



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 5952-5960

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan MAN 11 Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta

Indra Cahya Firdaus

Teknik Informatika Universitas Pamulang,

Email : dosen01376@unpam.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan oleh MAN 11 Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah populasi yang menjadi subjek penelitian adalah 369 orangtua siswa di kelas X, XI dan XII apad tahun Pelajaran 2022/2023. Sebagai alat ukur yang digunakan didalam penelitian ini didasarkan kepada lima dimensi yaitu dimensi tangible, realibilitas, responsive, assurance, dan emphaty. Penelitian ini sebagai penelitian awal yang ingin melihat sejauh mana tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga MAN 11 Jakarta Selatan. Hasil menunjukkan seluruhnya menunjukkan hasil yang positif, dengan tingkat kepuasan lebih dari 60%,hal ini menyatakan bahwa suatu tingkat kepuasan dikatakan lebih dari 60%, maka itu berarti bahwa mayoritas orang atau subjek yang terlibat merasa puas atau senang dengan sesuatu. Tingkat kepuasan di atas 60% menunjukkan bahwa sebagian besar orang merasa puas atau setuju dengan suatu situasi atau pengalaman tertentu
Kata Kunci : *kepuasan, orang tua, madrasah, layanan pendidikan*

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of parental satisfaction with the services provided by MAN 11 South Jakarta. The research method used is descriptive with a quantitative approach with a population of 369 parents of students in grades X, XI and XII in the 2022/2023 academic year. As a measuring instrument used in this study, it is based on five dimensions, namely the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study is an initial study that wants to see the extent to which the level of parental satisfaction with the services of the MAN 11 South Jakarta institution. The results show that all of them show positive results, with a satisfaction level of more than 60%, this states that a level of satisfaction is said to be more than 60%, then it means that the majority of people or subjects involved are satisfied or happy with something. A satisfaction level above 60% indicates that most people are satisfied or agree with a particular situation or experience.

Keywords: *satisfaction, parents, madrasah, education services*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang menentukan kemajuan suatu negara. Saat ini, banyak orang yang menyadari pentingnya hal tersebut pendidikan. Dengan pendidikan, masyarakat harus menyerap kecerdasan dan pengetahuan sehingga anda dapat menguasai bidang yang telah anda pelajari sesuai dengan tujuan pendidikan. Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan Pengetahuan yang berkembang pesat menyebabkan masalah konkurensi antar lembaga pendidikan juga meningkat pesat. Jadi masing-masing agensi Pendidikan diperlukan untuk dapat mengidentifikasi bentuk-bentuk persaingan menghadapi dan menentukan strategi pemasaran jasa yang tepat untuk meningkatkan kualitas pengajaran di masing-masing institusi.

Mutu merupakan hal yang harus dicapai ketika menghadapi tantangan pendidikan, khususnya persaingan antar lembaga pendidikan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh organisasi, khususnya lembaga pendidikan yang berorientasi pada mutu, adalah dengan menerapkan penjaminan mutu. Penjaminan mutu dirancang untuk memastikan proses produksi barang/jasa sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Standar mutu merupakan seperangkat alat untuk mengukur kinerja sistem pendidikan, meliputi masukan, proses, hasil, keluaran, dan manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh setiap satuan pendidikan. Pendidikan dikatakan bermutu apabila memenuhi delapan standar nasional pendidikan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yaitu: 1) Standar isi, 2) Standar proses, 3) Standar kompetensi lulusan, 4) Standar kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, 5) Standar sarana dan prasarana, 6) Standar pengelolaan, 7) Standar pendanaan dan 8) Standar penilaian pendidikan.

Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan formal di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003, sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana telah tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang merupakan cita-cita rakyat Indonesia. Diakui atau tidak, sekolah telah banyak merubah sisi-sisi perilaku masyarakat yang lebih banyak cenderung pada keengganan untuk menerima hal-hal baru. Bahkan sekolah telah menjadi tolok ukur masyarakat dalam hal prestise atau kedudukan seseorang. Sehingga dapat dikatakan bahwa orang yang mengenyam pendidikan sekolah lebih tinggi kedudukannya dimata masyarakat dibanding yang tidak bersekolah sama sekali

Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan resmi di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, sekolah mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945, yang merupakan cita-cita bangsa Indonesia. Diakui atau tidak, sekolah telah mengubah banyak aspek perilaku masyarakat yang cenderung lebih enggan menerima hal-hal baru. Bahkan sekolah telah menjadi tolak ukur masyarakat dalam hal gengsi atau status. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa orang yang pernah bersekolah mempunyai kedudukan yang lebih tinggi di mata masyarakat dibandingkan dengan orang yang tidak pernah bersekolah. Salah satu strategi agar lembaga pendidikan mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi pemasaran.

