : Syarat perabotan antara lain: (1) bahan kuat agar tahan lama, dengan meperhatikan keadaan setempat, (2) pembuatan mudah dan dapat dikerjakan secara massal, (3) biaya relatif murah, (4) enak dan nyaman bila ditempati atau dipakai sehingga tidak mengganggu keamanan pemakainya, dan (5) relatif ringan untuk mudah dipindah-pindahkan. Sedangkan syarat perlengkapan antara lain (1) keadaan bahan baku harus kuat, tetapi ringan tidak membahayakan bagi keselamatan siswa, (2) konstruksinya harus sedemikian rupa sehingga sesuai dengan kondisi siswa, (3)

dipilih dan direncanakan dengan teliti dan baik serta benar-benar disesuaikan dengan usia, minat, dan taraf perkembangan anak, dan (4) pengadaan dan pengaturan harus sedemikian rupa sehingga benar-benar berfungsi bagi penanaman, pemupukan serta pembinaan halhal yang berguna bagi perkembangan anak.

Pada dasarnya fasilitas sekolah merupakan alat bantu dalam mendukung proses pembelajaran. Meskipun hanya sebagai alat bantu adanya fasilitas sekolah memberikan manfaat besar bagi terciptanya proses pembelajaran yang efektif dan efisien (Santi, Utomo, dan Chalimi 2020, hal. 65). Beberapa manfaat yang didapat dari adanya fasilitas sekolah dalam proses pembelajaran meliputi: (1) Memberikan daya tarik perhatian siswa sehingga dapat menumbuhkan motivasi siswa; (2) Menunjang penyampaian bahan pengajaran sehingga akan lebih jelas maknanya dan dapat lebih dipahami oleh siswa; (3) Menunjang untuk penggunaan metode mengajar sehingga lebih bervariasi; (4) Membantu siswa untuk lebih banyak melakukan kegiatan belajar, tidak hanya mendengarkan guru tetapi juga aktivitas lain seperti mengamati, melakukan, mengimplementasikan dan lain-lain.

Fasilitas yang tersedia dapat mempengaruhi proses dan hasil belajar yang erat kaitannya dengan belajar teori. Kelengkapan fasilitas belajar dapat diartikan ketersediaan dari segala sesuatu yang dimiliki dan dapat menunjang baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pembelajaran. Kurangnya kelengkapan fasilitas pendidikan merupakan faktor yang menyebabkan hambatan-hambatan dalam pembelajaran. Sebaliknya dengan adanya fasilitas pendidikan yang memadai akan menunjang tercapainya hasil belajar yang baik.

(Triyani et al., 2022) Dengan adanya fasilitas yang memadai, siswa dapat belajar dengan lebih baik dan meningkatkan kemampuan mereka dalam berbagai bidang. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk memastikan bahwa semua fasilitas yang tersedia memenuhi standar yang ditetapkan dan dapat digunakan dengan efektif untuk meningkatkan kualitas belajar siswa..

Berdasar pada paparan di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini yang dimaksud dengan fasilitas sekolah merupakan segala sesuatu yang dipakai untuk memperlancar proses belajar mengajar. Adapun fasilitas tersebut meliputi: (a) lahan tempat dimana sekolah didirikan, (b) bangunan atau gedung sekolah, dan (c) perabotan dan perlengkapan yang memadai untuk proses pembelajaran.

5.5 Pendidikan Sekolah Dasar Berbasis Keagamaan (Religiusitas)

Berdasarkan definisi dari Majdiyah & Hasanah (2025), nilai religiusitas berakar dari keyakinan yang ditanamkan secara mendalam, dipengaruhi oleh etimologi kata *relegare* yang berarti mengikat kuat, dan dimanifestasikan sebagai ungkapan spiritual yang terhubung dengan sistem keyakinan dan nilai yang berlaku. Konsep ini merupakan aspek multidimensional yang melampaui formalitas pengakuan agama, melainkan berfokus pada penghayatan dan internalisasi nilai-nilai tersebut, mencakup dimensi krusial seperti kognitif (pemahaman), ritualistik (praktik ibadah), afektif (perasaan), konsekuensial (perilaku moral), dan komitmen (dedikasi penuh). Dengan demikian, religiusitas adalah kekuatan batin yang terinternalisasi dan terstruktur dalam berbagai dimensi, yang esensinya adalah membentuk perilaku dan menjadi dasar tindakan individu berdasarkan nilai-nilai keagamaan yang dianutnya.

Religiusitas diartikan sebagai sejauh mana agama mempengaruhi mayarakat dan kehidupannya, percaya dan komit terhadap ritual agamanya (Sougeng Wahyoudi 2022, hal. 33). Hal serupa juga diungkapkan oleh Glock & Stark (Dister, 1988) mengenai religiusitas yaitu sikap keberagamaan yang berarti adanya unsur internalisasi agama ke dalam diri seseorang. Definisi lain mengatakan bahwa religiusitas merupakan sebuah proses untuk mencari sebuah jalan kebenaran yang berhubungan dengan sesuatu yang sakral. Secara mendalam Chaplin (1997) mengatakan bahwa religi merupakan sistem yang kompleks yang terdiri dari kepercayaan, keyakinan yang tercermin dalam sikap dan melaksanakan upacara-upacara keagaman yang dengan maksud untuk dapat berhubungan dengan Tuhan.

Berdasar pada uraian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa religiusitas merupakan suatu bentuk hubungan manusia dengan penciptanya melalui ajaran agama yang sudah terinternalisasi dalam diri seseorang dan tercermin dalam sikap dan perilakunya sehari-hari (Wahyoedi, 2022, hal. 36). Secara umum tujuan anak disekolahkan adalah agar terbentuk generasi yang cerdas dan terampil dilandasi dengan ketaqwaan dan keimanan. Kecerdasan dan keterampilan dengan dilandasi ketaqwaan dan keimanan akan mendatangkan kebaikan dan manfaat bagi masyarakat dan lingkungan, sebaliknya kecerdasan dan keterampilan tanpa dilandasi ketaqwaan dan keimanan akan mendatangkan kerugian bagi masyarakat dan lingkungan. Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain (masyarakat dan lingkungannya). Jadi orang tua harus berhati-hati dalam memilih sekolah bagi anak, jangan hanya sekedar favorit, jangan hanya sekedar negeri atau swasta, tetapi orang tua harus memastikan sekolah yang dipilih adalah

sekolah yang mencetak generasigenerasi yang cerdas dan terampil dilandasi dengan ketaqwaan dan keimanan.

Menurut Al-Ghazali dalam Zainuddin (1991) selain keimanan, akhlak juga dianggap penting karena pendidikan akhlak banyak berkaitan langsung dengan perilaku manusia. Sebelum anak dapat berpikir logis dan memahami hal-hal yang abstrak, serta belum sanggup menentukan mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah, maka contoh-contoh, latihan-latihan dan pembiasaanpembiasaan (*habit forming*) mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembinaan pribadi anak karena masa kanak-kanak adalah masa yang paling baik untuk menanamkan dasar-dasar pendidikan akhlak. Al-Ghazali dalam Zainuddin (1991) mengemukakan metode mendidik anak dengan memberi contoh, pelatihan dan pembiasaan kemudian nasihat dan anjuran sebagai alat pendidikan dalam rangka membina kepribadian anak sesuai dengan ajaran agama. Pembentukan kepribadian tersebut berlangsung secara berangsur-angsur dan berkembang sehingga merupakan proses menuju kesempurnaan.

Selain pendidikan keimanan dan ketaqwaan serta akhlak. Pendidikan akal juga dianggap sangat penting menurut Al-Ghazali dalam Zainuddin (1991). Akal adalah sebagai sumber ilmu pengetahuan tempat terbit sendi-sendinya. Di dalam ilmu pengetahuan itu berlaku dari akal, sebagaimana berlakunya buahbuahan dari pohon, sinar dari matahari dan penglihatan dari mata. Bahwa akal adalah sumber ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan, dengan akal dapat dipergunakan untuk menemukan dan menciptakan alat-alat yang berguna baginya untuk menghadapi masalah-masalah dalam kehidupan manusia. Manusia memerlukan

alat dan sarana untuk makan, berpakaian, perumahan, kesenangan jasmani dan rohani, dan sebagainya.

Selanjutnya Al-Ghazali dalam Zainuddin (1991) menegaskan bahwa "hasil dari berpikir merenung (*tafakkur*) adalah ilmu pengetahuan, keadaan hati dan amal perbuatan. Ilmu merupakan buah yang utama, bila ilmu sudah masuk dalam hati maka berubahlah keadaan hati. Bila keadaan hati sudah berubah maka berubah pula amal perbuatan anggota badan. Jadi amal itu bergantung pada keadaan dan keadaan bergantung pula kepada ilmu, sedangkan ilmu bergantung kepada *tafakkur*. Kesimpulannya *tafakkur* yang menjadi prinsip-prinsip dari segala kebaikan".

Berdasarkan pada beberapa uraian di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pendidikan sekolah dasar yang berbasis keagamaan (religiusitas) adalah suatu pendidikan sekolah dasar yang menggunakan kurikulum sekolah dasar namun berbasis pada keagamaan yang meliputi: (a) pendidikan keimanan (IMTAQ), (b) pendidikan akhlak (budi pekerti), dan (c) Pendidikan akal dalam konteks (IPTEK)(Azni et al., 2022).

5.6. Budaya Sekolah

Istilah "budaya" mula-mula datang dari disiplin ilmu Antropologi Sosial. Yang tercakup dalam definisi budaya sangatlah luas. Istilah budaya dapat diartikan sebagai totalitas pola perilaku, kesenian, kepercayaan, kelembagaan, dan semua produk lain dari karya dan pemikiran manusia yang mencirikan kondisi suatu masyarakat atau penduduk yang ditransmisikan bersama (Saihu, 2020, hlm. 270).

Definisi budaya dalam wacana keilmuan maupun kehidupan sehari-hari kerap menunjukkan variasi makna. Merujuk pada Kamus Besar Bahasa Indonesia,

setidaknya ada empat elemen utama dalam definisi budaya, yaitu sistem pikiran, adat istiadat, entitas yang berkembang, serta kebiasaan yang sukar diubah. Elemen-elemen ini dalam konteks praktik sosial sehari-hari sering kali dimaknai secara sempit sebagai tradisi, yaitu ide-ide umum, sikap, dan kebiasaan masyarakat yang terlihat dari perilaku rutin kelompok masyarakat tertentu (Ashoumi, 2019, hlm. 2).

Menurut Koentjaraningrat (1990) mengelompokkan aspek-aspek budaya berdasarkan dimensi wujudnya, yaitu: (1) Kompleks gugusan atau ide seperti pikiran; pengetahuan, nilai, keyakinan, norma dan sikap; (2) Kompleks aktivis seperti, pola komunikasi, taritarian, upacara adapt; (3) Material hasil benda seperti, seni, peralatan dan lain sebagainya. Sedang menurut Robert K. Marton dalam Koentjaraningrat (1990) di antara segenap unsur-unsur budaya terdapat unsur yang terpenting yaitu kerangka aspirasi tersebut, dalam artian ada nilai budaya yang merupakan konsepsi abstrak yang hidup di dalam alam pikiran. Agar budaya tersebut menjadi nilai-nilai yang tahan lama, maka harus ada proses internalisasi budaya. Dalam bahasa Inggris, *Internalized* berarti *to incorporate in oneself*. Jadi, internalisasi berarti proses menanamkan dan menumbuhkembangkan suatu nilai atau budaya menjadi bagian diri (*self*) orang yang bersangkutan. Penanaman dan penumbuhkembangan nilai tersebut dilakukan melalui berbagai metode pendidikan dan pengajaran. Seperti pendidikan, pengarahan, indoktrinasi, *brain washing* dan lain sebagainya. Selanjutnya adalah proses pembentukan budaya yang terdiri dari sub-proses yang saling berhubungan diantaranya kontak budaya, penggalian budaya, seleksi budaya, pemantapan budaya, sosialisasi budaya, internalisasi

budaya, perubahan budaya, pewarisan budaya yang terjadi dalam hubungannya dengan lingkungannya secara terus-menerus dan berkesinambungan.

Koentjaraningrat (1990) menyebutkan unsur-unsur universal dari kebudayaan meliputi:

a. sistem religi dan upacara keagamaan,
b. sistem dan organisasi kemasyarakatan,
c. sistem pengetahuan,
d. bahasa,
e. kesenian,
f. sistem mata pencaharian hidup
g. sistem teknologi dan peralatan.

Selanjutnya dijelaskan bahwa budaya itu paling sedikit mempunyai tiga wujud, yaitu kebudayaan sebagai: (1) suatu kompleks ide-ide, gagasan, nilainilai, norma-norma; (2) suatu kompleks aktivitas kelakuan dari manusia dalam masyarakat; dan (3) sebagai benda-benda karya manusia.

Tiga macam wujud budaya di atas, dalam konteks organisasi disebut dengan budaya organisasi (*organizational culture*). Dalam konteks perusahaan, diistilahkan dengan budaya perusahaan (*corporate culture*), dan pada lembaga pendidikan/sekolah disebut dengan budaya sekolah (*school culture*).

Gagasan yang memandang bahwa organisasi sebagai suatu budaya di mana ada suatu sistem dari makna yang dianut bersama di kalangan para anggotanya merupakan fenomena yang relatif baru. Pemahaman umum yang selama ini berkembang, bahwa organisasi didefinisikan sebagai suatu alat yang rasional untuk

mengkordinasikan dan mengendalikan sekelompok orang yang di dalamnya ada tingkatan jabatan, hubungan, wewenang, dan seterusnya. Namun organisasi yang sebenarnya lebih dari itu. Organisasi juga merupakan kepribadian, sama persis seperti individu; bisa tegar atau fleksibel, tidak ramah atau mendukung, inovatif atau konservatif.

Para teoritisi organisasi, akhir-akhir ini telah mulai mengakui hal ini dengan menyadari pentingnya peran yang dimainkan budaya tersebut dalam kehidupan anggota-anggota organisasi. Meskipun demikian, menarik bahwa asal-usul budaya sebagai satu variabel independen yang mempengaruhi sikap dan perilaku seorang atau dapat diruntut baik sejak adanya ide pelembagaan. Bila suatu organisasi menjadi terlembaga, organisasi itu memiliki kehidupannya sendiri, terlepas dari pendirinya atau siapa pun anggotanya. Budaya organisasi mengacu pada keyakinan bersama, sikap dan tata hubungan serta asumsi - asumsi yang secara eksplisit atau implisit diterima dan digunakan oleh seluruh anggota organisasi untuk menghadapi lingkungan luar dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Dalam hal ini, budaya organisasi mempunyai pengaruh penting terhadap motivasi (Sulaksono, 2015, hlm. 4). Budaya organisasi (*organizatinoal culture*) jika diaplikasikan pada lingkungan manajemen organisasi, lahirlah konsep budaya manajemen. Lebih spesifik lagi, jika budaya organisasi diaplikasikan pada lingkungan manajemen organisasi sekolah, maka lahirlah konsep budaya manajemen sekolah. Dalam suatu organisasi (termasuk lembaga pendidikan), budaya diartikan sebagai berikut:

Pertama, tindakan yaitu keyakinan dan tujuan yang dianut bersama yang dimiliki oleh anggota organisasi yang potensial membentuk perilaku mereka dan

bertahan lama meskipun sudah terjadi pergantian anggota. Dalam lembaga pendidikan misalnya, budaya ini berupa saling menyapa, saling menghargai, toleransi dan lain sebagainya. *Kedua*, norma perilaku yaitu cara berperilaku yang sudah lazim digunakan dalam sebuah organisasi yang bertahan lama karena semua anggotanya mewariskan perilaku tersebut kepada anggota baru. Dalam lembaga pendidikan, perilaku ini antara lain berupa semangat untuk selalu giat belajar, selalu menjaga kebersihan, bertutur sapa santun dan berbagai perilaku mulia lainnya. Dalam organisasi sekolah, pada hakikatnya terjadi interaksi antar individu sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing dalam rangka mencapai tujuan bersama. Tatanan nilai yang telah dirumuskan dengan baik berusaha diwujudkan dalam berbagai perilaku keseharian melalui proses interaksi yang efektif. Dalam rentang waktu yang panjang, perilaku tersebut akan membentuk suatu pola budaya tertentu yang unik antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Hal inilah yang pada akhirnya menjadi karakter khusus suatu lembaga pendidikan yang sekaligus menjadi pembeda dengan lembaga pendidikan lainnya.

Berkaitan dengan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS), Depdiknas (Satori, 2001) telah memerinci tentang elemen-elemen yang terkandung dalam budaya mutu di sekolah adalah sebagai berikut:

(a) Informasi kualitas harus digunakan untuk perbaikan. Bukan untuk mengadili/mengontrol orang; (b) kewenangan harus sebatas tanggung jawab; (c) hasil harus diikuti dengan penghargaan (rewards) atau sanksi (punishments); (d) kolborasi dan sinergi, bukan kompetisi harus merupakan basis untuk bekerja sama; (e) warga sekolah merasa aman dengan pekerjaannya; (f) atmosfer keadilan

(fairness) harus ditanamkan; (g) imbal jasa harus sepadan dengan nilai pekerjaanya; dan (h) warga sekolah merasa memiliki sekolah (Mashudi, Imam. 2021).

Budaya mutu harus tertanam di sanubari setiap warga sekolah sehingga setiap perilaku warga sekolah selalu didasari oleh profesionalisme. Filosofi budaya organisasi ditandai dengan adanya keyakinan dari seluruh anggota organisasi dalam memandang tentang sesuatu secara hakiki, misalnya tentang waktu, manusia, dan sebagainya yang dijadikan sebagai kebijakan organisasi. Jika kita mengadopsi filosofi dalam dunia bisnis yang memang telah terbukti memberikan keunggulan bagi perusahaan, dimana filosofi ini diletakkan pada upaya memberikan kepuasan kepada para pelanggan, maka sekolah pun seyogyanya memiliki keyakinan akan pentingnya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pentingnya membangun budaya organisasi di sekolah terutama berkenaan dengan upaya pencapaian tujuan pendidikan sekolah dan peningkatan kinerja sekolah. Menurut Stolp (1994) dalam Riani (2011) bahwa budaya organisasi di sekolah berkorelasi dengan peningkatan motivasi dan prestasi belajar siswa serta kepuasan kerja dan produktivitas guru. Sementara itu, Fyans dan Maehr dalam Riani (2011) menyimpulkan ada 5 dimensi budaya organisasi di sekolah yaitu: (1) tantangan akademik, (2) prestasi komparatif; (3) penghargaan terhadap prestasi; (4) komunitas sekolah; dan (5) persepsi tujuan sekolah.

Budaya sekolah yang positif akan mendorong semua warga sekolah untuk bekerjasama yang didasarkan saling percaya, mengundang partisipasi seluruh warga, mendorong munculnya gagasan-gagasan baru, dan memberikan kesempatan untuk terlaksananya pembaharuan di sekolah yang semuanya ini bermuara pada

pencapaian hasil terbaik. Budaya sekolah yang baik dapat menumbuhkan iklim yang mendorong semua warga sekolah untuk belajar, yaitu belajar bagaimana belajar dan belajar bersama. Akan tumbuh suatu iklim bahwa belajar adalah menyenangkan dan merupakan kebutuhan, bukan lagi keterpaksaan. Belajar yang muncul dari dorongn diri sendiri, *intrinsic motivation*, bukan karena tekanan dari luar dalam segala bentuknya (*Achievement and Motivation*, 1992, hlm. 10) . Akan tumbuh suatu semangat di kalangan warga sekolah untuk senantiasa belajar tentang sesuatu yang memiliki nilai-nilai kebaikan.

Budaya sekolah yang baik dapat memperbaiki kinerja sekolah, baik kriteria kepala sekolah, guru, siswa, karyawan maupun pengguna sekolah lainnya. Situasi tersebut akan terwujud manakala kualifikasi budaya bersifat sehat, solid, kuat, positif, dan profesional. Dengan demikian suasana kekeluargaan, kolaborasi, ketahanan belajar, semangat untuk terus maju, dorongan untuk bekerja keras dan belajar mengajar dapat diciptakan. Budaya sekolah yang baik akan secara efektif menghasilkan kinerja yang terbaik pada setiap individu, kelompok kerja/unit dan sekolah sebagai satu institusi, dan hubungan sinergis antara tiga tingkatan tersebut. Budaya sekolah diharapkan memperbaiki mutu sekolah, kinerja di sekolah dan mutu kehidupan yang diharapkan memiliki ciri sehat, dinamis atau aktif, positif dan professional (Ilyas, Kamaruddin, dan Marwan 2024, 28).

Budaya sekolah sehat memberikan peluang bagi sekolah dan warga sekolah untuk berfungsi secara optimal, bekerja secara efisien, enerjik, penuh vitalitas, memiliki semangat tinggi, dan akan mampu terus berkembang. Oleh karena itu, budaya sekolah ini perlu dikembangkan. Menurut Zamroni (2003) budaya sekolah

(kultur sekolah) sangat mempengaruhi prestasi dan perilaku peserta didik dari sekolah tersebut. Budaya sekolah merupakan jiwa dan kekuatan sekolah yang memungkinkan sekolah dapat tumbuh berkembang dan melakukan adaptasi dengan berbagai lingkungan yang ada. Berdasar pada paparan di atas, maka definisi operasional budaya sekolah dalam penelitian ini yang dimaksud adalah tatanan nilai yang telah dirumuskan dengan baik dan berusaha diwujudkan dalam berbagai perilaku keseharian melalui proses interaksi efektif yang meliputi: (a) budaya mutu, (b) budaya belajar, dan (c) budaya sekolah sehat.

5.7. Lokasi Sekolah

Pada studi geografi, lokasi merupakan variabel penting yang dapat mengungkapkan berbagai hal tentang gejala atau fenomena yang dipelajarai. Sumaatmadja (1988) menjelaskan bahwa lokasi suatu benda dalam ruang dapat menjelaskan dan dapat memberikan kejelasan pada benda atau gejala geografi yang bersangkutan secara lebih jauh lagi. Menurut Tarigan (2006) teori lokasi adalah ilmu yang menyelidiki tata ruang (*spatial order*) kegiatan ekonomi, atau ilmu yang menyelidiki alokasi geografis dari sumbersumber potensial, serta hubungannya dengan atau pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam usaha/kegiatan lain baik ekonomi maupun sosial.

Orang tua sebaiknya mempertimbangkan jarak sekolah dari rumah dan memilih sekolah yang paling dekat dengan tempat tinggalnya. Tentu saja orang tua harus tetap memperhatikan kualitas sekolah tersebut. Memilih sekolah yang dekat dengan rumah memiliki beberapa manfaat untuk orang tua, antara lain lebih mudah untuk mengantarkan anak ke sekolah. Dengan mengantar sendiri anak, berarti juga

akan menghemat pengeluaran orang tua jika dibandingkan dengan menggunakan jasa antar jemput, lebih menghemat waktu, anak tidak akan lelah dalam perjalanan. Ini penting sekali karena anak di sekolah adalah untuk belajar. Jika kondisi setelah tiba di sekolah capek karena menempuh perjalanan yang jauh, tentu hal ini akan sangat mengganggu proses belajar anak. Jarak tempuh yang terlalu jauh akan membawa rentetan konsekuensi yang tidak ringan buat anak. Di antaranya ia harus bangun lebih pagi dan harus melewati kemacetan yang panjang, sehingga menyebabkan stress dan kelelahan fisik yang justru dapat menurunkan prestasi belajar anak. Selain jarak sekolah dari rumah, lingkungan sekolah juga harus dipertimbangkan. Sebaiknya lingkungan sekolah berada di lingkungan yang baik. Tidak di tengah-tengah pusat bisnis, pusat hiburan, pasar, dan tidak pula berdekatan dengan tempat perjudian, diskotik, lokalisasi pelacuran dan sejenisnya (Hermawan, Sugevin, dan Lutfi et al. 2024, 313).

Mengacu pada uraian di atas, maka definisi operasional lokasi sekolah dalam penelitian ini yang dimaksud adalah lokasi dimana sekolah itu berada, lokasi sekolah meliputi: (a) jarak dari rumah ke sekolah, (b) sarana transportasi yang tersedia maupun (c) lingkungan sekitar yang aman dan nyaman.

6. Manajemen Pendidikan

6.1 Pengertian Manajemen Pendidikan

Manajemen Pendidikan adalah suatu proses pengelolaan dan pengaturan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya dalam upaya pencapaian tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Pengelolaan ini melibatkan berbagai komponen dalam organisasi pendidikan, seperti peserta didik, tenaga pendidik dan

kependidikan, keuangan, sarana dan prasarana, serta hubungan masyarakat. Manajemen pendidikan meliputi perencanaan, pelaksanaan, kepemimpinan, pengawasan, dan evaluasi seluruh kegiatan pendidikan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal Amiruddin Tumanggor (2021).

Manajemen pendidikan adalah sebuah ilmu dan seni untuk mengatur dalam proses memanfaatkan sumber daya yang ada dimuka bumi, termasuk sumber daya manusia dan juga sumber daya yang lainnya agar dapat mencapaitujuan yang telah disusun secara maksimalyang terencana. Manajemen juga dipandang sebagai upaya dalam mengatur, seperti halnya istilah yang terdapat dalam bahasa inggris yakni *manage* artinya mengatur. Mengatur disini memiliki makna yang cukup luas jabarannya. Jika berbicara tentang manajemen, terlintas dipikiran kita adalah manajemen yang ada dalam sebuah perusahaan atau kantor-kantor, namun manajemen disini adalah aspek yang mencakup tentang dunia pendidikan. Manajemen pendidikan adalah sebuah kegiatan atau bentu rangkaian yang berwujud sebuah upaya atau proses dalam bekerjasama antara beberapa kelompok, yakni kelompok satu dengan kelompok yang lainnya dan telah mencakup dalam organisasi di dunia pendidikan. Jika dipahami secara etimologi, manajemen berasaldari kata management yaitu dari bahsa perancis juno, serta memiliki artian sebuah ilmu seni dalam mengatur dan juga melaksanakan. Manajemen dapat juga diartikan sebagai usaha dalam merencakan, mengkoordinasikan, mengorganisasikan, dan juga melakukan sebuah pengontrolan dalam sumber daya manusia guna meraih sebuah sasaran agar bisa berjalan dengan efektif serta berjalan dengan efisien Nasib Tua Lumban Gaol (2023).

Menurut Bush dalam Bush dan Coleman (2000:4) menyatakan "Manajemen pendidikan adalah suatu studi dan praktek yang dikaitkan atau diarahkan dalam operasional organisasi pendidikan". Organisasi pendidikan membutuhkan suatu bentuk pengaturan kegiatan. Pengaturan kegiatan tersebut mengarah pada suatu sistem yang sistematis. Pengaturan kegiatan yang sistematis itu akan dijadikan sebagai patokan dalam pelaksanaan kegiatan operasional yang terwujud dalam suatu manajemen pendidikan.

Seperti yang diungkap oleh Suharsimi (2008:4), menyatakan "Manajemen pendidikan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerjasama sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, agar efektif dan efisien". Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan awal, dalam suatu manajemen diperlukan adanya kerjasama, sekelompok orang, dan tujuan yang akan dicapai. Tentu dalam menjalani proses tersebut harus tepat sasaran dan tepat guna. Lebih lanjut, yang dikelola dalam manajemen adalah semua bentuk kegiatan yang dikelompokkan dalam komponen-komponen.

Komponen-komponen manajemen pendidikan meliputi: (1) manajemen kesiswaan; (2) manajemen personil; (3) manajemen kurikulum; (4) manajemen sarana; (5) manajemen pembiayaan: (6) manajemen lembaga-lembaga pendidikan dan terakhir; (7) manajemen hubungan masyarakat (Suharsimi,2008:4).

Sejalan hal di atas, menurut Hikmat (2009:21), “Manajemen pendidikan adalah keseluruhan proses penyelenggaraan dalam usaha kerja sama dua orang atau lebih clan atau usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber (non material

maupun material) secara efektif, efisien dan rasional untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan". Dari pernyataan tersebut selain kerjasama, sekelompok orang, dan tujuan ditambahkan sumber daya organisasi, baik personil maupun material. Beliau juga mengungkapkan manajemen pendidikan manajer kepala sekolah memiliki tugas untuk(1) mengelola seluruh program pendidikan; (2) mengelola aktivitas anak didik; (3) mengelola personil lembaga pendidikan; (4) mengelola pengadministrasian; (5) mengelola kebendaharaan lembaga pendidikan; (6) mengelola pelayanan bantuan tenaga kependidikan; (7) mengelola hubungan lembaga pendidikan dengan lingkungan masyarakat.

Menurut Suryo subroto (2004:27), Manajemen pendidikan merupakan (1) berupa kerjasama personil pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Tujuan umum yang dicapai dalam kerjasama itu adalah pembentukan kepribadian murid sesuai dengan tujuan pendidikan nasional clan tingkat perkembangannya pada usia pendidikan; (2) suatu proses yang merupakan daur (siklus) penyelenggaraan pendidikan dimulai dari perencanaan, diikuti oleh pengorganisasian, pengerahan, pelaksanaan, pemantauan dan penilaian tentang usaha sekolah untuk mencapai tujuan; (3) usaha untuk melakukan pengelolaan sistem pendidikan; (4) kegiatan menghimpun, mengambil keputusan serta berkomunikasi dengan organisasi sekolah sebagai usaha untuk mencapai tujuan pendidikan.

Pernyataan itu juga menyatakan hal yang sama dalam manajemen pendidikan. Bahwa manajemen pendidikan membutuhkan kerjasama, kelompok manusia, dan tujuan serta sumber daya yang akan dikelola rnelalui komponen yang ada dalam manajemen tersebut.

Menurut Suharno (2008:19), sedikitnya terdapat tujuh komponen sekolah yang harus dikelola dengan balk dalam rangka Manajemen Berbasis Sekolah (MBS), yaitu: (1) kurikulum dan pengajaran; (2) tenaga kependidikan; (3) kesiswaan; (4) keuangan; (5) sarana dan prasarana; (6) pengelolaan hubungan sekolah dan masyarakat manajemen pelayanan khusus dan manajemen waktu.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan merupakan suatu bentuk kerjasama sekelompok manusia, baik studi dan praktek operasional penyelenggaraan pendidikan dalam upaya mewujudkan tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Manajemen pendidikan pada hakikatnya mempunyai pengertian yang hampir sama dengan manajemen sekolah. Namun, demikian manajemen pendidikan mempunyai jangkauan yang lebih luas daripada manajemen sekolah. Dengan perkataan lain, manajemen sekolah merupakan bagian dari manajemen pendidikan, atau penerapan manajemen pendidikan dalam organisasi sekolah sebagai salah satu komponen dan sistem pendidikan yang berlaku. Manajemen sekolah terbatas pada salah satu sekolah saja, sedangkan manajemen pendidikan meliputi seluruh komponen sistem pendidikan.

Hal terpenting dan implementasi manajemen pendidikan atau manajemen berbasis sekolah (MBS) adalah manajemen terhadap komponen-komponen sekolah itu sendiri. Komponen-komponen manajemen berbasis sekolah (MBS) sama dengan ruang lingkup Manajemen Pendidikan seperti yang diungkap oleh beberapa sumber di atas. Komponen-komponen manajemen pendidikan tersebut meliputi (l) manajemen kurikulum; (2) manajemen kesiswaan; (3) manajemen personalia; (4) manajemen sarana pendidikan; (5) manajemen tata laksana sekolah; (6) manajemen

keuangan; (7) pengorganisasian sekolah; (8) hubungan sekolah dengan masyarakat (Humas). Sesuai dengan fokus penelitian dan berdasarkan pada kesimpulan tersebut di atas, maka sudah jelas bahwa manajemen siswa, manajemen kurikulum, manajemen personil, dan manajemen fasilitas sebagai fokus penelitian mi merupakan bagian dari komponen-komponen manajemen berbasis sekolah (MBS) atau bidang garapan manajemen Pendidikan (Aisyah dan Wiranata 158).

Pengertian diatas dalam manajemen pendidikan mengartikan bahwa manajemen merupakan sebuah rancangan dan rangkaian kegiatan di dalamnya yang melibatkan sumber daya manusia (SDM) tentu sudah direncanakan oleh lembaga atau kelompok yang melibatkan sumber daya manusia sebagai pelaku kegiatannya yang bertujuan untuk mencapai sesuatu yang sudah direncanakan sebelumnya.

Usaha yang dilakukan dalam sebuah manajemen agar dapat mencapai tujuan yang telah disusun dangan terencana dan juga terorganisir membutuhkan dukungan dari berbagai aspek yang berhubungan dengan sekolah. Sebuah permasalah yang dihadapi dalam lingkup manajemen perusahaan misalnya, bukan hanya saja bagaimana caranya mengelola bahan mentah dengan baik, alat-alat kerja apa saja yang akan digunakan, mesin produksi yang baik dan juga harus memiliki lingkungan yang mendukung agar berjalan dengan baik sesuai yang telah diharapkan, bukan hanya itu saja, tetapi juga bagaimana bisa menghandle karyawan dan juga pekerja yang turut andil dalam sebuah pengelolanya atau disebuat sebagai sumber daya manusianya, Begitu juga dengan manajemen pendidikan yang harus memperhatikan dari segala aspeknya (Nurhayati, 2017).

6.2 Manajemen Pengelolaan Sekolah

Menurut (Kasman, 2021) Manajemen pengelolaan sekolah adalah proses pengelolaan dan pengadministrasian sumber daya yang dimiliki sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Manajemen sekolah melibatkan pemanfaatan berbagai sumber daya manusia dan non-manusia yang ada di sekolah dengan melalui fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kinerja sekolah dalam pencapaian tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

Manajemen sekolah dapat diartikan sebagai pengelolaan sekolah yang dilakukan dengan dan melalui sumber daya yang dimiliki sekolah untuk mencapai tujuan sekolah. Manajemen ini mencakup penggunaan sumber daya secara efektif dan melibatkan kerjasama dalam organisasi sekolah melalui tindakan-tindakan manajemen agar tujuan pendidikan tercapai. Fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi strategi perencanaan, pengorganisasian sumber daya, pengarahan dan bimbingan kepada staf dan siswa, pengawasan pelaksanaan, serta evaluasi hasil yang dicapai (Aris Budiyono, 2023).

Manajemen sekolah pada hakikatnya mempunyai pengertian yang sama dengan manajemen pendidikan. Namun, manajemen pendidikan mempunyai jangkauan yang lebih luas daripada manajemen sekolah. Menurut (Rohiat 2009: 14), manajemen sekolah adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki sekolah. Hal ini berarti manajemen sekolah sebagai pengelolaan sekolah yang

dilakukan dengan dan melalui sumber daya yang dimiliki sekolah untuk mencapai tujuan sekolah.

Manajemen pendidikan umumnya dan manajemen sekolah khususnya merupakan pengelolaan institusi (sekolah) yang dilakukan dengan dan melalui pendidik dan tenaga kependidikan untuk mencapai tujuan sekolah secara efektif dan efisien. Dua hal yang merupakan inti manajemen sekolah yaitu fungsi manajemen dan aspek urusan sekolah. Dalam PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) disebutkan bahwa standar pengelolaan berkaitan dengan fungsi manajemen sekolah yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan atau sekolah agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Sedangkan aspek manajemen sekolah meliputi kurikulum, PBM, penilaian, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pembiayaan, hubungan masyarakat, dan lainnya. Selain itu, manajemen berbasis sekolah (MBS) adalah pendekatan pengelolaan yang memberikan kewenangan dan otonomi lebih besar kepada sekolah dan kepala sekolah dalam pengambilan keputusan, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui partisipasi aktif warga sekolah dan masyarakat sekitar (Haetami, 2023)

6.3 Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)

6.3.1. Pengertian manajemen berbasis sekolah

Secara leksikal, manajemen berbasis sekolah berasal dari tiga kata, yaitu manajemen, berbasis, dan sekolah. Manajemen adalah proses menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Berbasis berasal dari kata dasar

basis yang berarti dasar atau basis. Sekolah adalah lembaga untuk belajar dan mengajar serta tempat menerima dan memberikan pelajaran (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008). Berdasarkan makna leksikal tersebut, maka manajemen berbasis sekolah dapat diartikan sebagai penggunaan sumber daya yang berasaskan pada sekolah itu sendiri.

Definisi yang mencakup makna lebih luas dikemukakan oleh Wohlstetter dan Mohram (1996) yang dikutip dari Nurkolis (2006: 2). Secara luas manajemen berbasis sekolah berarti pendekatan politis untuk mendesain ulang organisasi sekolah dengan memberikan kewenangan dan kekuasaan kepada partisipan sekolah pada tingkat lokal guna memajukan sekolahnya. Manajemen berbasis sekolah dalam pengertian yang sama dikemukaan oleh Myers dan Stonehill, dikutip dari Umaedi (2008: 43) adalah strategi untuk memperbaiki mutu pendidikan melalui pengalihan otoritas pengambilan keputusan dari pemerintah pusat ke daerah dan ke masing-masing sekolah sehingga kepala sekolah, guru, peserta didik, dan orang tua peserta didik mempunyai kontrol yang lebih besar terhadap proses pendidikan.

Selain itu, Depdiknas (2009: 10) mengartikan manajemen berbasis sekolah sebagai model manajemen yang memberikan otonomi lebih besar kepada sekolah, memberikan fleksibilitas/keluwesan kepada sekolah, dan mendorong partisipasi secara langsung semua warga sekolah (guru, siswa, kepala sekolah, karyawan) dan masyarakat (orang tua siswa, pengusaha, dan sebagainya) untuk meningkatkan mutu sekolah berdasarkan kebijakan pendidikan nasional serta peraturan perundangan yang berlaku. Dengan otonomi tersebut, sekolah diberikan kewenangan dan tanggungjawab untuk mengambil keputusankeputusan sesuai

dengan kebutuhan, kemampuan dan tuntutan sekolah serta masyarakat atau ***stakeholder*** yang ada. Baik peningkatan otonomi sekolah, fleksibilitas pengelolaan sumber daya sekolah maupun partisipasi warga sekolah dan masyarakat dalam penyelenggaran sekolah, kesemuanya itu ditujukan untuk meningkatkan mutu sekolah berdasarkan kebijakan pendidikan nasional dan peraturan perundangan yang berlaku.

Otonomi dapat diartikan sebagai kewenangan atau kemandirian yaitu kemandirian dalam mengatur dan mengurus diri sendiri secara merdeka (tidak tergantung pihak lain). Fleksibilitas merupakan keluwesan-keluwesan yang diberikan kepada sekolah untuk mengelola sumber daya sekolah seoptimal mungkin untuk meningkatkan mutu sekolah. Peningkatan partisipasi yang dimaksud yaitu penciptaan lingkungan yang terbuka dan demokratik, dimana warga sekolah (guru, siswa, dan karyawan) dan masyarakat (orang tua siswa, usahawan, dan sebagainya) didorong untuk terlibat secara langsung memberikan dukungan dalam penyelenggaraan pendidikan disekolah (Makmur, 2021: 8). Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen berbasis sekolah merupakan model pengelolaan pendidikan yang memberikan kewenangan (otonomi) lebih besar kepada sekolah untuk mengelola sekolahnya sendiri yang didukung partisipasi warga sekolah dan masyarakat sesuai dalam kerangka kebijakan pendidikan nasional. Dapat juga dikatakan bahwa manajemen berbasis sekolah pada hakikatnya adalah penyerasian sumber daya yang dilakukan secara mandiri oleh sekolah dengan melibatkan semua kelompok kepentingan yang terkait

(*stakeholders*) dengan sekolah secara langsung dalam proses pengambilan keputusan untuk memenuhi mencapai tujuan sekolah.

Manajemen berbasis sekolah bertujuan untuk memandirikan atau memberdayakan sekolah melalui pemberian kewenangan (otonomi) kepada sekolah dan mendorong sekolah untuk melakukan pengambilan keputusan partisipatif. Disamping itu, menurut Surya Darma (2010: 9) manajemen berbasis sekolah diterapkan dengan asumsi sebagai berikut:

a. Dengan pemberian otonomi yang lebih besar kepada sekolah, maka sekolah akan lebih kreatif, inisiatif, dan inovatif dalam meningkatkan kinerja sekolah;
b. Dengan pemberian fleksibilitas/keluwesan-keluwesan yang lebih besar kepada sekolah untuk mengelola sumberdayanya, maka sekolah akan lebih luwes dan lincah dalam mengadakan dan memanfaatkan sumberdaya secara optimal untuk meningkatkan mutu sekolah;
c. Sekolah lebih mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman bagi dirinya sehingga dia dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya yang tersedia untuk memajukan sekolah;
d. Sekolah lebih mengetahui kebutuhannya, khususnya input pendidikan yang akan dikembangkan dan didayagunakan dalam proses pendidikan sesuai dengan karakteristik mata pelajaran dan tingkat perkembangan serta kebutuhan peserta didik;
e. Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh sekolah lebih cocok untuk memenuhi kebutuhan sekolah karena pihak sekolahlah yang paling mengetahui apa yang terbaik bagi sekolahnya;

f. Penggunaan sumberdaya pendidikan lebih efektif dan efisien jika dikontrol oleh warga sekolah dan masyarakat setempat;

g. Keterlibatan warga sekolah dan masyarakat dalam pengambilan keputusan akan mampu meningkatkan rasa kepemilikan, dedikasi, transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap sekolah;

h. Sekolah lebih bertanggungjawab tentang mutu pendidikan masingmasing kepada pemerintah dan pemerintah daerah, orangtua peserta didik, dan masyarakat pada umumnya sehingga sekolah akan berupaya semaksimal mungkin untuk melaksanakan dan mencapai sasaran mutu pendidikan yang telah direncanakan;

i. Sekolah akan mampu bersaing secara sehat dengan sekolah-sekolah lainnya dalam peningkatan mutu pendidikan melalui upaya-upaya kreatif dan inovatif yang didukung oleh orangtua siswa, masyarakat sekitar, dan pemerintah daerah setempat; dan sekolah dapat secara cepat menanggapi perubahan, aspirasi masyarakat, dan lingkungan yang berubah dengan cepat.

Singkatnya, manajemen pengelolaan sekolah adalah suatu proses sistematis dan terorganisir dalam mengelola seluruh aspek dan sumber daya sekolah agar dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif.

7. Filsafat Pendukung: Progresivisme dan Konstruktivisme

7.1. Teori Progresivisme

Filsafat progresivisme merupakan salah satu aliran filsafat pendidikan yang menekankan bahwa pendidikan harus berorientasi pada kebutuhan peserta didik

serta relevan dengan tuntutan kehidupan nyata. John Dewey sebagai tokoh utama progresivisme menegaskan bahwa *education is not preparation for life; education is life itself* (pendidikan bukan persiapan hidup, melainkan kehidupan itu sendiri). Dengan pandangan ini, pendidikan tidak hanya difokuskan pada penguasaan materi, tetapi juga pada pembentukan keterampilan berpikir kritis, kreatif, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan sosial maupun teknologi (Dewey, 1938).

Pendidikan merupakan salah satu jalan untuk membentuk manusia menjadi pribadi cerdas, bermoral, dan bertanggungjawab. Melalui pendidikan seseorang dapat mengembangkan sikap, pengetahuan, maupun keterampilan secara optimal. Dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dalam konteks ini, pendidikan nasional Indonesia berfungsi mengembangkan kemampuan dan nmembentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Di samping itu, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab

(Fadlillah, 2017).

Teori pendidikan progresivisme juga mengusung metode pendidikan alternatif yang memanfaatkan aktivitas peserta didik, serta mendasarkan proses pembelajaran pada pengalaman dan pemecahan masalah (Ornstein, Allan C dan Levine, Daniel U, 2003). Pengalaman keindahan memungkinkan untuk dilatihkan pada peserta didik dengan melibatkan perasaan dan pikirannya melalui seni (Hartono, 2012).

SDN 5 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung merupakan dua institusi pendidikan dasar yang berkomitmen menghadirkan layanan pendidikan unggulan. Komitmen ini diwujudkan melalui sistem pembelajaran yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan zaman. Dalam konteks penelitian ini, praktik layanan unggulan tersebut selaras dengan dan didukung oleh filosofi progresivisme, yang menekankan pada kemajuan, perubahan, dan kebutuhan peserta didik. Hal ini tercermin dari kurikulum yang inovatif, metode pembelajaran yang berpusat pada peserta didik, serta lingkungan belajar yang mendukung pengembangan potensi secara optimal. Bagi orangtua, layanan pendidikan berbasis progresivisme menjadi pertimbangan penting dalam memilih sekolah, karena diyakini mampu mencetak generasi yang tidak hanya cerdas secara akademik tetapi juga memiliki keterampilan hidup yang relevan dengan tantangan global.

Aliran progresivisme menempatkan peserta didik sebagai pusat sekaligus ukuran keberhasilan pembelajaran. Dalam konteks ini, guru dinilai berhasil apabila mampu membimbing peserta didik untuk terus bergerak maju, baik dalam berkreasi maupun mengembangkan potensi diri. Indikator nyata dari keberhasilan tersebut adalah terbentuknya kecakapan keterampilan berkesenian pada diri peserta didik,

serta tumbuhnya pola pikir yang mampu mengapresiasi karya seni dari orang lain. Hasil dari proses ini akan membentuk karakter peserta didik yang tentunya menjadi lebih konstruktif, toleran terhadap perbedaan, menghargai orang lain, dan selalu santun dalam bertindak. Dengan kata lain, peserta didik tidak hanya diberikan pendidikan nilai sebagai bentuk pengetahuan, namun juga menjadikannya sebagai bagian dari hidup yang secara sadar dilakukan dalam aktivitas kehidupan bersosial berdasarkan nilai-nilai yang ada dalam hal ini pembelajaran pendidikan seni diharapkan dapat menjembatani proses ini (Vega dan Triyanto, 2017,96).

Kegiatan belajar merupakan inti dari keseluruhan proses pendidikan di sekolah. Posisi strategis ini mengindikasikan bahwa capaian tujuan pendidikan sangat ditentukan oleh kualitas pengalaman belajar yang dialami peserta didik. Dengan kata lain, keberhasilan institusi pendidikan pada hakikatnya bergantung pada sejauh mana proses belajar mampu membentuk kompetensi dan karakter siswa. Belajar dan mengajar merupakan dua konsep yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, dua konsep tersebut menjadi terpadu dalam suatu kegiatan manakala terjadi interaksi pendidik dengan peserta didik, peserta didik dengan peserta didik, pada saat pengajaran itu berlangsung. Inilah makna belajar dan mengajar sebagai suatu proses interaksi pendidik dengan peserta didik sebagai makna utama proses pembelajaran yang memegang peranan penting untuk mencapai tujuan pengajaran yang efektif (Sudjana, 2002,120).

Usaha untuk menciptakan kondisi pembelajaran yang dapat melibatkan peran aktif peserta didik, membutuhkan kemampuan pendidik dalam menerapkan model pembelajaran yang sesuai dan bervariasi agar peserta didik tidak merasa

bosan. Adanya keterlibatan peserta didik dalam proses pembelajaran akan menumbuhkan motivasi yang tinggi dan pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan hasil belajar (Hamalik, 2003,67). Disinilah Sebagai pendidik yang memiliki tugas pengembangan potensi peserta didik, jelaslah seorang guru harus mengimprovisasikan kemampuannnya dengan berbagai upaya, diantaranya dengan menulis, berdikusi, mengikuti kegiatan ilmiah, mengikuti kegiatan seminar, dan kegiatan yang lain yang mampu *mengasah* tugas mulianya sebagai pendidik. Karena beberapa kompetensi yang harus dikembangkan adalah kompetensi sosial, kompetensi, pedagogik, dan kompetensi profesional. Seorang guru yang baik adalah mereka yang memenuhi persyaratan kemampuan profesional baik sebagai pendidik. Disinilah letak pentingnya standar mutu profesianal guru untuk menjamin proses belajar mengajar dan hasil yang bermutu (Jasin, 1997,93).

Selain progresivisme, filsafat konstruktivisme juga menjadi landasan dalam memahami kualitas layanan pendidikan unggulan. Konstruktivisme berpandangan bahwa pengetahuan tidak sekadar ditransfer oleh guru, melainkan dibangun sendiri oleh peserta didik melalui pengalaman belajar, interaksi, dan refleksi. Jean Piaget (1972) menekankan bahwa perkembangan kognitif siswa terjadi melalui proses asimilasi dan akomodasi, sehingga pembelajaran harus memberikan kesempatan bagi siswa untuk aktif membangun pengetahuannya sendiri. Sementara itu, Lev Vygotsky (1978) menambahkan bahwa pembelajaran terjadi secara optimal melalui interaksi sosial, terutama melalui konsep *zone of proximal development* (ZPD), di mana peran guru adalah sebagai fasilitator yang membantu siswa mencapai potensi belajar maksimalnya.

7.2. Teori konstruktivisme

Teori konstruktivisme merupakan teori yang sudah tidak asing lagi bagi dunia pendidikan, sebelum mengetahui lebih jauh tentang teori konstruktivisme alangkah lebih baiknya di ketahui dulu konetruktivisme itu sendiri. Konstruktivisme berarti bersifat membangun. Dalam konteks filsafat pendidikan, konstruktivisme adalah suatu upaya membangun tata susunan hidup yang berbudaya modern (Ayi Abdurahman, 2024 86). Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, bahwa konstruktivisme merupakan sebuah teori yang sifatnya membangun, membangun dari segi kemampuan, pemahaman, dalam proses pembelajaran. Sebab dengan memiliki sifat membangun maka dapat diharapkan keaktifan dari pada siswa akan meningkat kecerdasannya.

Shymansky mengatakan konstuktivisme adalah aktivitas yang aktif, di mana peserta didik membina sendiri pengetahuannya, mencari arti dari apa yang mereka pelajari, dan merupakan proses menyelesaikan konsep dan ide-ide baru dengan kerangka berfikir yang telah ada dimilikinya. Berdasarkan pendapatnya di atas, maka dapat di pahami bahwa konsturktivisme merupakan bagaimana mengaktifkan siswa dengan cara memberikan ruang yang seluas-luasnya untuk memahami apa yang mereka telah pelajari dengan cara menerpakan konsep-konsep yang di ketahuinya kemudian mempaktikkannya ke dalam kehidupan sehari-harinya. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat dibuat sebuah kesimpulan yaitu konstruktivisme merupakan sebuah teori yang memberikan keluasan berfikir kepada siswa dan memberikan siswa di tuntut untuk bagaimana

mempraktikkan teori yang sudah di ketahuinya dalam kehidupannya (Murniarti, Erni 2020), 4.

Relevansi konstruktivisme dalam penelitian ini terletak pada penerapan layanan pendidikan unggulan di sekolah dasar yang menekankan lingkungan belajar kondusif, partisipatif, dan interaktif. Dengan pendekatan konstruktivistik, siswa lebih termotivasi dan merasa dilibatkan dalam proses belajar. Hal ini menjadi salah satu daya tarik bagi orangtua dalam memilih sekolah, karena mereka meyakini bahwa layanan pendidikan yang menerapkan prinsip konstruktivisme mampu meningkatkan kepuasan, motivasi, serta hasil belajar anak.

Dengan demikian, progresivisme dan konstruktivisme menjadi fondasi filosofis yang saling melengkapi. Progresivisme menekankan pentingnya pendidikan yang adaptif, relevan, dan berorientasi pada kebutuhan nyata kehidupan, sedangkan konstruktivisme memberikan penekanan pada metode pembelajaran yang menempatkan siswa sebagai pusat pembelajaran. Kedua aliran ini memberikan dasar yang kuat dalam mewujudkan layanan pendidikan unggulan, yang pada akhirnya berpengaruh signifikan terhadap keputusan orangtua dalam menentukan sekolah terbaik bagi anak mereka.

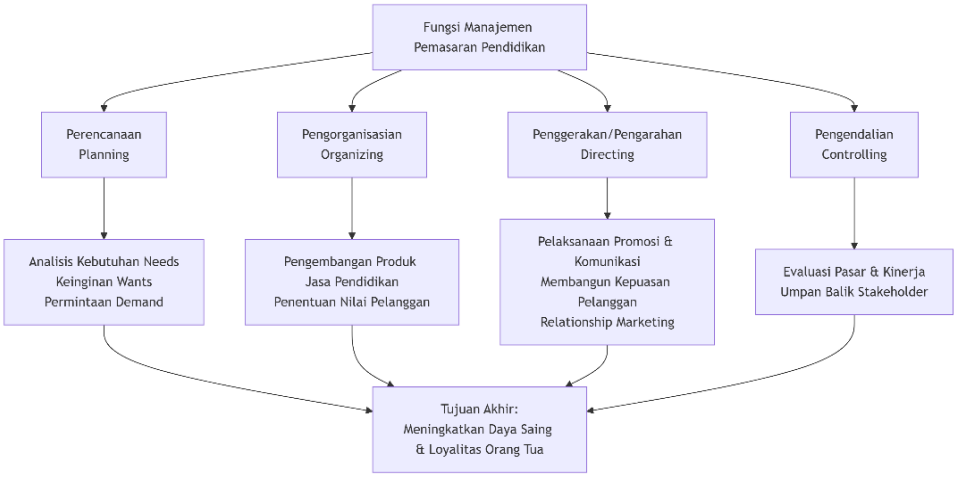
8. Manajemen Layanan Promosi di Lembaga Pendidikan Dasar

8.1. Pengertian, Tujuan dan Fungsi Manajemen Promosi Pendidikan

Manajemen promosi di sekolah dasar merupakan bagian penting dari strategi pengelolaan lembaga pendidikan, terutama dalam era kompetisi sekolah yang semakin ketat. Sekolah tidak lagi dipandang hanya sebagai tempat transfer ilmu, melainkan sebagai lembaga layanan pendidikan yang harus mampu

menunjukkan kualitas, keunggulan, dan nilai tambah dibandingkan sekolah lain. Promosi dalam konteks ini bukan semata-mata untuk kepentingan komersial, tetapi sebagai sarana komunikasi kepada masyarakat, khususnya orangtua, mengenai kualitas layanan pendidikan yang ditawarkan**.** Adapun Pengertian Manajemen Pemasaran Pendidikan adalah Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan/pengarahan dan pengendalian (dalam segala kegiatan pemasaran pendidikan) secara efektif dan efisien untuk menawarkan mutu layanan intelektual dan pembentukan watak peserta didik secara menyeluruh, melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Pendidikan & P-issn, 2023).

Fungsi Manajemen Pemasaran Pendidikan adalah Sebagai langkah pembaharuan ketika sebuah lembaga pendidikan harus mengikuti atau mengimbangi ketatnya persaingan dalam memperoleh pelanggan *(customer)*. Jadi, pemasaran pendidikan berguna sebagai suatu langkah dalam mengimbangi posisi pendidikan di era persaingan global (Nurul et al., 2023).



Gambar 2. Bagan Fungsi Managemen

Ada beberapa Tujuan Manajemen Promosi Pendidikan, yaitu: 1) Memberi informasi kepada masyarakat tentang produk-produk lembaga Pendidikan, 2) Meningkatkan minat dan ketertarikan masyarakat pada produk lembaga pendidikan, 3) Membedakan produk lembaga pendidikan dengan lembaga pendidikan yang lain, 4) Memberikan penilaian lebih pada masyarakat dengan produk yang ditawarkan, dan, 5) Menstabilkan eksistensi dan kebermaknaan lembaga pendidikan di masyarakat (Amin Putri & M Yunus Abu Bakar, 2023).

8.2. Konsep Dasar Manajemen Promosi Pendidikan

Manajemen Promosi Pendidikan pada hakikatnya berpusat pada upaya memahami dan memenuhi dinamika psikologis serta sosial calon peserta didik dan orang tua. Strategi ini dimulai dari mengidentifikasi kebutuhan dasar akan pendidikan, kemudian mengarah pada keinginan yang lebih spesifik yang dibentuk oleh nilai dan budaya, untuk akhirnya diwujudkan menjadi permintaan nyata melalui daya beli dan persepsi nilai. Seluruh proses ini bertujuan menawarkan produk jasa pendidikan yang menciptakan nilai pelanggan dan kepuasan, yang kemudian dipelihara melalui pemasaran hubungan dalam sebuah ekosistem yang dinamakan pasar jasa pendidikan, menurut (Erika Christine. 2021 hal 8) konsep dasar manajemen promosi pendidikan sebagai berikut :

a Kebutuhan (*Needs*) dalam konteks promosi, kebutuhan adalah sebuah kondisi dimana kita merasa kekurangan atas satu barang tertentu dan ada sebuah dorongan untuk memenuhinya. Hal ini biasanya dikaitkan dengan barang-barang kebutuhan pokok, misalnya kebutuhan kita akan makan, minum, dan pakaian. Jika dikaitkan dengan pemasaran jasa pendidikan, maka kebutuhan

adalah sebuah kondisi dimana kita merasa perlu terhadap sebuah lembaga pendidikan dan harus segera memenuhi kebutuhan tersebut (Dan et al., 2020).

b Keinginan (*Want*) merupakan kebutuhan manusia yang sudah dibentuk oleh budaya dan kepribadian individu. Artinya individu mungkin memiliki kebutuhan yang sama, seperti pakaian dan minuman, namun individu bisa memiliki keinginan yang berbeda kerena sudah ada peranan kepribadian dan budaya. Jika dikaitkan dengan pendidikan, maka setiap individu memiliki keinginan untuk memilih lembaga pendidikan yang mereka sukai baik berdasarkan tuntutan pribadi maupun budaya, misalnya pilihan antara lembaga pendidikan umum maupun lembaga pendidikan agama, baik negeri maupun swasta.

c Permintaan Permintaan, dalam konteks ilmu promosi jasa pendidikan adalah keinginan pelanggan jasa pendidikan yang didukung oleh daya beli terhadap lembaga pendidikan. Pelanggan jasa pendidikan memiliki keinginan, namun ia belum tentu merupakan demand atas produk jasa pendidikan tertentu bila ia tidak memiliki daya atau kemauan untuk menjadi pelanggan jasa pendidikan. Oleh sebab itu, sebuah lembaga pendidikan yang kreatif akan bertindak lebih jauh lagi dengan “menciptakan” permintaan-permintaan baru sehingga pelanggan jasa pendidikan merasa perlu dan harus untuk menjadi peserta didik di lembaga pendidikan tersebut.

d Produk jasa Pendidikan merupakan apa saja yang dapat ditawarkan kepada pelanggan jasa pendidikan agar dapat diambil manfaatnya dan digunakan, sehingga dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan jasa

pendidikan. Kata produk dalam pemasaran jasa pendidikan bukan hanya untuk "barang" (objek fisik) saja, tetapi juga berarti pelayanan, orang, tempat, organisasi dan ide-ide.

e Nilai Pelanggan Jasa Pendidikan (*Customer Value*) merupakan sebuah konsep penting. Orang tua peserta didik itu sendiri dapat memberikan sebuah penilaian terhadap produk jasa pendidikan yang ditawarkan, penilaian tersebut dapat berupa rasa nyaman, bahagia, bangga, dan percaya diri. Untuk mendapatkan hal demikian tentunya ada biaya yang harus dikeluarkan oleh orang tua peserta didik. Perbandingan antara nilai yang didapatkan dengan biaya total inilah yang disebut dengan nilai pelanggan jasa pendidikan.

f Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan tergantung sejauh mana manfaat sebuah produk jasa pendidikan yang dapat dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan jasa Pendidikan.

g *Relationship Marketing* merupakan istilah yang erat kaitannya dengan meraih dan menjaga kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Kita perlu terus-menerus menciptakan, menjaga dan memperkuat hubungan dengan pelanggan jasa pendidikan. Inilah yang disebut proses hubungan pemasaran (*relationship marketing*).

h Pasar Jasa Pendidikan merupakan pelanggan pendidikan atau calon pelanggan jasa pendidikan yang mempunyai kebutuhan dan keinginan tertentu terhadap sebuah lembaga pendidikan dan mempunyai keinginan untuk memuaskan kebutuhannya dengan cara bergabung pada lembaga pendidikan tersebut. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan harus semakin kreatif menciptakan permintaan

(*creating demand*) yang artinya lembaga pendidikan harus dapat menciptakan pelanggan jasa pendidikan yang baru dan tidak hanya mengandalkan pelanggan jasa pendidikan yang sudah ada (Juhaidi et al., n.d.).

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, manajemen promosi berhubungan erat dengan keputusan orangtua dalam memilih sekolah**.** Orangtua tentu membutuhkan informasi yang jelas, akurat, dan transparan tentang berbagai aspek layanan pendidikan, seperti kualitas guru, fasilitas belajar, lingkungan sekolah, program unggulan, maupun prestasi akademik dan non-akademik. Melalui promosi yang baik, sekolah dapat menyampaikan citra positif (*brand image*) dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Hal ini pada akhirnya akan memengaruhi persepsi orangtua serta memperkuat keputusan mereka untuk menyekolahkan anak di sekolah tersebut.

Lebih jauh, manajemen promosi juga berfungsi sebagai upaya membangun diferensiasi **s**ekolah. SDN 5 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung, misalnya, perlu menampilkan identitas dan keunggulan masing-masing agar dapat dikenal luas oleh masyarakat. Strategi promosi yang tepat dapat menegaskan bahwa sekolah bukan hanya menawarkan layanan pendidikan standar, tetapi juga unggul dalam aspek tertentu seperti program keagamaan, literasi, prestasi akademik, kegiatan ekstrakurikuler, atau lingkungan belajar yang ramah anak.

Dengan demikian, manajemen promosi di sekolah dasar menjadi penting karena: 1) menjadi sarana komunikasi mutu layanan pendidikan kepada masyarakat, 2) membangun citra positif dan kepercayaan orangtua, 3) embantu orangtua dalam mengambil keputusan memilih sekolah, 4) menciptakan

diferensiasi dan daya saing antar sekolah, 5) mendukung keberlanjutan dan eksistensi sekolah dalam jangka panjang.

9. **Pengertian Kepuasan Layanan**

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Nurul Qomariah, 2021, 34) . Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efisien dan efektif. Hal ini sangat penting bagi perusahaan yang bergerak pada pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan (Nurmin Arianto, 2022, 157), meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan penilaian pelanggan terhadap dua isu penting, yaitu: (1) tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan, dan (2) kinerja pemberi pelayanan di dalam memberikan pelayanannya.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, berkualitas, dan harga yang sepadan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa spesifik yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap

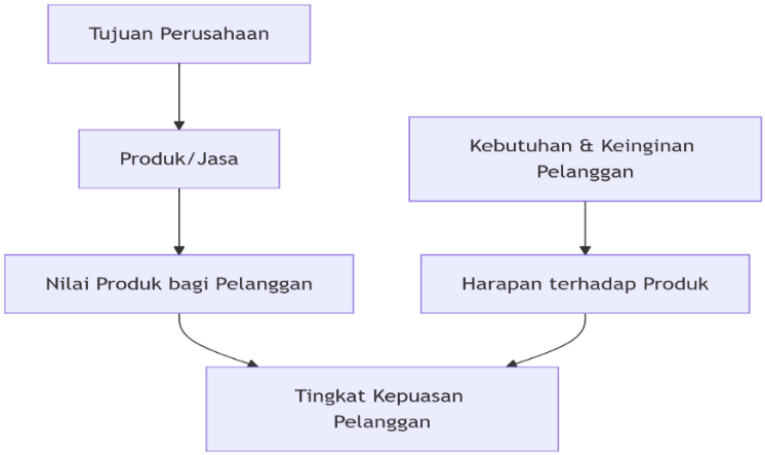
kemampuan pemberi pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan didefinisikan dengan parameter-parameter sebagai berikut: (1) kepuasan pelanggan tinggi, artinya pelanggan menemukan bahwa kinerja pemberi pelayanan adalah baik di dalam memberikan pelayanan; (2) kepuasan pelanggan sedang, artinya menilai kinerja pemberi pelayanan hanya sedang; (3) kepuasan pelanggan rendah, artinya kinerja pelayanan rendah dan sangat rendah,; (4) pelayanan efisien, artinya kinerja pemberi pelayanan dinilai sedang sampai sangat baik; dan (5) pelayanan tidak berguna, artinya kinerja pemberi pelayanan tingkat kepentingan pelayanan rendah atau sangat rendah dan kinerja pemberi pelayanannya juga rendah dan sangat rendah. Jadi, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Hal ini sangat esensial terutama dalam menyediakan pelayanan public (A. F. Al-Assaf, 2009), 103.

Menurut (Tjiptono 2006, hlm, 122) setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Pada saat yang bersamaan, perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas. Selanjutnya Tjiptono (2006) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (diskonfirmasi) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Engel et *al* dalam (Tjiptono 2006, hlm, 123) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih

sekurangkurangnya memberikan hasil *(outcome)* sama atau melampaui harapan pelanggan, sehingga ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran Kotler dalam Tjiptono (2006) menandaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Ada kesamaan di antara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli (Chrishanti & Tito, 2022). Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. konseptual, kepuasan pelanggan

9.1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2006) ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing). Kotler dalam Tjiptono (2006) mengemukakan ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: (1) sistem keluhan dan saran, (2) survei kepuasan pelanggan, (3) *ghost shopping*, (4) *lost customer analysis.* Lebih lanjut secara rinci diuraikan sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran, setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan *(customer oriented)* perlu memberikan kesem-patan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.
b. Survei kepuasan pelanggan, pada umumnya banyak penelitian mengenai ke-puasan pelanggan dilakukan dengan mengguna-kan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi (McNeal dan Lamb dalam Tjiptono, 2006). Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusaha-an menaruh perhatian terhadap para pelanggan-nya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara di antaranya :
    1. *Directly reported satisfaction,* pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
    2. *Derived dissatisfaction,* pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3. *Problem analysis,* pelanggan yang dijadikan responden diminta mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalahmasalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.
4. *Importance-performance analysis,* dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari pengalaman berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga di-minta meranking seberapa baik kinerja perusa-haan dalam masing-masing elemen (atribut) tersebut.
5. *Ghost shopping,* metode ini dilaksanakan dengan cara mempe-kerjakan beberapa orang *(ghost shopper)* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
6. *Lost customer analysis,* metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya infor-masi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata sebuah produk dan relatif terhadap

Pemasar harus berhati-hati untuk meningkatkan tingkat harapan yang benar. Jika mereka menetapkan harapan itu terlalu rendah, mereka dapat memuaskan yang membeli tetapi gagal menarik pembeli yang cukup. Sebaliknya, jika mereka meningkatkan harapan itu terlalu tinggi, pembelinya cenderung akan kecewa. Pelanggan yang puas cenderung akan menjadi pelanggan yang setia (Alim et al., 2025). Akan tetapi, hubungan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan beragam di antara industri (dalam hal ini sekolah) dan keadaan persaing-annya.

Berdasarkan paparan tersebut di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah suatu harapan dan kebutuhan pelanggan terpebuhi dengan mengacu pada: (a) hasil yang dicapai, (b) evaluasi hasil yang dicapai, dan (c) pengembangan hasil yang dicapai.

10. Hasil Kepuasan sebagai Tindak Lanjut, Kemudian Hasil Kepuasan Menjadi Rekomendasi untuk Penguatan Kualitas Pendidikan di Sekolah

Kepuasan layanan merupakan aspek fundamental dalam menilai keberhasilan kualitas pendidikan di sekolah. Kepuasan orang tua, siswa, dan masyarakat tidak hanya menjadi indikator penerimaan layanan, tetapi juga menjadi bahan evaluasi yang strategis untuk pengambilan keputusan di tingkat manajemen sekolah. Hasil penilaian kepuasan dapat digunakan sebagai dasar tindak lanjut dalam memperbaiki kelemahan sekaligus memperkuat keunggulan layanan yang telah ada (Quality, n.d.,2025).

Kotler (2000) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi kinerja

suatu produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki. Jika layanan yang diberikan lebih rendah dari harapan, maka akan muncul rasa ketidakpuasan, sebaliknya jika sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka pengguna layanan akan merasa puas.

Dalam konteks pendidikan, pengukuran kepuasan layanan memiliki fungsi ganda. Pertama, sebagai sarana refleksi bagi sekolah untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan peserta didik dan orang tua. Kedua, sebagai dasar penyusunan rekomendasi dalam penguatan kualitas pendidikan yang lebih berorientasi pada kebutuhan stakeholder. Dengan demikian, kepuasan layanan tidak berhenti hanya sebagai indikator evaluatif, tetapi harus ditindaklanjuti secara sistematis untuk menghasilkan perbaikan berkelanjutan.

Melalui tindak lanjut dari hasil kepuasan, sekolah dapat membangun strategi peningkatan mutu, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan menciptakan layanan pendidikan unggulan yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan zaman. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme pengukuran dan tindak lanjut kepuasan merupakan langkah strategis untuk menjadikan sekolah semakin berkualitas, dipercaya, dan berdaya saing tinggi.

Menurut pendapat Sachdev & Verma (2004) dalam Tjiptono dan Chandra (2016) Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Perspektif pengukuran kualitas bisa dikelompokkan menjadi dua jenis : internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan perspektif internal di artikan *zero defect(“doing it right the first time” atau kesesuaian dengan* persyaratan), sedangkan perspektif eksternal

memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight*.

10.1. Dimensi Kualitas Jasa

Untuk menilai atau mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengenai dimensi kualitas jasa. banyak sekali penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa. Penelitian dilakukan oleh para pakar di bidang manajemen jasa untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kualitas jasa, termasuk menentukan dimensi yang mana yang paling menentukan dalam kualitas jasa tertentu.

Parasaruman, et al (1988) melakukan kembali pada kelompok fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy*, dan *security*. Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat diantara *acces* dan *understanding* yang kemudian digabung menjadi satu dimensi, yaitu *emphaty*. Dan akhirnya Parasaruman (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Adapun kelima dimensi kualitas tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dapat dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.

b. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dalam memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dengan cepat dan segera.
c. *Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan yang meliputi pengetahuan, ramah, sopan dan memiliki sifat yang dapa dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan pelanggan dan merasa terbebas dari resiko dan bahaya.
d. *Emphaty* (empati) merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian dan pemahaman kepada pelanggan.
e. *Tangibles* (bukti nyata) tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan saran komunikasi dan lain lain yang harus ada dalam proses jasa.

Dalam konteks pendidikan, kepuasan orang tua dan siswa menjadi umpan balik langsung atas efektivitas layanan sekolah. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL mengemukakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan pengguna jasa dan persepsi atas layanan yang diterima. Model SERVQUAL terdiri dari lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Apabila kelima dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Kepuasan juga berfungsi sebagai alat ukur keberhasilan program sekolah. Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pelanggan merupakan aspek fundamental yang menjadi dasar bagi organisasi dalam mengambil keputusan strategis. Hal ini berarti

bahwa sekolah memerlukan data kepuasan untuk memastikan apakah program unggulan yang dijalankan benar-benar efektif atau masih perlu diperbaiki.

Lebih jauh, hasil pengukuran kepuasan dapat digunakan sebagai dasar tindak lanjut perbaikan berkelanjutan. Hasil kepuasan layanan bukan hanya sekadar evaluasi, tetapi juga menjadi rekomendasi penting bagi sekolah dalam memperkuat kualitas pendidikan. Dengan memahami aspek layanan yang paling diapresiasi maupun yang paling dikeluhkan, sekolah dapat menyusun strategi penguatan mutu secara lebih terarah. Sejalan dengan konsep *continuous improvement* dalam manajemen mutu, sekolah yang mampu mengolah hasil kepuasan menjadi rekomendasi akan memiliki daya saing dan reputasi yang lebih kuat di masyarakat (Deming, 1986).

Dengan demikian, adanya kepuasan layanan yang terukur sangat penting karena:

a. Menjadi indikator kualitas layanan pendidikan.
b. Memberikan feedback objektif dari stakeholder pendidikan.
c. Menjadi dasar penyusunan rekomendasi penguatan mutu Pendidikan.
d. Mendukung proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*)

Kepuasan layanan pendidikan memiliki peran strategis sebagai tolok ukur keberhasilan sekolah dalam memberikan layanan sesuai harapan stakeholder. Berdasarkan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), kepuasan ditentukan oleh terpenuhinya dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jika seluruh dimensi tersebut tercapai, maka kepuasan orang tua dan siswa akan meningkat.

Lebih jauh, kepuasan bukan hanya sekadar evaluasi, melainkan juga menjadi instrumen penting bagi sekolah dalam menentukan langkah perbaikan berkelanjutan. Sejalan dengan pendapat Tjiptono (2019) dan Deming (1986), hasil pengukuran kepuasan harus digunakan sebagai rekomendasi untuk memperkuat mutu pendidikan. Dengan demikian, kepuasan layanan perlu selalu diukur dan ditindaklanjuti agar sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan, menjaga kepercayaan masyarakat, serta memperkuat daya saing dan reputasi di era kompetitif.

11. Keputusan Memilih Sekolah Unggulan

Pengambilan keputusan merupakan aktivitas yang disadari dilakukan manusia setiap hari. Namun berapa kali dalam sehari mengambil keputusan, orang mungkin tidak menyadarinya. Dalam kehidupan sehari-hari manusia dihadapkan pada berbagai pilihan hidup. Manusia harus memilih satu di antara pilihan tersebut yang dianggap paling baik *(Pasolong, 2013, hlm. 5)*. Proses dalam menentukan pilihan yang dianggap paling baik dinamakan pengambilan keputusan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Suryadi,2002,165) yang mengatakan pengambilan keputusan merupakan suatu bentuk pemilihan dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih yang prosesnya melalui mekanisme tertentu, dengan harapan akan menghasilkan sebuah keputusan terbaik. Kata keputusan (*decision*) sendiri dapat diartikan sebagai pilihan (*choice*), yaitu pilihan dari dua atau lebih suatu kemungkinan. Pengambilan keputusan hampir bukan merupakan suatu pilihan antara yang benar dan yang salah tetapi justru antara yang “hampir benar” dan yang “mungkin salah”.

Sepanjang hidupnya manusia selalu dihadapkan pada pilihan-pilihan atau alternatif-alternatif dalam pengambilan keputusan. Pilihan-pilihan tersebut biasanya berkaitan dengan pilihan dalam penyelesaian masalah, upaya menutup terjadinya kesenjangan antara keadaan saat ini dan keadaan yang diinginkan. Matlin (1998) dalam Sudrajat (2011) menyatakan bahwa situasi pengambilan keputusan yang dihadapi seseorang akan mempengaruhi keberhasilan suatu pengambilan keputusan. Setelah seseorang berada pada situasi pengambilan keputusan maka selanjutnya dia akan melakukan tindakan untuk mempertimbangkan, menganalisis, melakukan prediksi, dan menjatuhkan pilihan terhadap pilihan-pilihan yang ada. Reaksi dalam tahap ini, individu yang satu dengan yang lain berbeda-beda sesuai dengan kondisi masing-masing individu. Ada individu yang bisa segera menentukan sikap terhadap pertimbangan yang telah dilakukan, namun ada juga individu lain yang mengalami kesulitan untuk menentukan sikap. Dalam praktiknya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Arroba (1998) dalam Sudrajat (2011) menyebutkan lima faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, yaitu: (1) informasi yang diketahui perihal permasalahan yang dihadapi, (2) tingkat pendidikan, (3) *personality*, (4) *coping*, dalam hal ini dapat berupa pengalaman hidup yang terkait dengan permasalahan (proses adaptasi), dan (5) *culture*.

Menurut Hasan (2004) mengemukakan bahwa pengambilan keputusan merupakan suatu proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif secara sistematik untuk ditindak-lanjuti (digunakan) sebagai suatu cara menyelesaikan masalah. Menurut Mowen (2002) pengambilan keputusan adalah proses yang

dilalui individu dalam mengenali masalah, mencari solusi, mengevaluasi alternatif dan memilih diantara pilihan-pilihan. Rakhmat (2001) menyebutkan tandatanda pengambilan keputusan sebagai berikut: (1) keputusan merupakan hasil berpikir, hasil usaha intelektual, 2) keputusan selalu melibatkan pilihan dari berbagai alternatif, 3) keputusan selalu melibatkan tindakan nyata, walaupun pelaksanaanya boleh ditangguhkan atau dilupakan.

Dalam pengambilan keputusan faktor personal sangat menentukan apa yang akan diputuskan, antara lain kognitif, motif dan sikap. Ketiga hal tersebut pada kenyataannya berlangsung sekaligus. Menurut Hasan (2004) mengatakan bahwa proses pengambilan keputusan terdiri dari 6 tahap, yaitu: (1) Merumuskan atau mengidentifikasi masalah yang merupakan suatu usaha untuk menemukan permasalahan yang sebenarnya, (2) Mengumpulkan informasi yang relevan, merupakan pencarian faktor-faktor yang mungkin terjadi sehingga dapat diketahui penyebab timbulnya masalah, (3) Mencari alternatif tindakan, merupakan pencarian kemungkinan yang dapat ditempuh berdasarkan data dan permasalahan yang ada, (4) Analisis altematif, merupakan penganalisisan setiap altematif menurut kriteria tertentu yang sifatnya kualitatif atau kuantitatif, (5) Memilih altematif terbaik, memilih alternatif terbaik yang dilakukan atas kriteria dan skala prioritas tertentu, dan (6) Melaksanakan keputusan dan evaluasi hasil, Merupakan tahap melaksanakan atau mengambil tindakan. Umumnya tindakan ini dituangkan pada rencana tindakan. Evaluasi hasil memberikan masukan atau umpan balik yang berguna untuk memperbaiki suatu keputusan atau merubah tujuan semula karena telah terjadi perubahan-perubahan.

Di balik suatu keputusan terdapat unsur prosedur, yaitu pertama-tama pembuat keputusan mengidentifikasi masalah, mengklarifikasi tujuan-tujuan khusus yang diinginkan, memeriksa berbagai kemungkinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan mengakhiri proses itu dengan menetapkan pilihan bertindak. Keputusan sebenarnya hanya didasarkan atas fakta dan nilai (*fact and values*) dan keduanya sangat penting tetapi tampaknya fakta lebih mendominasi nilai-nilai dalam pengambilan keputusan (Suryadi, 2002, 122).

Menurut Swastha (1998) pendekatan dalam pengambilan keputusan adalah rasional dan emosional.

a. Rasional, pengambilan keputusan dengan aspek rasional mempertimbangkan semua alternatif dengan segala akibat dari pilihan yang diambilnya, menyusun segala akibat dan memperhatikan skala pilihan yang pasti dan memilih aliematif yang memberikan hasil maksimal.
b. Emosional, pengambilan keputusan dengan aspek emosional menyukai kebiasaan dan pengalaman, perasaan yang mendalam, pemikiran yang reflektif dan naluri dengan menggunakan proses alam bawah sadar. Proses ini dapat didorong oleh naluri, orientasi kreatif dan konfrontasi kreatif. Pengambilan keputusan ini banyak mendapat kritikan karena kurang mengadakan analisis yang terkendali sehingga perhatian hanya ditujukan pada beberapa fakta dan melupakan banyak elemen penting lainnya. Suryadi (2002) mengatakan dalam pengambilan keputusan terdapat beberapa pertimbangan, antara lain:
    1. Fakta, seorang pengambil keputusan yang selalu bekerja secara sistematis akan mengumpulkan semua fakta mengenai satu masalah dan hasilnya

merupakan kemungkinan keputusan yang akan lahir dengan sendirinya. Fakta itulah yang akan memberi petunjuk keputusan apa yang akan diambil.

2. Pengalaman, seorang pengambil keputusan harus dapat memutuskan pertimbangan pengambil keputusan berdasarkan pengalamannya. Seorang pengambil keputusan yang telah menimba banyak pengalaman tentu akan lebih matang dari pada pengambil keputusan yang sama sekali belum punya pengalaman apa-apa.

Menurut Simon dalam Suryadi (2002) mengatakan proses pengambilan keputusan terdiri dan tiga fase, antara lain: (1) *Inteligence*, tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dan lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah. (2) *Design*, tahap ini merupakan proses menemukan, mengembangkan dan menganalisis alternatif tindakan yang bisa dilakukan. Tahap ini meliputi proses untuk mengerti masalah, menurunkan solusi dan menguji kelayakan solusi. (3) *Choice*, pada tahap ini dilakukan proses pemilihan diantara berbagai alternatif tindakan yang mungkin dijalankan. Hasil pemilihan tersebut kemudian diimplementasikan dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut Kotler (2001) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah faktor budaya yang merupakan penentu keinginan dan perilaku dasar manusia. Setiap manusia mendapat seperangkat nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku dari keluarga dan lembaga-lembaga penting lainnya. Semua kehidupan bermasyarakat selalu memiliki kelas sosial. Orang-orang dalam kelas sosial yang sama cenderung berperilaku lebih

seragam daripada orangorang dari dua kelas sosial yang berbeda. Faktor sosial seperti: kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial. Kelompok acuan dapat berupa teman, tetangga, keluarga dan rekan kerja. Faktor pribadi yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan adalah usia, pekerjaan, ekonomi, kepribadian, konsep diri, gaya hidup dan nilai. Faktor psikologis yang mempengaruhi pengambilan keputusan di antaranya motivasi, persepsi, kepercayaan dan sikap dari pengambil keputusan itu sendiri

Teknik pengambilan keputusan harus memperhatikan empat langkah proses pengambilan keputusan secara sehat, yaitu: (1) merumuskan masalah (*defining the problem*), (2) mengumpulkan informasi, (3) memilih pemecahan keputusan yang paling layak (*feasible*), dan (4) melaksanakan keputusan (Sastrodiningrat, 2002). Dalam pengambilan keputusan termasuk memilih sekolah ada satu teori yang perlu diperhatikan, yaitu "teori memilih sekolah" (*school choice*). Memilih sekolah bagi anak dan orang tua adalah perkara yang gampang-gampang susah. Berdasarkan apa yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengambilan keputusan dalam memilih sekolah merupakan suatu tindakan untuk menentukan sebuah pilihan sekolah yang dianggap paling baik oleh individu (orang tua) dengan mengacu pada tiga tahap (a) proses memilih, (b) menentukan pilihan, dan (c) mengambil keputusan.

12. Asumsi Stakeholder, Orang Tua, Masyarakat Sekitar tentang Sekolah Unggulan

12.1. Asumsi Stakeholder Sekolah

Stakeholder sekolah yang terdiri atas kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, komite sekolah, serta pemerintah daerah memiliki pandangan bahwa kualitas layanan unggulan merupakan daya tarik utama dalam menjaga eksistensi dan daya saing sekolah. Mereka meyakini bahwa penyelenggaraan pendidikan harus disertai pelayanan terbaik, baik dalam aspek kurikulum, kompetensi guru, fasilitas pembelajaran, maupun iklim sekolah yang kondusif sehingga mampu memenuhi standar mutu yang diharapkan. Lebih jauh, pengelolaan layanan unggulan dianggap mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat yang pada gilirannya berimplikasi pada peningkatan jumlah peserta didik serta reputasi sekolah di mata publik. Oleh karena itu, kepuasan orang tua dan siswa dipandang sebagai indikator langsung keberhasilan manajemen sekolah dalam mewujudkan layanan pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan (Hayudiyani et al., 2020).

12.2. Asumsi Orang Tua

Orang tua sebagai pengguna utama layanan pendidikan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas sekolah yang mereka pilih bagi anak-anaknya. Mereka berasumsi bahwa kompetensi guru yang profesional, metode pembelajaran yang efektif, serta kurikulum yang relevan akan berpengaruh langsung terhadap prestasi akademik dan perkembangan karakter anak. Selain itu, fasilitas belajar yang memadai serta lingkungan sekolah yang aman, kondusif, dan religius diyakini mampu menunjang proses pembelajaran yang optimal. Prestasi sekolah dan reputasi lembaga juga menjadi pertimbangan penting, karena orang tua percaya bahwa sekolah dengan layanan unggulan akan menjamin masa depan anak yang lebih baik. Oleh karena itu, kepuasan orang tua sangat dipengaruhi oleh sejauh

mana sekolah mampu memenuhi harapan-harapan tersebut secara konsisten(Purbiyanto et al., 2023).

12.3. Asumsi Masyarakat Sekitar Sekolah

Masyarakat sekitar memandang sekolah sebagai pusat layanan publik yang tidak hanya bertanggung jawab pada peserta didik, tetapi juga memberi kontribusi positif bagi lingkungan sosial sekitarnya. Mereka berasumsi bahwa sekolah unggulan akan menjadi kebanggaan daerah, meningkatkan citra masyarakat setempat, sekaligus menjadi aset dalam mendukung pembangunan sosial, budaya, dan religius. Harapan masyarakat juga mencakup peran sekolah dalam membangun kolaborasi, seperti kegiatan sosial, keagamaan, maupun pemberdayaan lokal yang bermanfaat secara nyata. Dengan demikian, masyarakat menilai bahwa kualitas layanan pendidikan yang unggul tidak hanya berdampak pada siswa dan orang tua, tetapi juga membawa nilai tambah bagi lingkungan sekitar (Maulida & Rohmah, 2022).

13. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan orang tua dalam memilih sekolah yang hendak diteliti dalam penelitian ini diantaranya fasilitas sekolah yang mana faktor ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lai, Sadoulet dan Janvry (2007), Arif (2004) dan Adryana (2009) yang menyatakan bahwa fasilitas sekolah berpengaruh terhadap pe-ngambilan keputusan memilih sekolah. Kedua sekolah ini merupakan sekolah dasar yang berbasis keagama-an diantaranya SD Virgo Maria 2 berbasis agama kristen dan SDIP. H. Soebandi berbasis agama islam sehingga religiusitas dan budaya sekolah diperkirakan akan

mempengaruhi pengambilan keputusan memilih sekolah, hal ini didukung oleh penelitian Bosetti (2004) dan Hadikusumo (2012).

Dari seluruh penelitian yang dapat peneliti temukan, faktor yang paling banyak diteliti adalah jarak dari rumah ke sekolah dan lingkungan di sekitar sekolah, diantaranya dalah penelitian dari Lai, Sadoulet dan Janvry (2007), Kirkland (2010), Rehman, Khan, Tariq dan Tasleem (2010), Adryana (2009), dan Bosetti (2004) sehingga peneliti beranggapan bahwa faktor tersebut juga akan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan memilih sekolah. Bagi para orang tua yang memiliki anak yang bersekolah di suatu sekolah dan mereka merasa puas dengan hasil yang telah dicapai putra-putri mereka selama sekolah di sekolah tersebut, maka mereka dengan sendirinya akan merekomendasikan sekolah tersebut kepada para kerabat maupun kawan yang memiliki anak usia sekolah, sehingga penulis berasumsi bahwa kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap pemilihan keputusan memilih sekolah.

Orang tua dalam mengambil keputusan memilih sekolah dapat menggunakan pertimbangan antara lain: (1) fasilitas sekolah, (2) budaya sekolah, (3) Lokasi sekolah, (4) pendidikan sekolah dasar berbasis keagamaan (religiustias), (5) kepuasan pelanggan.

13.1. Fasilitas Sekolah

Menurut Daradjat dalam Arianto Sam (2008) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Arikunto dalam Arianto Sam (2008) juga mengemukakan bahwa fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat

mempermudah dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda atau uang. Fasilitas sekolah pada hakikatnya merupakan segala sesuatu yang dipakai untuk memperlancar proses pembelajaran.

Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, BAB VII saran dan prasarana, pasal 42 menegaskan bahwa: (1) setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahas habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan, (2) setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi, daya dan jasa, tempat olah raga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan/atau ruang lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Perlengkapan sekolah atau juga sering disebut fasilitas sekolah dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sarana pendidikan dan prasarana pendidikan. Mulyasa di dalam Prantiya (2008) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi serta alat-alat dan media pengajaran. Adapun yang dimaksud dengan prasarana pendidikan adalah fasilitas

yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pembelajaran seperti halaman, kebun, taman sekolah, jalan menuju seko-lah, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti halaman sekolah sebagai lapangan olah raga, komponen tersebut meru-pakan sarana pendidikan. Fasilitas sekolah atau sarana dan prasarana sekolah pada dasarnya meliputi lahan, bangunan, perabotan dan perlengkapan. Keempat hal tersebut memberikan manfaat yang cukup besar dalam memperlancar proses pembelajaran, penjelasan mengenai keempat hal tersebut adalah sebagai berikut:

13.2. Lahan

Lahan adalah tempat dimana sekolah didirikan. Lebih jelasnya Y Mamusung (1981) mengartikan lahan adalah "…. Letak atau lokasi tanah atau suatu lahan yang telah dipilih secara seksama untuk dibangun di atas tanah atau lahan tersebut gedung atau bangunan sekolah". Sekolah merupakan tempat siswa menghabiskan sebagian besar waktunya untuk belajar, bermain dan mengembangkan diri. Oleh karena itu, lingkungan sekolah harus dapat membuat siswa merasa aman dan nyaman sehingga siswa akan merasa betah menghabiskan waktunya di sekolah. Pemilihan lokasi lahan menjadi sangat penting untuk mewujudkan sekolah yang aman dan nyaman bagi siswanya. Letak tanah untuk bengunan sekolah harus benar-benar memperhatikan dan mempertimbangkan keadaan lingkungan sekolah, kebutuhan murid-murid sekolah serta kurikulum sekolah itu sendiri.

Syarat-syarat yang harus diperhatikan menurut Y Mamusung (1981) antara lain: 1) Mudah dicapai dengan berjalan kaki atau berkendaraan; 2) Terletak di suatu

lingkungan yang banyak hubungan dengan kepentingan pendidikan (sekolah); 3) Cukup luas bentuk maupun topografinya akan memenuhi kebutuhan; 4) Mudah menjadi kering jika digenangi air, bebas dari pembusukan dan tidak merupakan tanah yang konstruksinya adalah hasil buatan/ timbangan/urugan; 5) Tanahnya yang subur, sehingga mudah ditanami dan indah pemandangan alam sekitarnya; 6) Cukup air ataupun mudah dan tidak tingginya biaya jika harus menggali sumur ataupun memasang pipa-pipa perairan; 7) Disamping persediaan air cukup, harus pula merupakan air yang bersih (berkualitas); 8) Memperoleh sinar matahari yang cukup selama waktu sekolah berlangsung sehingga kelancaran dan kesehatan terjamin; 9) Tidak terletak ditepi jalan/persimpangan jalan yang ramai dan berbahaya dan tidak berdekatan dengan rumah sakit, kuburan, pabrikpabrik, pasar dan tempat-tempat lain yang dapat memberikan pengaruh-pengaruh negatif; 10) Harganya tidak terlalu mahal (murah). Dengan memperhatikan syarat-syarat tersebut diha-rapkan lokasi lahan benar-benar bisa mendukung terciptanya lingkungan sekolah yang aman, nyaman dan sehat.

13.3. Bangunan

Sekolah merupakan lembaga tempat mendidik anak agar menjadi warga negara yang kreatif dan produktif. Untuk itu menuntut adanya gedung yang memadai sehingga pada setiap murid ada perasaan bangga dan betah bersekolah dan belajar dalam gedung tersebut. Selain tiu, untuk menumbuhkan penghormatan murid terhadap lembaga tempat ia belajar, seyogyanya sekolah didirikan dalam lingkungan yang cukup terhormat.

Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu bangunan yang ideal menurut Y Mamusung (1981) antara lain: 1) Memenuhi kebutuhan dan syarat pedagogis; 2) Ukuran dan bentuk setiap ruangan disesuaikan dengan kebutuhan; 3) Datang/masuknya sinar matahari harus diperhatikan, yaitu dari arah sebelah kiri; 4) Tinggi rendahnya tembok, letak jendela dan kusen disesuaikan dengan kondisi anak-anak; 5) Penggunaan warna yang cocok; 6) Aman, artinya material dan konstruksi bangunannya benar-benar dapat dipertanggung jawabkan baik kekuatan/kekokohan bangunan itu sendiri, maupun pengaruh erosi, angin, getaran, petir, pohon yang berbahaya; 7) Menurut syarat kesehatan, sinar matahari cukup bagi setiap ruangan, memungkinkan adanya pergantian udara yang segar selalu; 8) Menyenangkan untuk melakukan kegiatan-kegiatan pendidikan dan tidak saling menganggu; 9) Dapat memungkinkan untuk memperluas tanpa memakan biaya lagi yang besar. 10) Fleksiber artinya melihat kebutuhan hari depannya dan pula dapat dirubah-rubah setiap saat diperlukan; 11) Memenuhi syarat keindahan; 12) Ekonomis.

13.4. Perabotan dan Perlengkapan

Lahan dan gedung saja tidaklah cukup untuk menunjang proses pembelajaran, masih diperlukan perabot dan perlengkapan sehingga semuanya bisa berfungsi dengan baik dan bisa memperlancar proses pembelajaran. Arti perabotan dan perlengkapan menurut Y Mamusung (1981) adalah: Perabot dan perlengkapan adalah benda dan alat yang bergerak maupun yang tidak bergerak yang dipergunakan untuk menunjang kelancaraan penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar, bermain dan bekerja di sekolah. Supaya tujuan yang diharapkan dari

adanya perabotan dan perlengkapan, maka pengadaanya harus memperhatikan syarat-syarat seperti yang dikemukakan Y Mamusung (1981):

Syarat perabotan antara lain: (1) bahan kuat agar tahan lama, dengan meperhatikan keadaan setempat, (2) pembuatan mudah dan dapat dikerjakan secara massal, (3) biaya relatif murah, (4) enak dan nyaman bila ditempati atau dipakai sehingga tidak mengganggu keamanan pemakainya, dan (5) relatif ringan untuk mudah dipindah-pindahkan. Sedangkan syarat perlengkapan antara lain (1) keadaan bahan baku harus kuat, tetapi ringan tidak membahayakan bagi keselamatan siswa, (2) konstruksinya harus sedemikian rupa sehingga sesuai dengan kondisi siswa, (3) dipilih dan direncanakan dengan teliti dan baik serta benar-benar disesuaikan dengan usia, minat, dan taraf perkembangan anak, dan (4) pengadaan dan pengaturan harus sedemikian rupa sehingga benar-benar berfungsi bagi penanaman, pemupukan serta pembinaan halhal yang berguna bagi perkembangan anak.

Pada dasarnya fasilitas sekolah merupakan alat bantu dalam mendukung proses pembelajaran. Meskipun hanya sebagai alat bantu adanya fasilitas sekolah memberikan manfaat besar bagi terciptanya proses pembelajaran yang efektif dan efisien. Beberapa manfaat yang didapat dari adanya fasilitas sekolah dalam proses pembelajaran meliputi: (1) Memberikan daya tarik perhatian siswa sehingga dapat menumbuhkan motivasi siswa; (2) Menunjang penyampaian bahan pengajaran sehingga akan lebih jelas maknanya dan dapat lebih dipahami oleh siswa; (3) Menunjang untuk penggunaan metode mengajar sehingga lebih bervariasi; (4) Membantu siswa untuk lebih banyak melakukan kegiatan belajar, tidak hanya

mendengarkan guru tetapi juga aktivitas lain seperti mengamati, melakukan, mengimplementasikan dan lain-lain.

Fasilitas yang tersedia dapat mempengaruhi proses dan hasil belajar yang erat kaitannya dengan belajar teori. Kelengkapan fasilitas belajar dapat diartikan ketersediaan dari segala sesuatu yang dimiliki dan dapat menunjang baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pembelajaran. Kurangnya kelengkapan fasilitas pendidikan merupakan faktor yang menyebabkan hambatan-hambatan dalam pembelajaran. Sebaliknya dengan adanya fasilitas pendidikan yang memadai akan menunjang tercapainya hasil belajar yang baik.

Menurut Surya (1979) mengemukakan bahwa ketersediaan fasilitas belajar yang memadai akan dapat tercapai hasil belajar yang lebih efisien dibandingkan dengan keadaan fasilitas belajar yang kurang memadai. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya kelengkapan fasilitas sekolah untuk merangsang proses belajar mengajar.

Berdasar pada paparan di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini yang dimaksud dengan fasilitas sekolah merupakan segala sesuatu yang dipakai untuk memperlancar proses belajar mengajar. Adapun fasilitas tersebut meliputi: (a) lahan tempat dimana sekolah didirikan, (b) bangunan atau gedung sekolah, dan (c) perabotan dan perlengkapan yang memadai untuk proses pembelajaran.

13.5. Budaya Sekolah

Istilah “budaya” mula-mula datang dari disiplin ilmu Antropologi Sosial. Yang tercakup dalam definisi budaya sangatlah luas. Istilah budaya dapat diartikan sebagai totalitas pola perilaku, kesenian, kepercayaan, kelembagaan, dan semua

produk lain dari karya dan pemikiran manusia yang mencirikan kondisi suatu masyarakat atau penduduk yang ditransmisikan bersama. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, budaya (*cultural*) diartikan sebagai: pikiran; adat istiadat; sesuatu yang sudah berkembang; sesuatu yang menjadi kebiasaan yang sukar diubah. Dalam pemakaian sehari-hari, orang biasanya mensinonimkan pengertian budaya dengan tradisi (*tradition*). Dalam hal ini, tradisi diartikan sebagai ide-ide umum, sikap dam kebiasaan dari masyarakat yang nampak dari perilaku sehari-hari yang menjadi kebiasaan dari kelompok dalam masyarakat tersebut (Dianteill, 2012).

Menurut Koentjaraningrat (1990) mengelompokkan aspek-aspek budaya berdasarkan dimensi wujudnya, yaitu: (1) Kompleks gugusan atau ide seperti pikiran; pengetahuan, nilai, keyakinan, norma dan sikap; (2) Kompleks aktivis seperti, pola komunikasi, taritarian, upacara adapt; (3) Material hasil benda seperti, seni, peralatan dan lain sebagainya. Sedang menurut Robert K. Marton dalam Koentjaraningrat (1990) di antara segenap unsur-unsur budaya terdapat unsur yang terpenting yaitu kerangka aspirasi tersebut, dalam artian ada nilai budaya yang merupakan konsepsi abstrak yang hidup di dalam alam pikiran.

Agar budaya tersebut menjadi nilai-nilai yang tahan lama, maka harus ada proses internalisasi budaya. Dalam bahasa Inggris, *Internalized* berarti *to incorporate in oneself*. Jadi, internalisasi berarti proses menanamkan dan menumbuhkembangkan suatu nilai atau budaya menjadi bagian diri (*self*) orang yang bersangkutan. Penanaman dan penumbuhkembangan nilai tersebut dilakukan melalui berbagai metode pendidikan dan pengajaran. Seperti pendidikan, pengarahan, indoktrinasi, *brain washing* dan lain sebagainya. Selanjutnya adalah

proses pembentukan budaya yang terdiri dari sub-proses yang saling berhubungan diantaranya kontak budaya, penggalian budaya, seleksi budaya, pemantapan budaya, sosialisasi budaya, internalisasi budaya, perubahan budaya, pewarisan budaya yang terjadi dalam hubungannya dengan lingkungannya secara terus-menerus dan berkesinambungan (Mei, 2023).

Koentjaraningrat (1990) menyebutkan unsurunsur universal dari kebudayaan meliputi: (1) sistem religi dan upacara keagamaan, (2) sistem dan organisasi kemasyarakatan, (3) sistem pengetahuan, (4) bahasa, (5) kesenian, (6) sistem mata pencaharian hidup, dan (7) sistem teknologi dan peralatan. Selanjutnya dijelaskan bahwa budaya itu paling sedikit mempunyai tiga wujud, yaitu kebudayaan sebagai: (1) suatu kompleks ide-ide, gagasan, nilainilai, norma-norma; (2) suatu kompleks aktivitas kelakuan dari manusia dalam masyarakat; dan (3) sebagai benda-benda karya manusia. Tiga macam wujud budaya di atas, dalam konteks organisasi disebut dengan budaya organisasi (*organizational culture*). Dalam konteks perusahaan, diistilahkan dengan budaya perusahaan (*corporate culture*), dan pada lembaga pendidikan/sekolah disebut dengan budaya sekolah (*school culture*).

Gagasan yang memandang bahwa organisasi sebagai suatu budaya di mana ada suatu sistem dari makna yang dianut bersama di kalangan para anggotanya merupakan fenomena yang relatif baru. Pemahaman umum yang selama ini berkembang, bahwa organisasi didefinisikan sebagai suatu alat yang rasional untuk mengkordinasikan dan mengendalikan sekelompok orang yang di dalamnya ada tingkatan jabatan, hubungan, wewenang, dan seterusnya. Namun organisasi yang

sebenarnya lebih dari itu. Organisasi juga merupakan kepribadian, sama persis seperti individu; bisa tegar atau fleksibel, tidak ramah atau mendukung, inovatif atau konservatif Fithriyyah (2020, hlm. 5).

Para teoritisi organisasi, akhir-akhir ini telah mulai mengakui hal ini dengan menyadari pentingnya peran yang dimainkan budaya tersebut dalam kehidupan anggota-anggota organisasi. Meskipun demikian, menarik bahwa asal-usul budaya sebagai satu variabel independen yang mempengaruhi sikap dan perilaku seorang atau dapat diruntut baik sejak adanya ide pelembagaan. Bila suatu organisasi menjadi terlembaga, organisasi itu memiliki kehidupannya sendiri, terlepas dari pendirinya atau siapa pun anggotanya.

Budaya organisasi mengacu pada keyakinan bersama, sikap dan tata hubungan serta asumsiasumsi yang secara eksplisit atau implisit diterima dan digunakan oleh seluruh anggota organisasi untuk menghadapi lingkungan luar dalam mencapai tujuantujuan organisasi. Dalam hal ini, budaya organisasi mempunyai pengaruh penting terhadap motivasi.

Budaya organisasi (*organizatinoal culture*) jika diaplikasikan pada lingkungan manajemen organisasi, lahirlah konsep budaya manajemen. Lebih spesifik lagi, jika budaya organisasi diaplikasikan pada lingkungan manajemen organisasi sekolah, maka lahirlah konsep budaya manajemen sekolah. Dalam suatu organisasi (termasuk lembaga pendidikan), budaya diartikan sebagai berikut: *Pertama,* tindakan yaitu keyakinan dan tujuan yang dianut bersama yang dimiliki oleh anggota organisasi yang potensial membentuk perilaku mereka dan bertahan lama meskipun sudah terjadi pergantian anggota. Dalam lembaga pendidikan

misalnya, budaya ini berupa saling menyapa, saling menghargai, toleransi dan lain sebagainya. *Kedua*, norma perilaku yaitu cara berperilaku yang sudah lazim digunakan dalam sebuah organisasi yang bertahan lama karena semua anggotanya mewariskan perilaku tersebut kepada anggota baru. Dalam lembaga pendidikan, perilaku ini antara lain berupa semangat untuk selalu giat belajar, selalu menjaga kebersihan, bertutur sapa santun dan berbagai perilaku mulia lainnya (Siswa, 2023) .

Dalam organisasi sekolah, pada hakikatnya terjadi interaksi antar individu sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing dalam rangka mencapai tujuan bersama. Tatanan nilai yang telah dirumuskan dengan baik berusaha diwujudkan dalam berbagai perilaku keseharian melalui proses interaksi yang efektif. Dalam rentang waktu yang panjang, perilaku tersebut akan membentuk suatu pola budaya tertentu yang unik antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Hal inilah yang pada akhirnya menjadi karakter khusus suatu lembaga pendidikan yang sekaligus menjadi pembeda dengan lembaga pendidikan lainnya (Daya et al., 2022).

Berkaitan dengan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS), Depdiknas (2001) telah memerinci tentang elemen-elemen yang terkandung dalam budaya mutu di sekolah adalah sebagai berikut: (a) Informasi kualitas harus digunakan untuk perbaikan. Bukan untuk mengadili/mengontrol orang; (b) kewenangan harus sebatas tanggung jawab; (c) hasil harus diikuti dengan penghargaan (rewards) atau sanksi (punishments); (d) kolborasi dan sinergi, bukan kompetisi harus merupakan basis untuk bekerja sama; (e) warga sekolah merasa aman dengan pekerjaannya; (f) atmosfer keadilan (fairness) harus ditanamkan; (g)

imbal jasa harus sepadan dengan nilai pekerjaanya; dan (h) warga sekolah merasa memiliki sekolah.

Budaya mutu harus tertanam di sanubari setiap warga sekolah sehingga setiap perilaku warga sekolah selalu didasari oleh profesionalisme. Filosofi budaya organisasi ditandai dengan adanya keyakinan dari seluruh anggota organisasi dalam memandang tentang sesuatu secara hakiki, misalnya tentang waktu, manusia, dan sebagainya yang dijadikan sebagai kebijakan organisasi. Jika kita mengadopsi filosofi dalam dunia bisnis yang memang telah terbukti memberikan keunggulan bagi perusahaan, dimana filosofi ini diletakkan pada upaya memberikan kepuasan kepada para pelanggan, maka sekolah pun seyogyanya memiliki keyakinan akan pentingnya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Surya & Hendrawan, 2025).

Pentingnya membangun budaya organisasi di sekolah terutama berkenaan dengan upaya pencapaian tujuan pendidikan sekolah dan peningkatan kinerja sekolah. Menurut Stolp (1994) dalam Riani (2011) bahwa budaya organisasi di sekolah berkorelasi dengan peningkatan motivasi dan prestasi belajar siswa serta kepuasan kerja dan produktivitas guru. Sementara itu, Fyans dan Maehr dalam Riani (2011) menyimpulkan ada 5 dimensi budaya organisasi di sekolah yaitu: (1) tantangan akademik, (2) prestasi komparatif; (3) penghargaan terhadap prestasi; (4) komunitas sekolah; dan (5) persepsi tujuan sekolah.

Budaya sekolah yang positif akan mendorong semua warga sekolah untuk bekerjasama yang didasarkan saling percaya, mengundang partisipasi seluruh warga, mendorong munculnya gagasan-gagasan baru, dan memberikan kesempatan

untuk terlaksananya pembaharuan di sekolah yang semuanya ini bermuara pada pencapaian hasil terbaik. Budaya sekolah yang baik dapat menumbuhkan iklim yang mendorong semua warga sekolah untuk belajar, yaitu belajar bagaimana belajar dan belajar bersama. Akan tumbuh suatu iklim bahwa belajar adalah menyenangkan dan merupakan kebutuhan, bukan lagi keterpaksaan. Belajar yang muncul dari dorongn diri sendiri, *intrinsic motivation,* bukan karena tekanan dari luar dalam segala bentuknya. Akan tumbuh suatu semangat di kalangan warga sekolah untuk senantiasa belajar tentang sesuatu yang memiliki nilai-nilai kebaikan (Dwi et al., 2020).

Budaya sekolah yang baik dapat memperbaiki kinerja sekolah, baik kriteria kepala sekolah, guru, siswa, karyawan maupun pengguna sekolah lainnya. Situasi tersebut akan terwujud manakala kualifikasi budaya bersifat sehat, solid, kuat, positif, dan profesional. Dengan demikian suasana kekeluargaan, kolaborasi, ketahanan belajar, semangat untuk terus maju, dorongan untuk bekerja keras dan belajar mengajar dapat diciptakan. Budaya sekolah yang baik akan secara efektif menghasilkan kinerja yang terbaik pada setiap individu, kelompok kerja/unit dan sekolah sebagai satu institusi, dan hubungan sinergis antara tiga tingkatan tersebut. Budaya sekolah diharapkan memperbaiki mutu sekolah, kinerja di sekolah dan mutu kehidupan yang diharapkan memiliki ciri sehat, dinamis atau aktif, positif dan profesional (Hermawan & Mardiana, 2025).

Budaya sekolah sehat memberikan peluang bagi sekolah dan warga sekolah untuk berfungsi secara optimal, bekerja secara efisien, enerjik, penuh vitalitas, memiliki semangat tinggi, dan akan mampu terus berkembang. Oleh karena itu,

budaya sekolah ini perlu dikembangkan. Menurut Zamroni (2003) budaya sekolah (kultur sekolah) sangat mempengaruhi prestasi dan perilaku peserta didik dari sekolah tersebut. Budaya sekolah merupakan jiwa dan kekuatan sekolah yang memungkinkan sekolah dapat tumbuh berkembang dan melakukan adaptasi dengan berbagai lingkungan yang ada.

Berdasar pada paparan di atas, maka definisi operasional budaya sekolah dalam penelitian ini yang dimaksud adalah tatanan nilai yang telah dirumuskan dengan baik dan berusaha diwujudkan dalam berbagai perilaku keseharian melalui proses interaksi efektif yang meliputi: (a) budaya mutu, (b) budaya belajar, dan (c) budaya sekolah sehat (Hayudiyani et al., 2020).

13.6. Lokasi Sekolah

Pada studi geografi, lokasi merupakan variabel penting yang dapat mengungkapkan berbagai hal tentang gejala atau fenomena yang dipelajarai. Sumaatmadja (1988) menjelaskan bahwa lokasi suatu benda dalam ruang dapat menjelaskan dan dapat memberikan kejelasan pada benda atau gejala geografi yang bersangkutan secara lebih jauh lagi. Menurut Tarigan (2006) teori lokasi adalah ilmu yang menyelidiki tata ruang (*spatial order*) kegiatan ekonomi, atau ilmu yang menyelidiki alokasi geografis dari sumbersumber potensial, serta hubungannya dengan atau pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam usaha/kegiatan lain baik ekonomi maupun sosial.

Orang tua sebaiknya mempertimbangkan jarak sekolah dari rumah dan memilih sekolah yang paling dekat dengan tempat tinggalnya. Tentu saja orang tua harus tetap memperhatikan kualitas sekolah tersebut. Memilih sekolah yang dekat

dengan rumah memiliki beberapa manfaat untuk orang tua, antara lain lebih mudah untuk mengantarkan anak ke sekolah. Dengan mengantar sendiri anak, berarti juga akan menghemat pengeluaran orang tua jika dibandingkan dengan menggunakan jasa antar jemput, lebih menghemat waktu, anak tidak akan lelah dalam perjalanan. Ini penting sekali karena anak di sekolah adalah untuk belajar. Jika kondisi setelah tiba di sekolah capek karena menempuh perjalanan yang jauh, tentu hal ini akan sangat mengganggu proses belajar anak. Jarak tempuh yang terlalu jauh akan membawa rentetan konsekuensi yang tidak ringan buat anak. Di antaranya ia harus bangun lebih pagi dan harus melewati kemacetan yang panjang, sehingga menyebabkan stress dan kelelahan fisik yang justru dapat menurunkan prestasi belajar anak. Selain jarak sekolah dari rumah, lingkungan sekolah juga harus dipertimbangkan. Sebaiknya lingkungan sekolah berada di lingkungan yang baik. Tidak di tengah-tengah pusat bisnis, pusat hiburan, pasar, dan tidak pula berdekatan dengan tempat perjudian, diskotik, lokalisasi pelacuran dan sejenisnya (Djuraini et al., 2022).

Mengacu pada uraian di atas, maka definisi operasional lokasi sekolah dalam penelitian ini yang dimaksud adalah lokasi dimana sekolah itu berada, lokasi sekolah meliputi: (a) jarak dari rumah ke sekolah, (b) sarana transportasi yang tersedia maupun (c) lingkungan sekitar yang aman dan nyaman.

13.7. **Pengelolaan Pendidikan Sekolah Dasar Berbasis Keagamaan (Religiusitas**)

Dalam konteks pengelolaan pendidikan dasar, pemahaman yang tepat terhadap tiga istilah secara bahasa yang masing-masing kata tersebut memilki perbedaan arti

yakni religi, religiusitas dan religius. Religi berasal dari kata religion sebagai bentuk dari kata benda yang berarti agama atau kepercayaan akan adanya sesuatu kekuatan kodrati di atas manusia. Religiusitas berasal dari kata *religiosity* yang berarti keshalihan, pengabdian yang besar pada agama. Religiusitas berasal dari religious yang berkenaan dengan religi atau sifat religi yang melekat pada diri seseorang (Kehidupan, n.d.).

Religiusitas merupakan aspek yang telah dihayati oleh individu di dalam hati, getaran hati nurani pribadi dan sikap personal (Mangunwijaya, 1986). Hal serupa juga diungkapkan oleh Glock & Stark (Dister, 1988) mengenai religiusitas yaitu sikap keberagamaan yang berarti adanya unsur internalisasi agama ke dalam diri seseorang. Definisi lain mengatakan bahwa religiusitas merupakan sebuah proses untuk mencari sebuah jalan kebenaran yang berhubungan dengan sesuatu yang sakral. Secara mendalam Chaplin (1997) mengatakan bahwa religi merupakan sistem yang kompleks yang terdiri dari kepercayaan, keyakinan yang tercermin dalam sikap dan melaksanakan upacara-upacara keagaman yang dengan maksud untuk dapat berhubungan dengan Tuhan.

Berdasar pada uraian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa religiusitas merupakan suatu bentuk hubungan manusia dengan penciptanya melalui ajaran agama yang sudah terinternalisasi dalam diri seseorang dan tercermin dalam sikap dan perilakunya sehari-hari.

Secara umum tujuan anak disekolahkan adalah agar terbentuk generasi yang cerdas dan terampil dilandasi dengan ketaqwaan dan keimanan. Kecerdasan dan keterampilan dengan dilandasi ketaqwaan dan keimanan akan mendatangkan

kebaikan dan manfaat bagi masyarakat dan lingkungan, sebaliknya kecerdasan dan keterampilan tanpa dilandasi ketaqwaan dan keimanan akan mendatangkan kerugian bagi masyarakat dan lingkungan. Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain (masyarakat dan lingkungannya). Jadi orang tua harus berhati-hati dalam memilih sekolah bagi anak, jangan hanya sekedar favorit, jangan hanya sekedar negeri atau swasta, tetapi orang tua harus memastikan sekolah yang dipilih adalah sekolah yang mencetak generasi-generasi yang cerdas dan terampil dilandasi dengan ketaqwaan dan keimanan (Jurnal et al., 2023).

Menurut Al-Ghazali dalam Zainuddin (1991) selain keimanan, akhlak juga dianggap penting karena pendidikan akhlak banyak berkaitan langsung dengan perilaku manusia. Sebelum anak dapat berpikir logis dan memahami hal-hal yang abstrak, serta belum sanggup menentukan mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah, maka contoh-contoh, latihan-latihan dan pembiasaanpembiasaan (*habit forming*) mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembinaan pribadi anak karena masa kanak-kanak adalah masa yang paling baik untuk menanamkan dasar-dasar pendidikan akhlak. Al-Ghazali dalam Zainuddin (1991) mengemukakan metode mendidik anak dengan memberi contoh, pelatihan dan pembiasaan kemudian nasihat dan anjuran sebagai alat pendidikan dalam rangka membina kepribadian anak sesuai dengan ajaran agama. Pembentukan kepribadian tersebut berlangsung secara berangsur-angsur dan berkembang sehingga merupakan proses menuju kesempurnaan.

Selain pendidikan keimanan dan ketaqwaan serta akhlak. Pendidikan akal juga dianggap sangat penting menurut Al-Ghazali dalam Zainuddin (1991). Akal

adalah sebagai sumber ilmu pengetahuan tempat terbit sendi-sendinya. Di dalam ilmu pengetahuan itu berlaku dari akal, sebagaimana berlakunya buahbuahan dari pohon, sinar dari matahari dan penglihatan dari mata. Bahwa akal adalah sumber ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan, dengan akal dapat dipergunakan untuk menemukan dan menciptakan alat-alat yang berguna baginya untuk menghadapi masalah-masalah dalam kehidupan manusia. Manusia memerlukan alat dan sarana untuk makan, berpakaian, perumahan, kesenangan jasmani dan rohani, dan sebagainya.

Selanjutnya Al-Ghazali dalam Zainuddin (1991) menegaskan bahwa "hasil dari berpikir merenung (*tafakkur*) adalah ilmu pengetahuan, keadaan hati dan amal perbuatan. Ilmu merupakan buah yang utama, bila ilmu sudah masuk dalam hati maka berubahlah keadaan hati. Bila keadaan hati sudah berubah maka berubah pula amal perbuatan anggota badan. Jadi amal itu bergantung pada keadaan dan keadaan bergantung pula kepada ilmu, sedangkan ilmu bergantung kepada *tafakkur*. Kesimpulannya *tafakkur* yang menjadi prinsip-prinsip dari segala kebaikan".

Berdasarkan pada beberapa uraian di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pendidikan sekolah dasar yang berbasis keagamaan (religiusitas) adalah suatu pendidikan sekolah dasar yang menggunakan kurikulum sekolah dasar namun berbasis pada keagamaan yang meliputi: (a) pendidikan keimanan (IMTAQ), (b) pendidikan akhlak (budi pekerti), dan (c) pendidikan akal (IPTEK).

B. Penelitian Terdahulu

Bosetti (2004) dalam jurnal yang berjudul "*Determinants of School Choice: Understanding How Parents Choose Elementary Schools In Alberta*" melakukan survey terhadap 1.500 orang tua siswa di 29 SD di Alberta dan menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi orang tua dalam memilih sekolah dasar untuk anak-anak mereka adalah kualitas sekolah, jaringan sosial, akses informasi yang berkualitas terhadap pilihan yang tersedia, tingkat pandapatan orang tua (kondisi ekonomi keluarga), tingkat pendidikan orang tua, lokasi sekolah, dan faktor keagamaan (religiusitas).

Penelitian Lai, Sadoulet dan Janvry (2007) dalam jurnalnya yang berjudul "*Can Parents Make WellInformed School Choices?*" mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pemilihan sekolah dasar meliputi beberapa hal, antara lain informasi yang tersedia tentang pilihan yang ada, status sosial ekonomi orang tua, karakteristik anak, jarak rumah ke sekolah, fasilitas sekolah, kualitas guru, lingkungan di sekitar sekolah, serta reputasi sekolah dan kinerjanya

Andryana (2009) dalam penelitian yang berjudul "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Sekolah Dasar Di Kota Depok Menggunakan Metode Proses Analisa Bertingkat". Penelitian dilakukan pada 10 sekolah dasar dan 10 taman kanak-kanak di kecamatan Sukmajaya, Depok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Analytic Hierarchy Process* sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan. Hasil analisa menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam pemilihan sekolah dasar adalah pendidikan (38.2%),

kemudian lokasi sekolah (25%), fasilitas sekolah (16%), biaya pendidikan (10.1%), spiritual (6.4%) dan terakhir adalah ekstrakurikuler (4.3%).

Penelitian Kirkland (2010) dalam jurnal yang berjudul "*Choices We Can Believe In: City Parents And School Choice"* mengatakan bahwa yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam memilih sekolah dasar adalah kurangnya pilihan-pilihan sekolah yang ada, perasaan (subjektivitas) orang tua dan citra (*image*) kota atau wilayah tempat sekolah itu berada.

Rehman, Khan, Tariq dan Tasleem (2010) dalam jurnal yang berjudul "*Determinants of Parents' Choice in Selection of Private Schools for their Children in District Peshawar of Khyber Pakhtunkhwa Province*" melakukan penelitian terhadap 200 orang tua siswa. Hasilnya diperoleh dengan menggunakan deskriptif kuantitatif. Model logistik binomial digunakan sebagai alat kuantitatif untuk estimasi. Hasil regresi menunjukkan bahwa lingkungan pendidikan, rasio guru dengan siswa, tingkat pendidikan orang tua, profesi orang tua, ukuran/skala kelas yang ada, latar belakang sosial, ras, kualitas guru, prestasi akademik sekolah merupakan faktor yang mempengaruhi pilihan orang tua dalam pemilihan sekolah swasta.

Hadikusumo (2012) dalam penelitian disertasi yang berjudul "Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Pengambilan Keputusan Para Orang Tua Siswa dalam Memilih Sekolah di SDI Al-Azhar 14 Semarang". Penelitian dilakukan pada 180 orang tua siswa. Berdasarkan hasil uji hipotesis faktor-faktor yang berpengaruh paling besar sumbangannya terhadap pengambilan keputusan memilih sekolah adalah perilaku konsumen (81,9%), budaya sekolah (81,0%), manajemen

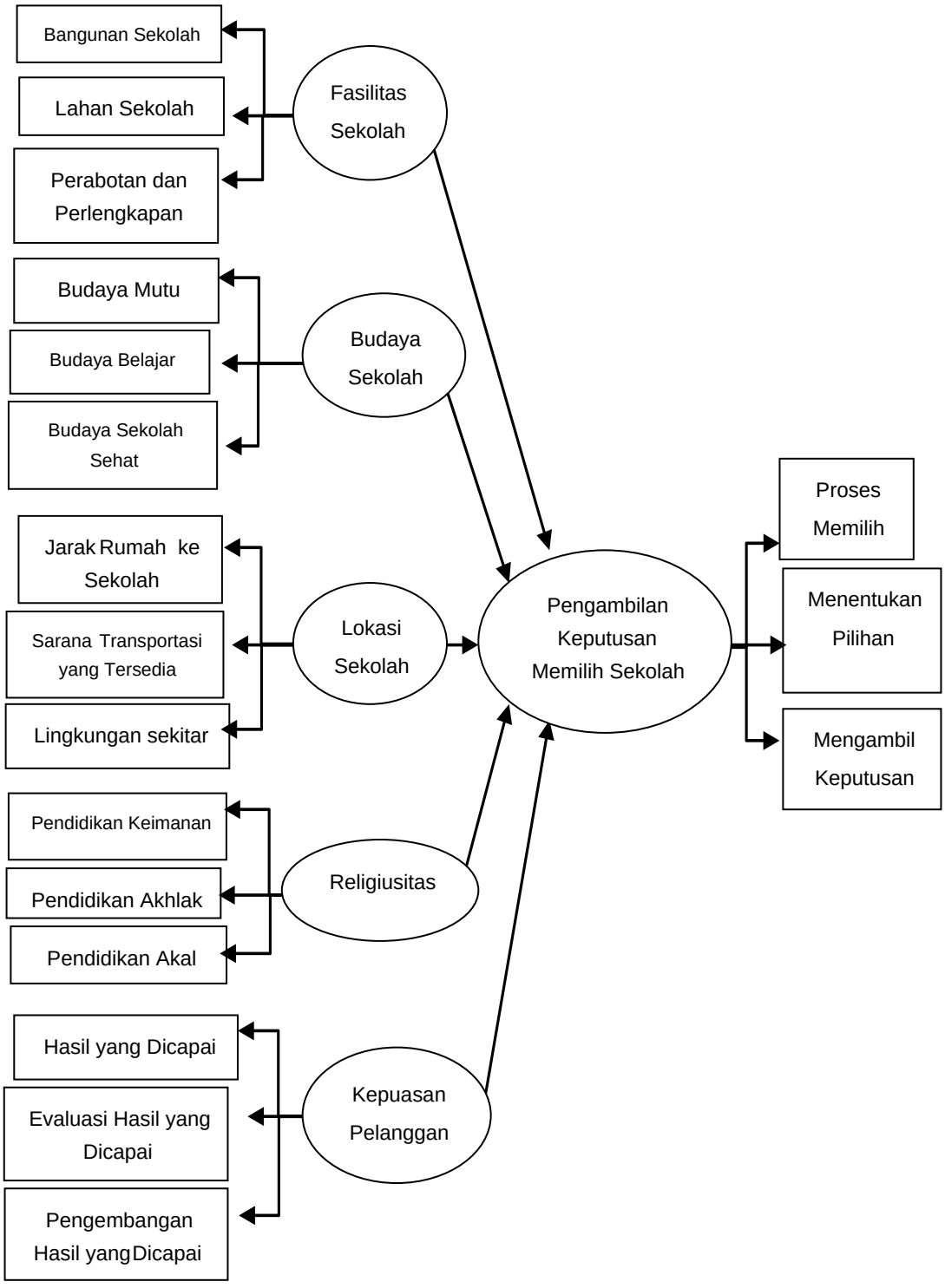
peningkatan mutu sekolah (80,9%), perbaikan mutu sekolah berkelanjutan (79,7%), kepuasan pelanggan (79,5%), dan sumbangan yang paling kecil adalah pendidikan sekolah dasar yang islami (72,9%). Faktor-faktor yang berpengaruh tersebut mempunyai pengaruh yang positif dan hipotesisnya dapat diterima, baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap pengambilan keputusan memilih sekolah.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir penelitian ini adalah bahwa di era desentralisasi, strategi pembangunan pendidikan dasar telah mengalami pergeseran yang mendasar dari sistem pengelolaan pendidikan yang terpusat (sentralistik) ke sistem pengelolaan pendidikan berbasis sekolah (desentralistik) atau lebih dikenal dengan nama Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Dalam hal ini sekolah diberikan wewenang untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri bersama-sama warga sekolah dan *stakeholders*. Semua keputusan dibuat secara kolektif oleh kepala sekolah, staf, guru, orang tua, peserta didik, komite sekolah serta tokoh masyarakat dalam suasana yang demokratis. Manajemen sekolah harus lebih terbuka, mempunyai akuntabilitas yang tinggi, mengoptimalkan peran serta masyarakat dan orang tua, serta mengelola sumber daya sekolah dan lingkungan untuk peningkatan prestasi siswa dan kualitas pendidikan. Dengan menerapkan MBS diharapkan sekolah mampu meningkatkan fasilitas sekolah, budaya sekolah, lokasi sekolah, pendidikan SD yang berbasis keagamaan, dan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya mampu meningkatkan mutu pendidikan yang mempuyai daya tarik sendiri bagi para orang tua siswa dalam pengambilan keputusan memilih sekolah.

Orang tua dalam mengambil keputusan memilih sekolah dapat menggunakan pertimbangan fasilitas sekolah karena fasilitas sekolah yang memadai akan sangat membantu anak dalam mengembangkan bakat dan kreativitasnya selama di sekolah. Budaya sekolah yang baik dalam meningkatkan dan mempertahankan prestasi baik prestasi akademik maupun nonakademik bagi anak dan sekolah. Lokasi sekolah yang tidak terlalu jauh dari rumah sehingga anak tidak merasa capek selama dalam perjalanan ke sekolah dan lingkungan sekitar yang aman dan nyaman sehingga proses pembelajaran akan berjalan dengan baik. Pendidikan sekolah dasar berbasis keagamaan (religiustias) sehingga dapat membentuk generasi muda yang cerdas, terampil, beriman, dan berakhlak mulia. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan menjadikan pelanggan tetap setia memilih untuk memasukkan putra-putri mereka yang lain maupun saudara-saudara mereka yang mempunyai putra-putri usia sekolah ke sekolah yang memuaskan.

Hubungan antar kelima variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.2 yaitu bahwa faktor-faktor penentu yang mempengaruhi pengambilan keputusan para orang tua siswa dalam memilih sekolah bagi anak-anaknya antara lain adalah fasilitas sekolah, budaya sekolah, lokasi sekolah, pendidikan SD yang berbasis keagamaan (religiusitas), dan kepuasan pelanggan (dalam hal ini adalah para orang tua siswa SD Virgo Maria 2 dan SDIP. H. Soebandi Kecamatan Bawen Kabupaten Semarang).



Gambar 4 Kerangka Pikir

D. **Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pikir tersebut, hipotesis penelitian ini adalah faktor-faktor penentu pengambilan keputusan orang tua dalam memilih sekolah bagi anak-anaknya yaitu fasilitas sekolah, budaya sekolah, lokasi sekolah, pendidikan SD yang berbasis keagamaan (religiusitas), dan kepuasan pelanggan. Adapun hipotesis kerja penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Ada pengaruh fasilitas sekolah (X_1), budaya sekolah (X_2), lokasi sekolah (X_3), pendidikan SD yang berbasis keagamaan jadi, dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Hipotesis Umum Ha

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas sekolah (X1), budaya sekolah (X2), lokasi sekolah (X3), pendidikan SD berbasis keagamaan (religiusitas) (X4), dan kepuasan pelanggan (X5) terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah dasar di SDN 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung.

H_0: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas sekolah (X1), budaya sekolah (X2), lokasi sekolah (X3), pendidikan SD berbasis keagamaan (religiusitas) (X4), dan kepuasan pelanggan (X5) terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah dasar di SDN 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung.

b. **Hipotesis Parsial (per-variabel):**

1. **H_{a1}:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara **fasilitas sekolah (X1)** terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.

H_{o1}: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas sekolah terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.

2. **H_{a2}:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara **budaya sekolah (X2)** terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.
   H_{o2}: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya sekolah terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.
3. **H_{a3}:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara **lokasi sekolah (X3)** terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.
   H_{o3}: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi sekolah terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.
4. **H_{a4}:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara **pendidikan berbasis keagamaan (religiusitas) (X4)** terhadap keputusan orang tua dalam memilihsekolah.
   H_{o4}: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan berbasis keagamaan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.

5) **H_{a5}:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara **kepuasan pelanggan (X5)** terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.
   H_{o5}: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mix method, yaitu kombinasi antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk mendapatkan pemahaman yang utuh dan mendalam mengenai hubungan antara kualitas layanan pendidikan unggulan dan keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data kuantitatif yang bersifat statistik dan dapat diukur secara objektif, serta data kualitatif yang bersifat deskriptif dan menggambarkan fenomena sosial secara kontekstual.

Secara kuantitatif, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian korelasional, yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara dua variabel atau lebih. Dalam konteks ini, variabel yang diteliti adalah kualitas layanan pendidikan unggulan sebagai variabel bebas dan keputusan orang tua dalam memilih sekolah sebagai variabel terikat. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha mengukur sejauh mana variabel-variabel tersebut saling berkaitan dan berkontribusi dalam pengambilan keputusan oleh orang tua siswa di SDN 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung.

Sementara itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk mendukung dan memperkaya hasil kuantitatif dengan menggali lebih dalam persepsi, pengalaman, serta pandangan para guru dan kepala sekolah terhadap layanan pendidikan

unggulan. Pendekatan ini bersifat deskriptif fenomenologis, yang berfokus pada pemahaman makna pengalaman subjektif yang dialami oleh para informan. Melalui wawancara, observasi, dan diskusi kelompok, peneliti mengkaji bagaimana kualitas layanan pendidikan diterjemahkan dalam praktik sehari-hari dan bagaimana hal itu memengaruhi pilihan orang tua dalam menentukan sekolah terbaik bagi anak-anak mereka.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di dua sekolah dasar unggulan di Kabupaten Temanggung, yaitu SDN 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung, Provinsi Jawa Tengah. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan sejak keluarnya SK ijin penelitian dari SDN 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung sampai waktu yang diberikan oleh sekolahan tersebut. selama bulan Juni–Agustus 2025.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru di SDN dan MIN Kabupaten Temanggung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 45 guru dari kedua lembaga, yaitu SDN 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung Kabupaten Temangggung.Pemilihan sampel dilakukan secara purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan keterlibatan guru secara langsung dalam proses pendidikan dan interaksi dengan orang tua. Untuk pendekatan kualitatif, informan kunci terdiri dari 2 kepala sekolah serta guru-guru yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu (key informants) guna memberikan informasi mendalam.

D. Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki dua variabel utama, yaitu:

1. **Variabel Bebas (X):** Kualitas Layanan Pendidikan Unggulan, yang terdiri dari:
   a. X_1: Fasilitas Sekolah
   b. X_2: Budaya Sekolah
   c. X_3: Lokasi Sekolah
   d. X_4: Pendidikan Berbasis Keagamaan (Religiusitas)
   e. X_5: Kepuasan Pelanggan
   f. X_6: Branding Sekolah
2. **Variabel Terikat (Y) :** Keputusan Orang Tua dalam memilih sekolah dasar bagi anak-anak mereka.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Masing-masing pendekatan memiliki instrumen dan teknik yang berbeda namun saling melengkapi untuk memperoleh data yang komprehensif dan valid. Data yang dikumpulkan bertujuan untuk mengungkap hubungan antara kualitas layanan pendidikan unggulan dengan keputusan orang tua dalam memilih sekolah dasar.

1. **Teknik Pengumpulan Data Kualitatif**

Pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu**, observasi langsung, dokumentasi,** dan **forum group discussion (FGD).** Wawancara mendalam dilakukan dengan kepala sekolah dan beberapa guru sebagai informan kunci untuk menggali lebih dalam persepsi, pandangan, dan pengalaman mereka mengenai layanan pendidikan unggulan yang diterapkan di sekolah masing-

masing. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur agar tetap fleksibel dan memungkinkan informan untuk menjelaskan lebih rinci sesuai konteks. Observasi langsung dilakukan terhadap proses pembelajaran di kelas, interaksi antar warga sekolah, serta kondisi fisik lingkungan sekolah. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data faktual tentang bagaimana kualitas layanan diterapkan dalam praktik sehari-hari. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis atau visual yang relevan, seperti brosur sekolah, catatan akademik, dokumen program unggulan, serta arsip internal lainnya yang mendukung analisis. Dokumentasi ini membantu memperkuat temuan dari wawancara dan observasi. Selain itu, dilakukan juga Forum Group Discussion (FGD) yang melibatkan guru-guru untuk memperoleh pandangan yang lebih luas, serta menggali dinamika persepsi bersama terkait keunggulan layanan pendidikan yang ditawarkan sekolah. Diskusi kelompok ini memberikan ruang refleksi dan interaksi antar informan.

a. **Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif**

Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan **angket (kuisioner tertutup)** yang dirancang berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Kuisioner ini disusun untuk mengukur lima dimensi utama layanan pendidikan unggulan, yaitu: fasilitas sekolah, budaya sekolah, lokasi sekolah, pendidikan berbasis keagamaan (religiusitas), dan kepuasan pelanggan. Kuisioner tersebut diberikan kepada dua kepala lembaga pendidikan dasar serta guru-guru yang menjadi responden penelitian.

Sebelum disebarkan, instrumen kuisioner diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya agar dapat dipastikan bahwa item-item pertanyaan dalam kuisioner tersebut benar-benar mengukur variabel yang dimaksud secara konsisten dan

akurat. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antar item dengan total skor, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi internal instrumen, biasanya menggunakan rumus Cronbach's Alpha melalui bantuan program SPSS.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen kuisioner yang digunakan benar-benar layak sebagai alat ukur yang akurat dan konsisten dalam mengukur variabel-variabel penelitian. Proses ini sangat penting untuk menjamin kualitas data yang diperoleh melalui pendekatan kuantitatif, sehingga hasil analisis dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1. **Uji Validitas**

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuisioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, yaitu masing-masing dimensi dari kualitas layanan pendidikan unggulan dan keputusan orang tua. Dalam penelitian ini, validitas instrumen diuji dengan menggunakan teknik statistik ***Corrected Item-Total Correlation,*** yaitu dengan mengukur korelasi antara skor setiap item dengan total skor variabel terkait.

Item dikatakan valid apabila nilai korelasi item-total (r hitung) lebih besar daripada r tabel pada taraf signifikansi tertentu (misalnya 0,30). Item-item yang tidak memenuhi syarat validitas akan direvisi atau dibuang dari instrumen. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program **SPSS versi 2.6,** yang memudahkan dalam menghitung korelasi antar item secara otomatis dan akurat.

2. **Uji Reliabilitas**

Selain validitas, instrumen juga harus memenuhi syarat **reliabilitas,** yaitu konsistensi hasil pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten jika digunakan dalam pengukuran yang berulang. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik ***Cronbach's Alpha***, yang merupakan metode paling umum untuk mengukur reliabilitas internal dari suatu skala atau kuesioner.

Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0 sampai 1. Sebuah instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, meskipun dalam beberapa kasus, nilai antara 0,60–0,70 masih dapat diterima tergantung pada konteks penelitian. Hasil pengujian reliabilitas ini juga dianalisis menggunakan program **SPSS versi 2.6,** yang memberikan hasil secara cepat dan tepat.

Dengan dilakukannya uji validitas dan reliabilitas, maka dapat dipastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan pendidikan unggulan dan keputusan orang tua dalam memilih sekolah, baik dari segi ketepatan maupun konsistensinya.

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data Kualitatif

Data kualitatif dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode deskriptif-fenomenologis, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami makna pengalaman subjektif dari para informan, seperti guru dan kepala sekolah, terhadap fenomena kualitas layanan pendidikan unggulan. Pendekatan ini membantu peneliti menangkap realitas yang terjadi di lapangan secara mendalam dan menyeluruh.

Proses analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan utama. Pertama, **reduksi data,** yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan diskusi kelompok. Data yang tidak relevan disingkirkan, sementara data yang penting dicatat dan dikategorikan. Kedua, **penyajian data,** yaitu pengorganisasian informasi dalam bentuk narasi, matriks, atau tabel yang memudahkan peneliti melihat pola dan hubungan antar data. Ketiga, **penarikan kesimpulan dan verifikasi,** yaitu proses menyimpulkan temuan dari data yang telah disajikan serta melakukan pengecekan ulang untuk memastikan validitas dan konsistensi informasi yang diperoleh.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, data kualitatif yang diperoleh dari lapangan dapat diinterpretasikan secara sistematis dan digunakan untuk memperkuat hasil analisis kuantitatif serta memberi konteks terhadap fenomena yang diteliti.

2. **Analisis Data Kuantitatif**

Data kuantitatif dianalisis menggunakan **analisis regresi linier berganda,** yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini, variabel bebas terdiri dari lima faktor, yaitu fasilitas sekolah, budaya sekolah, lokasi sekolah, pendidikan berbasis keagamaan (religiusitas), dan kepuasan pelanggan. Sementara itu, variabel terikat adalah keputusan orang tua dalam memilih sekolah.

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan **uji validitas dan reliabilitas** terhadap instrumen kuisioner untuk memastikan bahwa alat ukur

yang digunakan benar-benar sahih dan konsisten. Setelah itu, dilakukan **uji t (parsial)** untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Selanjutnya, **uji F (simultan)** digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan orang tua.

Seluruh proses pengolahan dan analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan bantuan **program SPSS Statistic versi 2.6**, yang memudahkan perhitungan statistik serta menyajikan hasil analisis dalam bentuk tabel dan grafik yang sistematis. Hasil dari analisis kuantitatif ini menjadi dasar utama dalam pengambilan kesimpulan akhir mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan unggulan terhadap keputusan orang tua.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data statistik dan pengujian hipotesis yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara stimultan, variabel Kualitas Layanan Pendidikan Unggulan (yang merupakan integrasi dari dimensi fasilitas, budaya sekolah, lokasi, religiusitas, kepuasan, dan *branding*) berpengaruh secara signifikan dan substansial terhadap keputusan orang tua memilih sekolah di SD Negeri 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggung. Besaran pengaruh (kontribusi) yang diberikan adalah sebesar 63,6% dengan nilai signifikansi 0,000 (jauh di bawah nilai α = 0,05) dan nilai F_{hitung} sebesar 54,249 yang melampaui nilai F_{tabel} 4,16. Hal ini mengonfirmasi bahwa model layanan yang ditawarkan kedua sekolah tersebut sangat layak (*goodness of fit*) sebagai prediktor utama keputusan orang tua.
2. Secara parsial, variabel Kualitas Layanan Pendidikan Unggulan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah, dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,365 yang lebih besar dari t_{tabel} 2,056 serta taraf signifikansi < 0,001. Nilai koefisien regresi yang positif mengindikasikan bahwa setiap peningkatan mutu pada aspek layanan pendidikan akan berdampak lurus terhadap peningkatan minat dan keputusan orang tua dalam mempercayakan pendidikan anaknya pada lembaga tersebut.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, implikasi manajerial yang dapat ditarik adalah bahwa Kualitas Layanan Pendidikan Unggulan merupakan determinan strategis yang memengaruhi preferensi para orang tua peserta didik di SD Negeri 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temangung.

Temuan ini mengimplikasikan perlunya kesadaran manajerial dari pihak sekolah untuk mempertahankan konsistensi mutu. Tingginya kontribusi layanan (63,6%) menegaskan bahwa jika pihak pengelola sekolah mampu menjaga citra religiusitas, memperbaharui fasilitas, serta menjamin kepuasan pelanggan, maka hal tersebut akan berimplikasi langsung pada stabilitas dan peningkatan jumlah peserta didik. Sebaliknya, pengabaian terhadap salah satu dimensi layanan berpotensi mengurangi kepercayaan publik.

Dalam upaya memenangkan kompetisi jasa pendidikan di Kabupaten Temanggung, sekolah harus mentransformasi temuan ini menjadi kebijakan strategis, yakni dengan menjadikan “Layanan Prima Berbasis Nilai” sebagai *core value* institusi. Temuan ini tidak hanya relevan bagi lokasi penelitian, tetapi juga dapat diadopsi sebagai *best practice* bagi madrasah atau sekolah dasar lain di wilayah Jawa Tengah yang memiliki karakteristik demografis serupa.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan implikasi yang telah diuraikan, peneliti merekomendasikan beberapa saran konstruktif sebagai berikut:

1. Keputusan orang tua memilih SD Negeri 6 Parakan Kauman dan MIN 2 Temanggungterbukti sangat dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan. Oleh karena itu, sekolah disarankan untuk melakukan intensifikasi program unggulan, khususnya pada dimensi *Religiusitas* dan *Branding* (sebagai faktor dengan validitas tinggi), guna memperkuat posisi tawar (*bargaining position*) dan daya tarik sekolah di mata calon wali murid.

2. Perlunya revitalisasi layanan yang berorientasi pada pelanggan melalui penguatan aspek bukti fisik berupa modernisasi sarana belajar, serta aspek empati dan daya tanggap guru dalam melayani kebutuhan wali murid. Pendekatan humanis ini disarankan agar tercipta ikatan emosional yang kuat, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas dan rekomendasi positif yang lebih masif.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel determinan lain di luar model penelitian ini (mengingat masih terdapat residu pengaruh sebesar 36,4%), seperti variabel kondisi sosio-ekonomi orang tua atau pengaruh kebijakan zonasi, serta memperluas cakupan populasi penelitian agar generalisasi hasil dapat mencakup spektrum wilayah yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman, Ayi. (2024). Buku Ajar Teori Pembelajaran. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Achievement and Motivation: A Social-Developmental Perspective. (1992). Britania Raya: Cambridge University Press.

Ananda, R. A., & Banurea, O. K. (2017). Manajemen sarana dan prasarana pendidikan. CV. Widya Puspita.

Arianto, Sam. (2008). Pengertian Fasilitas Belajar dan Jenisnya. Tersedia: http://sobatbaru.blogspot.com/2014/10/pengertian.fasilitas.belajar.htm. Diperoleh 25 Januari 2021.

Arroba, T. (1998). Decision Making by Chinese-US. Journal of Social Psychology, 38, 102-116.

Bafadhal, Aniesa Samira. (2022). Manajemen Komplain Dan Kualitas Layanan Pariwisata [Edisi Digital]. Yogyakarta: Deepublish.

Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Indonesia: Elex Media Komputindo.

Budaya Organisasi Dan Kinerja. (2015). N.p.: Deepublish.

Budaya Religius Basis Pembentukan Kepribadian Religius. (2019). N.p.: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

Budiyono, Aris. (2023). Dasar-Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia (Pendekatan Lingkungan Organisasi). Sumedang: Mega Press Nusantara.

Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: tinjauan teoritis (cetakan pertama). Cv irdh.

Darma, S. (2010). Manajemen Berbasis Sekolah. Jakarta: Direktorat Tenaga Kependidikan Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Kementerian Pendidikan Nasional.

Departemen Pendidikan Nasional. (2008). Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa (Edisi Keempat). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Haetami. (2023). Manajemen Pendidikan pada Era Perkembangan Teknologi. Sukabumi, Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher).

Ilyas, M., Kamaruddin, K., & Marwan, M. (2024). Manajemen Pendidikan Sekolah: Perspektif Konsep, Aturan dan Fakta. Merdeka Kreasi Group.

Kasman. (2021). Pengelolaan Sekolah Unggul: Kontruksi Pendidikan Masa Depan. Mandailing, Sumatra Utara: Madina Publisher.

Koentjaraningrat. (1990). Pengantar Ilmu Antropologi. Jakarta: Aksara Baru (atau Rineka Cipta).

Kotler, Philip. (2001). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta: PT. Prehallindo.

Makmur dan Suparman. (2018). Manajemen Pendidikan Berbasis Madrasah. Makassar, Sulawesi Selatan: Penerbit Aksara TIMUR.

Mashudi, I. (2021). Dampak Komitmen dan Budaya Mutu terhadap Kinerja Guru. Ideas Publishing.

Membangun Masa Depan yang Lebih Inklusif Melalui Pendekatan STEAM dan Peran Pendidik Milenial. (2024). N.p.: Deepublish.

Murniarti, Erni. (2020). Pengertian, Prinsip, Bentuk Metode dan Aplikasinya dari Teori Belajar dari Pendekatan Konstruktivisme dan Teori Belajar Person-Centered Carl Rogers. Jakarta Timur: Citra Pustaka.

Nata, Abuddin, dan Aminudin Yakub. (2023). Manajemen Mutu Pendidikan Islam. Jakarta: Prenada Media.

Nasib Tua Lumban Gaol. (2023). Teori dan Model Manajemen Pendidikan: Sebuah Kajian Fundamental. Jakarta Selatan: PT.Scifintech Andrew Wijaya.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-37.

Rupu, Lun A., dan Rusli Isa. (2021). Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Kesetaraan. Purwokerto: CV. Pena Persada.

Saihu, Made. (2020). Manajemen Berbasis Sekolah, Madrasah, dan Pesantren. Pondok Aren, Tangerang Selatan: Yapin An-Namiyah.

Septhevian, R. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orangtua Dalam Memilih Sekolah Dasar (SD) (Tesis tidak diterbitkan). Program Studi Manajemen Pendidikan, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

Sihotang, Kasdin. (2016). Etika Profesi Akuntansi. (n.p.): PT Kanisius.

Siti Aisyah dan Roni Wiranata. (2024). Dasar-Dasar Manajemen: Teori dan Praktek dalam Organisasi & Pendidikan. (Lokasi Penerbit: Nama Penerbit).

Sougeng Wahyoudi. (n.d.). Loyalitas Nasabah 2022: Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layanan. Indramayu, Jawa Barat: Penerbit Adab.

Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana. (2008). Manajemen Pendidikan. Yogyakarta: Aditya Media.

Sulistiyowati, Wiwik. (2018). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Suryadi, Kadarsah dan M. Ali Ramdhani. (1998). Sistem pendukung keputusan. Suatu wacana struktural idealisasi dan implementasi konsep pengambilan keputusan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy. (2005). Service Marketing: Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: Penerbit Marknesis.

Tumanggor, Amiruddin, James Ronald Tambunan, dan Pandapotan Simatupang. (2021). Manajemen Pendidikan. Bantul, Yogyakarta: Penerbit K-Media.

Wahyoedi, S. (2022). *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*. Indramayu: Penerbit Adab

Zainuddin, et al. (1991). Seluk Beluk Pendidikan dari Al-Ghazali. Jakarta: Bumi Aksara.

Zamroni. (2003). Paradigma Pendidikan Masa Depan: Pilihan Bertahan dan Tumbuh. Yogyakarta: Bigraf Publishing.

Aguilar-rivero, M. (2026). *Relationships between tourists ' motivations , satisfaction , perceived value ´ n (Spain) and loyalty in a second-tier city : the case of Le o*. *170*(October 2025). https://doi.org/10.1016/j.cities.2025.106650

Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee*. *1*, 66–74.

Amin Putri, R. K., & M Yunus Abu Bakar. (2023). Konsep Essensialisme Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam. *Dirasah : Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, *6*(1), 112–124. https://doi.org/10.58401/dirasah.v6i1.752

Analisis, P., Dalam, S., Peserta, M., Dan, D., Terhadap, P., Belajar, P., Didik, P., Smp, D. I., Tarbiyah, F., Keguruan, D. A. N., Negeri, U. I., & Makassar, A. (2014). *MUSDALIFAH*.

Azni, S. R., Yunus, B. M., & Fathurrohman, A. A. (2022). *The Concept of Intellectual Education in the Islamic Religious Education Curriculum (PAI) at the Elementary School (SD) Level Konsep Pendidikan Akal pada Kurikulum Pendidikan Agama Islam (PAI) Tingkat Sekolah Dasar (SD) manusia , pada kesempatan ini penulis akan melakukan penelitian tentang Konsep Pendidikan Akal Pada Kurikulum Pendidikan Agama Islam (PAI) Tingkat Sekolah Dasar (SD). Study in Teaching as a Foreign Language . 4*

Kedua , penelitian yang dilakukan oleh Jimmi Copriady dengan judul The Implementation of Lesson Study Programme For Developing Professionalism in Teaching Profession . 5 Ketiga , jurnal yang ditulis oleh Masyhud dengan. *2*(1).

Chrishanti, A., & Tito, P. (2022). *No Title*. *07*(1), 38–48.

Cortés-polo, D., Paoletti, M. E., & Haut, J. M. (2026). Transformer-based network for enhanced wireless service differentiation in. *Expert Systems With Applications*, *300*(August 2025), 130379. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2025.130379

Cui, J., Townsend, J., Bampoulas, A., Li, R., Amaral, R., & Dong, B. (2025). *Energy & Buildings Energy flexibility at multi-building scales : A review of the dominant factors*. *346*(June). https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2025.116157

Dan, S., Pada, I., & Pendidikan, L. (2020). *MARKETING PENDIDIKAN Strategi Dan Implementasi Pada Lembaga Pendidikan*. *14*(1), 112–123.

Daya, A., Pengembangan, S., Pendidikan, L., Sdi, D., & Kediri, A. K. (2022). *e-ISSN: 2656-7121*. *4*(March).

Dianteill, E. (2012). *Cultural Anthropology or Social Anthropology ? A Transatlantic Dispute OR SOCIAL ANTHROPOLOGY ?* (Vol. 62). https://doi.org/10.3917/anso.121.0093

Djuraini, F., Hendra, H., & Eraku, S. (2022). *Analisis Kesesuaian Lokasi Sarana Pendidikan Menggunakan Sistem Informasi Geografis (Studi Kasus : Sekolah Menengah Atas Se-Kota Gorontalo)*. *2*(2), 72–80. https://doi.org/10.34312/geojpg.v2i2.17953

Dugo, P., Mondello, L., Arena, K., Cacciola, F., & Lagan, R. (2025). *Exploration of comprehensive two-dimensional liquid chromatography : Theoretical aspects and practical considerations - A tutorial*. *7*(February). https://doi.org/10.1016/j.jcoa.2025.100222

Dwi, K., Pusparini, C., Suma, K., & Suswandi, I. (2020). *Hubungan Motivasi Intrinsik , Persepsi Siswa , Motivasi Intrinsik dan Persepsi Siswa terhadap Pelajaran Fisika dan Prestasi Belajar Fisika Siswa Kelas X MIPA SMA*. *10*(1), 12–23.

Gebhardt, C. G., Schubert, J., & Steinbach, M. C. (2023). Communications in Nonlinear Science and Numerical Simulation Long-time principal geodesic analysis in director-based dynamics of hybrid mechanical systems. *Communications in Nonlinear Science and Numerical Simulation*, *122*, 107240. https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2023.107240

Goh, S., Goel, H., Ashton, K., Hackett, A., Dudding-byth, T., & Kirk, E. (2025). Bichromosomal X inheritance – a proposed new model of inheritance in genetic conditions. *Medical Hypotheses*, *202*(July), 111714.

https://doi.org/10.1016/j.mehy.2025.111714

Han, S., Reinartz, W., & Skiera, B. (2021). Capturing Retailers ' Brand and Customer Focus. *Journal of Retailing*, *97*(4), 582–596. https://doi.org/10.1016/j.jretai.2021.01.001

Hayudiyani, M., Saputra, B. R., Adha, M. A., & Syafira, N. (2020). *Strategi kepala sekolah meningkatkan mutu pendidikan melalui program unggulan sekolah*. *8*(1), 89–95.

Hermawan, D., & Mardiana, D. (2025). *MANAJEMEN MUTU SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN*. *6*(7), 1018–1031.

Isnaeni, C., Puspa, S., Nur, D., Rahayu, O., & Parhan, M. (2023). *Jurnal basicedu*. *7*(5), 3309–3321.

Jempper, J., No, V., Pelayanan, H. K., Sekolah, C., & Dan, L. S. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan, citra sekolah, loyalitas siswa dan keputusan memilih sekolah*. *2*(1).

Jeon, L., Kwon, K., Byun, S., Charlot-swilley, D., Domitrovich, C. E., Farewell, C. V, Ford, T. G., Hatton, H., Oh, Y., Puma, J. E., Head, E., Head, S., & Workforce, S. (2026). Early Childhood Research Quarterly A novel ecological model of holistic early childhood workforce well-being : The utilization of an ai-assisted systematic review. *Early Childhood Research Quarterly*, *74*(October 2025), 199–210. https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2025.09.007

Juhaidi, A., Endidikan, P. E. J. A. S. A. P., & Raktik, T. E. D. A. N. P. (n.d.). *P j p t p*.

Jurnal, J., Keluarga, K., Anak, P., Dini, U., & Dewasa, R. D. A. N. (2023). *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga dan Pendidikan)*. *10*(April), 14–26.

Keguruan, F. (n.d.). *Manajemen Fasilitas Pendidikan dalam Manajemen Adminstrasi Sekolah*. 72–81.

Kehidupan, R. D. A. N. (n.d.). *Religiusitas dan kehidupan sosial keagamaan*. *9*, 421–450.

Laurier, E., & Tuncer, S. (2025). Geoforum Acknowledging , recognising and responding to one another : ordinary hospitality in the caf ´ e. *Geoforum*, *165*(August), 104372. https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2025.104372

Lin, W. L. (2025). Jo ur na l P of. *Cleaner Production Letters*, 100120. https://doi.org/10.1016/j.clpl.2025.100120

Manajemen, P. S., & Malang, U. (n.d.). *Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*. 45–64.

Maulida, N. Z., & Rohmah, N. D. (2022). *Jurnal Manajemen Pendidikan Manajemen Strategis Sekolah Unggulan Berbasis Islam di Sekolah Dasar*

Strategic Management of Islamic-based Excellent School at Elementary School. *4*(1), 17–30.

Mei, N. (2023). *SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah*. *2*(5), 1847–1857.

Mohaghegh, A. (2026). *Feature-guided sampling strategy for adaptive model order reduction of convection-dominated problems*. *545*(October 2025).

Nurul, M., Desa, I., Gemi, P., & Stabat, K. (2023). *No Title*. *9*, 77–87.

Ozkiper, O., Bianconi, A., Vuong, H., Bishop, J., Critto, A., & Furlan, E. (2026). *Multi-criteria evaluation of blue nature-based solutions : Suitability of Posidonia oceanica in the Mediterranean Sea under climate scenarios*. *273*(April 2025). https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2025.108032

Parastesh, S., & Hosseini, M. (2025). Exploring the new characteristics of professionalism in nursing from the perspective of experts : A qualitative Study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, *20*(5), 673–686. https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2025.09.003

Pegawai, K., Sosial, D., Tenaga, D. A. N., & Kota, K. (n.d.). *No Title*.

Pendidikan, J. M., Ilmu, F., Dan, T., & Hidayatullah, U. I. N. S. (2020). *Peran komite sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di sdn lengkong karya*.

Pendidikan, J. M., & P-issn, S. I. (2023). *No Title*. *10*(2), 239–247.

Petrovici, N. (2026). *What shapes a livable city ? Subjective and objective determinants of city satisfaction in Romania*. *169*(October 2025). https://doi.org/10.1016/j.cities.2025.106565

Pitts, G., & Motamedi, S. (2025). Telematics and Informatics Reports Understanding human-AI trust in education. *Telematics and Informatics Reports*, *20*(November), 100270. https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100270

Purbiyanto, E., Purwanto, P., & Wahyuningsih, R. (2023). Evaluating Parent Satisfaction: The Impact of Educational Service Quality at an Islamic Kindergarten in Colomadu, Karanganyar, Central Java. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, *15*(4), 6172–6181. https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i4.4663

Quality, S. (n.d.). *Dengan metode service quality (ervqual) fuzzy di pt . Pos indonesia sidoarjo Oleh Muchamad Mustofa ; Handoyo dan Dira Ernawati Prodi Teknik Industri , FTI-UPN " Veteran " Jatim*.

Rudolf, A., & Teturan, Y. E. (2022). *Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia*. *5*(1), 1–7.

Saleh, M. (2024). *Mutu Layanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Man 1 Bandar Lampung*. *2*, 902–915.

Sayekti, F., Tarigan, B., Endang, L., & Reni, W. (2022). *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

Pemakai Layanan Jasa The Influence of Service Quality Dimensions on Service User Satisfaction Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing. *9*, 16–26.

Siswa, K. (2023). *PEDAGOGI : JURNAL PENDIDIKAN DASAR Manajemen Budaya Sekolah sebagai Upaya Mengembangkan*. *11*(2), 133–142.

Slakmon, B., Skulskiy, D., Shapira, O., & Leshman, O. (2026). Song dedication as creative gift practice : Toward a framework for dedication education. *Thinking Skills and Creativity*, *60*(December 2023), 102032. https://doi.org/10.1016/j.tsc.2025.102032

Surya, A., & Hendrawan, V. S. (2025). *Analisis kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan usia dini dengan metode importance performance analysis Analysis of customer satisfaction in early childhood education institutions using the importance performance analysis method*. *1*(1), 1–7.

Triyani, A. N., Purba, N. W., Islam, U., & Suamatera, N. (2022). *Jurnal administrasi pendidikan*. *19*(2), 211–218.

Wang, S., Wang, X., Chen, X., Wang, N., Su, Y., & Qi, L. (2025). Independent and joint effects of air quality index and the average ambient temperature on in vitro fertilization pregnancy outcomes in. *Reproductive Toxicology*, *135*(December 2024), 108935. https://doi.org/10.1016/j.reprotox.2025.108935

Wong, T. S., Kim, J., & Chan, L. (2023). Heliyon Experience attributes and service quality dimensions of peer-to-peer accommodation in Malaysia. *Heliyon*, *9*(7), e18403. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18403

Zhang, Y. Z., Perchiacca, J., Batalina, A., Vet, M., De, G., Lu, J., Mcleod, A., Prasher, A., Colandene, J., Munther, M., Zhang, Y. Z., Perchiacca, J., Batalina, A., Vet, M., De, G., Lu, J., Mcleod, A., Prasher, A., & Colandene, J. (2025). Navigating PUPSIT implementation challenges for high-viscosity oligonucleotide drug products. *Journal of Pharmaceutical Sciences*, 104071. https://doi.org/10.1016/j.xphs.2025.104071

Aguilar-rivero, M. (2026). *Relationships between tourists ' motivations , satisfaction , perceived value ´ n (Spain) and loyalty in a second-tier city : the case of Le o*. *170*(October 2025). https://doi.org/10.1016/j.cities.2025.106650

Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee*. *1*, 66–74.

Amin Putri, R. K., & M Yunus Abu Bakar. (2023). Konsep Essensialisme Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam. *Dirasah : Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, *6*(1), 112–124. https://doi.org/10.58401/dirasah.v6i1.752

Analisis, P., Dalam, S., Peserta, M., Dan, D., Terhadap, P., Belajar, P., Didik, P.,

Smp, D. I., Tarbiyah, F., Keguruan, D. A. N., Negeri, U. I., & Makassar, A. (2014). *MUSDALIFAH*.

Azni, S. R., Yunus, B. M., & Fathurrohman, A. A. (2022). *The Concept of Intellectual Education in the Islamic Religious Education Curriculum (PAI) at the Elementary School (SD) Level Konsep Pendidikan Akal pada Kurikulum Pendidikan Agama Islam (PAI) Tingkat Sekolah Dasar (SD) manusia , pada kesempatan ini penulis akan melakukan penelitian tentang Konsep Pendidikan Akal Pada Kurikulum Pendidikan Agama Islam (PAI) Tingkat Sekolah Dasar (SD). Study in Teaching as a Foreign Language . 4 Kedua , penelitian yang dilakukan oleh Jimmi Copriady dengan judul The Implementation of Lesson Study Programme For Developing Professionalism in Teaching Profession . 5 Ketiga , jurnal yang ditulis oleh Masyhud dengan*. *2*(1).

Chrishanti, A., & Tito, P. (2022). *No Title*. *07*(1), 38–48.

Cortés-polo, D., Paoletti, M. E., & Haut, J. M. (2026). Transformer-based network for enhanced wireless service differentiation in. *Expert Systems With Applications*, *300*(August 2025), 130379. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2025.130379

Cui, J., Townsend, J., Bampoulas, A., Li, R., Amaral, R., & Dong, B. (2025). *Energy & Buildings Energy flexibility at multi-building scales : A review of the dominant factors*. *346*(June). https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2025.116157

Dan, S., Pada, I., & Pendidikan, L. (2020). *marketing pendidikan strategi Dan Implementasi Pada Lembaga Pendidikan*. *14*(1), 112–123.

Daya, A., Pengembangan, S., Pendidikan, L., Sdi, D., & Kediri, A. K. (2022). *e-ISSN: 2656-7121*. *4*(March).

Dianteill, E. (2012). *Cultural Anthropology or Social Anthropology ? A Transatlantic Dispute Or Social Anthropology ?* (Vol. 62). https://doi.org/10.3917/anso.121.0093

Djuraini, F., Hendra, H., & Eraku, S. (2022). *Analisis Kesesuaian Lokasi Sarana Pendidikan Menggunakan Sistem Informasi Geografis (Studi Kasus : Sekolah Menengah Atas Se-Kota Gorontalo)*. *2*(2), 72–80. https://doi.org/10.34312/geojpg.v2i2.17953

Dugo, P., Mondello, L., Arena, K., Cacciola, F., & Lagan, R. (2025). *Exploration of comprehensive two-dimensional liquid chromatography : Theoretical aspects and practical considerations - A tutorial*. *7*(February). https://doi.org/10.1016/j.jcoa.2025.100222

Dwi, K., Pusparini, C., Suma, K., & Suswandi, I. (2020). *Hubungan Motivasi Intrinsik , Persepsi Siswa , Motivasi Intrinsik dan Persepsi Siswa terhadap Pelajaran Fisika dan Prestasi Belajar Fisika Siswa Kelas X MIPA SMA*. *10*(1),

12–23.

Gebhardt, C. G., Schubert, J., & Steinbach, M. C. (2023). Communications in Nonlinear Science and Numerical Simulation Long-time principal geodesic analysis in director-based dynamics of hybrid mechanical systems. *Communications in Nonlinear Science and Numerical Simulation*, *122*, 107240. https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2023.107240

Goh, S., Goel, H., Ashton, K., Hackett, A., Dudding-byth, T., & Kirk, E. (2025). Bichromosomal X inheritance – a proposed new model of inheritance in genetic conditions. *Medical Hypotheses*, *202*(July), 111714. https://doi.org/10.1016/j.mehy.2025.111714

Han, S., Reinartz, W., & Skiera, B. (2021). Capturing Retailers ' Brand and Customer Focus. *Journal of Retailing*, *97*(4), 582–596. https://doi.org/10.1016/j.jretai.2021.01.001

Hayudiyani, M., Saputra, B. R., Adha, M. A., & Syafira, N. (2020). *Strategi kepala sekolah meningkatkan mutu pendidikan melalui program unggulan sekolah*. *8*(1), 89–95.

Hermawan, D., & Mardiana, D. (2025). *manajemen mutu sekolah dalam meningkatkan*. *6*(7), 1018–1031.

Isnaeni, C., Puspa, S., Nur, D., Rahayu, O., & Parhan, M. (2023). *Jurnal basicedu*. *7*(5), 3309–3321.

Jempper, J., No, V., Pelayanan, H. K., Sekolah, C., & Dan, L. S. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan, citra sekolah, loyalitas siswa dan keputusan memilih sekolah*. *2*(1).

Jeon, L., Kwon, K., Byun, S., Charlot-swilley, D., Domitrovich, C. E., Farewell, C. V, Ford, T. G., Hatton, H., Oh, Y., Puma, J. E., Head, E., Head, S., & Workforce, S. (2026). Early Childhood Research Quarterly A novel ecological model of holistic early childhood workforce well-being : The utilization of an ai-assisted systematic review. *Early Childhood Research Quarterly*, *74*(October 2025), 199–210. https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2025.09.007

Juhaidi, A., Endidikan, P. E. J. A. S. A. P., & Raktik, T. E. D. A. N. P. (n.d.). *P j p t p*.

Jurnal, J., Keluarga, K., Anak, P., Dini, U., & Dewasa, R. D. A. N. (2023). *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga dan Pendidikan)*. *10*(April), 14–26.

Keguruan, F. (n.d.). *Manajemen Fasilitas Pendidikan dalam Manajemen Adminstrasi Sekolah*. 72–81.

Kehidupan, R. D. A. N. (n.d.). *Religiusitas dan kehidupan sosial keagamaan*. *9*, 421–450.

Laurier, E., & Tuncer, S. (2025). Geoforum Acknowledging , recognising and responding to one another : ordinary hospitality in the caf ´ e. *Geoforum*,

165(August), 104372. https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2025.104372

Lin, W. L. (2025). Jo ur na l P of. *Cleaner Production Letters*, 100120. https://doi.org/10.1016/j.clpl.2025.100120

Manajemen, P. S., & Malang, U. (n.d.). *Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*. 45–64.

Maulida, N. Z., & Rohmah, N. D. (2022). *Jurnal Manajemen Pendidikan Manajemen Strategis Sekolah Unggulan Berbasis Islam di Sekolah Dasar Strategic Management of Islamic-based Excellent School at Elementary School*. *4*(1), 17–30.

Mei, N. (2023). *SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah*. *2*(5), 1847–1857.

Mohaghegh, A. (2026). *Feature-guided sampling strategy for adaptive model order reduction of convection-dominated problems*. *545*(October 2025).

Nurul, M., Desa, I., Gemi, P., & Stabat, K. (2023). *No Title*. *9*, 77–87.

Ozkiper, O., Bianconi, A., Vuong, H., Bishop, J., Critto, A., & Furlan, E. (2026). *Multi-criteria evaluation of blue nature-based solutions : Suitability of Posidonia oceanica in the Mediterranean Sea under climate scenarios*. *273*(April 2025). https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2025.108032

Parastesh, S., & Hosseini, M. (2025). Exploring the new characteristics of professionalism in nursing from the perspective of experts : A qualitative Study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, *20*(5), 673–686. https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2025.09.003

Pegawai, K., Sosial, D., Tenaga, D. A. N., & Kota, K. (n.d.). *No Title*.

Pendidikan, J. M., Ilmu, F., Dan, T., & Hidayatullah, U. I. N. S. (2020). *Peran komite sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di sdn lengkong karya*.

Pendidikan, J. M., & P-issn, S. I. (2023). *No Title*. *10*(2), 239–247.

Petrovici, N. (2026). *What shapes a livable city ? Subjective and objective determinants of city satisfaction in Romania*. *169*(October 2025). https://doi.org/10.1016/j.cities.2025.106565

Pitts, G., & Motamedi, S. (2025). Telematics and Informatics Reports Understanding human-AI trust in education. *Telematics and Informatics Reports*, *20*(November), 100270. https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100270

Purbiyanto, E., Purwanto, P., & Wahyuningsih, R. (2023). Evaluating Parent Satisfaction: The Impact of Educational Service Quality at an Islamic Kindergarten in Colomadu, Karanganyar, Central Java. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, *15*(4), 6172–6181. https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i4.4663

Quality, S. (n.d.). *Dengan metode service quality (ervqual) fuzzy di pt . Pos*

indonesia sidoarjo Oleh Muchamad Mustofa ; Handoyo dan Dira Ernawati Prodi Teknik Industri , FTI-UPN " Veteran " Jatim.

Rudolf, A., & Teturan, Y. E. (2022). *Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia*. *5*(1), 1–7.

Saleh, M. (2024). *MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN DI MAN 1 BANDAR LAMPUNG*. *2*, 902–915.

Sayekti, F., Tarigan, B., Endang, L., & Reni, W. (2022). *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa The Influence of Service Quality Dimensions on Service User Satisfaction Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*. *9*, 16–26.

Siswa, K. (2023). *PEDAGOGI : JURNAL PENDIDIKAN DASAR Manajemen Budaya Sekolah sebagai Upaya Mengembangkan*. *11*(2), 133–142.

Slakmon, B., Skulskiy, D., Shapira, O., & Leshman, O. (2026). Song dedication as creative gift practice : Toward a framework for dedication education. *Thinking Skills and Creativity*, *60*(December 2023), 102032. https://doi.org/10.1016/j.tsc.2025.102032

Surya, A., & Hendrawan, V. S. (2025). *Analisis kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan usia dini dengan metode importance performance analysis Analysis of customer satisfaction in early childhood education institutions using the importance performance analysis method*. *1*(1), 1–7.

Triyani, A. N., Purba, N. W., Islam, U., & Suamatera, N. (2022). *Jurnal administrasi pendidikan*. *19*(2), 211–218.

Wang, S., Wang, X., Chen, X., Wang, N., Su, Y., & Qi, L. (2025). Independent and joint effects of air quality index and the average ambient temperature on in vitro fertilization pregnancy outcomes in. *Reproductive Toxicology*, *135*(December 2024), 108935. https://doi.org/10.1016/j.reprotox.2025.108935

Wong, T. S., Kim, J., & Chan, L. (2023). Heliyon Experience attributes and service quality dimensions of peer-to-peer accommodation in Malaysia. *Heliyon*, *9*(7), e18403. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18403

Zhang, Y. Z., Perchiacca, J., Batalina, A., Vet, M., De, G., Lu, J., Mcleod, A., Prasher, A., Colandene, J., Munther, M., Zhang, Y. Z., Perchiacca, J., Batalina, A., Vet, M., De, G., Lu, J., Mcleod, A., Prasher, A., & Colandene, J. (2025). Navigating PUPSIT implementation challenges for high-viscosity oligonucleotide drug products. *Journal of Pharmaceutical Sciences*, 104071. https://doi.org/10.1016/j.xphs.2025.104071

Aguilar-rivero, M. (2026). *Relationships between tourists ' motivations , satisfaction , perceived value ´ n (Spain) and loyalty in a second-tier city : the case of Le o*. *170*(October 2025). https://doi.org/10.1016/j.cities.2025.106650

Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee*. *1*, 66–74.

Amin Putri, R. K., & M Yunus Abu Bakar. (2023). Konsep Essensialisme Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam. *Dirasah : Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, *6*(1), 112–124. https://doi.org/10.58401/dirasah.v6i1.752

Analisis, P., Dalam, S., Peserta, M., Dan, D., Terhadap, P., Belajar, P., Didik, P., Smp, D. I., Tarbiyah, F., Keguruan, D. A. N., Negeri, U. I., & Makassar, A. (2014). *MUSDALIFAH*.

Azni, S. R., Yunus, B. M., & Fathurrohman, A. A. (2022). *The Concept of Intellectual Education in the Islamic Religious Education Curriculum (PAI) at the Elementary School (SD) Level Konsep Pendidikan Akal pada Kurikulum Pendidikan Agama Islam (PAI) Tingkat Sekolah Dasar (SD) manusia , pada kesempatan ini penulis akan melakukan penelitian tentang Konsep Pendidikan Akal Pada Kurikulum Pendidikan Agama Islam (PAI) Tingkat Sekolah Dasar (SD). Study in Teaching as a Foreign Language . 4 Kedua , penelitian yang dilakukan oleh Jimmi Copriady dengan judul The Implementation of Lesson Study Programme For Developing Professionalism in Teaching Profession . 5 Ketiga , jurnal yang ditulis oleh Masyhud dengan*. *2*(1).

Chrishanti, A., & Tito, P. (2022). *No Title*. *07*(1), 38–48.

Cortés-polo, D., Paoletti, M. E., & Haut, J. M. (2026). Transformer-based network for enhanced wireless service differentiation in. *Expert Systems With Applications*, *300*(August 2025), 130379. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2025.130379

Cui, J., Townsend, J., Bampoulas, A., Li, R., Amaral, R., & Dong, B. (2025). *Energy & Buildings Energy flexibility at multi-building scales : A review of the dominant factors*. *346*(June). https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2025.116157

Dan, S., Pada, I., & Pendidikan, L. (2020). *Marketing pendidikan strategi dan implementasi pada lembaga pendidikan*. *14*(1), 112–123.

Daya, A., Pengembangan, S., Pendidikan, L., Sdi, D., & Kediri, A. K. (2022). *e-ISSN: 2656-7121*. *4*(March).

Dianteill, E. (2012). *Cultural Anthropology or Social Anthropology ? A Transatlantic Dispute OR SOCIAL ANTHROPOLOGY ?* (Vol. 62). https://doi.org/10.3917/anso.121.0093

Djuraini, F., Hendra, H., & Eraku, S. (2022). *Analisis Kesesuaian Lokasi Sarana Pendidikan Menggunakan Sistem Informasi Geografis (Studi Kasus : Sekolah Menengah Atas Se-Kota Gorontalo)*. *2*(2), 72–80. https://doi.org/10.34312/geojpg.v2i2.17953

Dugo, P., Mondello, L., Arena, K., Cacciola, F., & Lagan, R. (2025). *Exploration*

of comprehensive two-dimensional liquid chromatography : Theoretical aspects and practical considerations - A tutorial. *7*(February). https://doi.org/10.1016/j.jcoa.2025.100222

Dwi, K., Pusparini, C., Suma, K., & Suswandi, I. (2020). *Hubungan Motivasi Intrinsik , Persepsi Siswa , Motivasi Intrinsik dan Persepsi Siswa terhadap Pelajaran Fisika dan Prestasi Belajar Fisika Siswa Kelas X MIPA SMA*. *10*(1), 12–23.

Gebhardt, C. G., Schubert, J., & Steinbach, M. C. (2023). Communications in Nonlinear Science and Numerical Simulation Long-time principal geodesic analysis in director-based dynamics of hybrid mechanical systems. *Communications in Nonlinear Science and Numerical Simulation*, *122*, 107240. https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2023.107240

Goh, S., Goel, H., Ashton, K., Hackett, A., Dudding-byth, T., & Kirk, E. (2025). Bichromosomal X inheritance – a proposed new model of inheritance in genetic conditions. *Medical Hypotheses*, *202*(July), 111714. https://doi.org/10.1016/j.mehy.2025.111714

Han, S., Reinartz, W., & Skiera, B. (2021). Capturing Retailers ' Brand and Customer Focus. *Journal of Retailing*, *97*(4), 582–596. https://doi.org/10.1016/j.jretai.2021.01.001

Hayudiyani, M., Saputra, B. R., Adha, M. A., & Syafira, N. (2020). *Strategi kepala sekolah meningkatkan mutu pendidikan melalui program unggulan sekolah*. *8*(1), 89–95.

Hermawan, D., & Mardiana, D. (2025). *Manajemen mutu sekolah dalam meningkatkan*. *6*(7), 1018–1031.

Isnaeni, C., Puspa, S., Nur, D., Rahayu, O., & Parhan, M. (2023). *Jurnal basicedu*. *7*(5), 3309–3321.

Jempper, J., No, V., Pelayanan, H. K., Sekolah, C., & Dan, L. S. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan, citra sekolah, loyalitas siswa dan keputusan memilih sekolah*. *2*(1).

Jeon, L., Kwon, K., Byun, S., Charlot-swilley, D., Domitrovich, C. E., Farewell, C. V, Ford, T. G., Hatton, H., Oh, Y., Puma, J. E., Head, E., Head, S., & Workforce, S. (2026). Early Childhood Research Quarterly A novel ecological model of holistic early childhood workforce well-being : The utilization of an ai-assisted systematic review. *Early Childhood Research Quarterly*, *74*(October 2025), 199–210. https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2025.09.007

Juhaidi, A., Endidikan, P. E. J. A. S. A. P., & Raktik, T. E. D. A. N. P. (n.d.). *P j p t p*.

Jurnal, J., Keluarga, K., Anak, P., Dini, U., & Dewasa, R. D. A. N. (2023). *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga dan Pendidikan)*. *10*(April), 14–26.

Keguruan, F. (n.d.). *Manajemen Fasilitas Pendidikan dalam Manajemen Adminstrasi Sekolah*. 72–81.

Kehidupan, R. D. A. N. (n.d.). *Religiusitas dan kehidupan sosial keagamaan*. *9*, 421–450.

Laurier, E., & Tuncer, S. (2025). Geoforum Acknowledging , recognising and responding to one another : ordinary hospitality in the caf ´ e. *Geoforum*, *165*(August), 104372. https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2025.104372

Lin, W. L. (2025). Jo ur na l P of. *Cleaner Production Letters*, 100120. https://doi.org/10.1016/j.clpl.2025.100120

Manajemen, P. S., & Malang, U. (n.d.). *Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*. 45–64.

Maulida, N. Z., & Rohmah, N. D. (2022). *Jurnal Manajemen Pendidikan Manajemen Strategis Sekolah Unggulan Berbasis Islam di Sekolah Dasar Strategic Management of Islamic-based Excellent School at Elementary School*. *4*(1), 17–30.

Mei, N. (2023). *SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah*. *2*(5), 1847–1857.

Mohaghegh, A. (2026). *Feature-guided sampling strategy for adaptive model order reduction of convection-dominated problems*. *545*(October 2025).

Nurul, M., Desa, I., Gemi, P., & Stabat, K. (2023). *No Title*. *9*, 77–87.

Ozkiper, O., Bianconi, A., Vuong, H., Bishop, J., Critto, A., & Furlan, E. (2026). *Multi-criteria evaluation of blue nature-based solutions : Suitability of Posidonia oceanica in the Mediterranean Sea under climate scenarios*. *273*(April 2025). https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2025.108032

Parastesh, S., & Hosseini, M. (2025). Exploring the new characteristics of professionalism in nursing from the perspective of experts : A qualitative Study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, *20*(5), 673–686. https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2025.09.003

Pegawai, K., Sosial, D., Tenaga, D. A. N., & Kota, K. (n.d.). *No Title*.

Pendidikan, J. M., Ilmu, F., Dan, T., & Hidayatullah, U. I. N. S. (2020). *Peran komite sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di sdn lengkong karya*.

Pendidikan, J. M., & P-issn, S. I. (2023). *No Title*. *10*(2), 239–247.

Petrovici, N. (2026). *What shapes a livable city ? Subjective and objective determinants of city satisfaction in Romania*. *169*(October 2025). https://doi.org/10.1016/j.cities.2025.106565

Pitts, G., & Motamedi, S. (2025). Telematics and Informatics Reports Understanding human-AI trust in education. *Telematics and Informatics Reports*, *20*(November), 100270. https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100270

Purbiyanto, E., Purwanto, P., & Wahyuningsih, R. (2023). Evaluating Parent Satisfaction: The Impact of Educational Service Quality at an Islamic Kindergarten in Colomadu, Karanganyar, Central Java. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, *15*(4), 6172–6181. https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i4.4663

Quality, S. (n.d.). *Dengan metode service quality (ervqual) fuzzy di pt . Pos indonesia sidoarjo oleh Muchamad Mustofa ; Handoyo dan Dira Ernawati Prodi Teknik Industri , FTI-UPN " Veteran " Jatim*.

Rudolf, A., & Teturan, Y. E. (2022). *Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia*. *5*(1), 1–7.

Saleh, M. (2024). *Mutu layanan pendidikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan di man 1 bandar lampung*. *2*, 902–915.

Sayekti, F., Tarigan, B., Endang, L., & Reni, W. (2022). *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa The Influence of Service Quality Dimensions on Service User Satisfaction Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*. *9*, 16–26.

Siswa, K. (2023). *Pedagogi : Jurnal Pendidikan Dasar Manajemen Budaya Sekolah sebagai Upaya Mengembangkan*. *11*(2), 133–142.

Slakmon, B., Skulskiy, D., Shapira, O., & Leshman, O. (2026). Song dedication as creative gift practice : Toward a framework for dedication education. *Thinking Skills and Creativity*, *60*(December 2023), 102032. https://doi.org/10.1016/j.tsc.2025.102032

Surya, A., & Hendrawan, V. S. (2025). *Analisis kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan usia dini dengan metode importance performance analysis Analysis of customer satisfaction in early childhood education institutions using the importance performance analysis method*. *1*(1), 1–7.

Triyani, A. N., Purba, N. W., Islam, U., & Suamatera, N. (2022). *Jurnal administrasi pendidikan*. *19*(2), 211–218.

Wang, S., Wang, X., Chen, X., Wang, N., Su, Y., & Qi, L. (2025). Independent and joint effects of air quality index and the average ambient temperature on in vitro fertilization pregnancy outcomes in. *Reproductive Toxicology*, *135*(December 2024), 108935. https://doi.org/10.1016/j.reprotox.2025.108935

Wong, T. S., Kim, J., & Chan, L. (2023). Heliyon Experience attributes and service quality dimensions of peer-to-peer accommodation in Malaysia. *Heliyon*, *9*(7), e18403. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18403

Zhang, Y. Z., Perchiacca, J., Batalina, A., Vet, M., De, G., Lu, J., Mcleod, A., Prasher, A., Colandene, J., Munther, M., Zhang, Y. Z., Perchiacca, J., Batalina, A., Vet, M., De, G., Lu, J., Mcleod, A., Prasher, A., & Colandene, J. (2025). Navigating PUPSIT implementation challenges for high-viscosity oligonucleotide drug products. *Journal of Pharmaceutical Sciences*, 104071. https://doi.org/10.1016/j.xphs.2025.104071