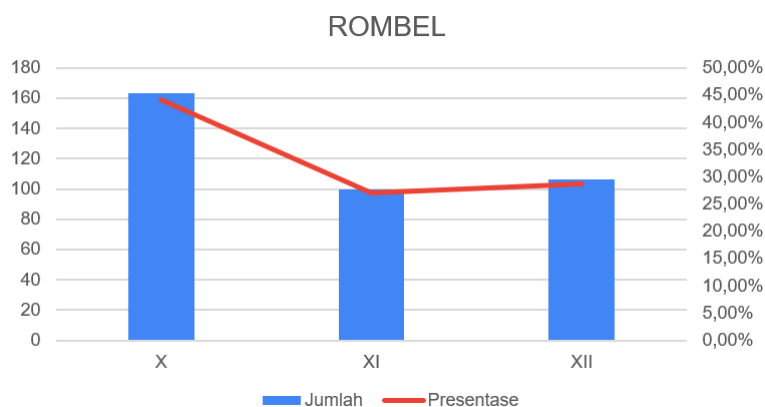
Pelayanan yang seharusnya diberikan sekolah kepada peserta didiknya adalah fasilitas pembelajaran menunjang aktivitas siswa di sekolah, seperti sarana dan prasarana, kurikulum, manajemen sekolah reguler dan layanan administrasi jelas bagi siswa, guru yang kompeten di bidangnya, dokumen, Metode dan materi pengajaran mendukung dan sesuai bagi siswa. Kualitas Layanan yang didukung oleh keselamatan lingkungan sekolah, manajemen waktu, organisasi perekrutan dan kegiatan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa. Kepuasan orang tua menjadi salah satu faktor penentu kualitas produk. sekolah. Kepuasan orang tua sangat terkait dengan Harapan orang tua terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekolah. Kepuasan siswa-orang tua tidak hanya ditentukan oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar siswa tetapi juga ditentukan oleh pengalaman siswa pada umumnya adalah pelanggan sekolah.

Tolak ukur riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality). dikembangkan oleh Zeithaml Berry dan Parasuraman dan mencakup 5 aspek yaitu reliabilitas, jaminan, bukti nyata Fisik), Empati, dan Reaktivitas. Jika sekolah dapat memenuhi kelima aspek tersebut maka Diharapkan pihak sekolah dapat memenuhi bahkan melampaui harapan siswa dalam

hal kualitas layanan pendidikan yang mereka terima di sekolah, hingga pelanggan, orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya merasakannya puas dengan pelayanan sekolah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Suharsimi Arikunto (2006:234) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang suatu keadaan atau gejala yang ada saat ini, yaitu gejala-gejala yang muncul pada saat penelitian dilakukan. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitian berbentuk numerik dan dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2009:7). Metode kuantitatif dipilih karena dalam penelitian ini, dalam pengumpulan data, angka-angka digunakan sebagai alat untuk mencari informasi tentang apa yang diteliti, serta untuk melihat dan mendeskripsikannya, kemudian menganalisis dan menyimpulkannya sebagai suatu penelitian. variabel yang terdapat dalam penelitian ini hanya memiliki satu variabel, yaitu kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga MAN 11 Jakarta Selatan. Subjek penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya di TK IT Al-Khairaat sebanyak 369 orang. Berikut data orang tua siswa tahun ajaran 2022/2023 :



teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket sebagai data utama dan dokumentasi sebagai data pendukung. Menurut Suharsismi Arikunto (2006: 151) angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Metode angket dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi tentang kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga MAN 11 Jakarta Selatan. Alasan menggunakan angket sebagai alat karena isi angket ini berisi pernyataan-pernyataan tentang fakta yang dianggap diketahui oleh responden. Selain itu penggunaan angket dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden, serta dapat dijawab sendiri oleh responden sebab ia adalah

orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri. Sehingga apa yang dikemukakan oleh responden kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.

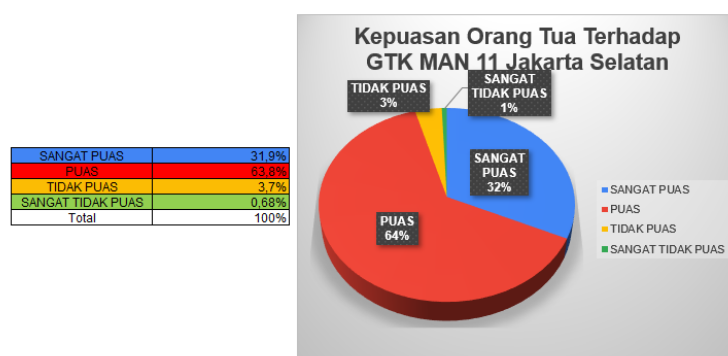
Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian menggunakan skala penilaian (rating scale) agar mempermudah dalam mengolah data dari hasil jawaban responden. Selanjutnya, data yang diperoleh ditetapkan dalam nilai angka. Jawaban setiap item instrumen dinyatakan dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun skor nilai untuk jawaban penelitian sebagai berikut:

Tabel Skor Alternatif Jawaban

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif yang mendeskripsikan kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga Pendidikan MAN 11 Jakarta Selatan . Sub variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga pada standar pendidik, kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga MAN 11 Jakarta Selatan pada standar prasarana dan pengelolaan, kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga MAN 11 Jakarta Selatan pada standar isi, proses dan penilaian, dan kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga MAN 11 Jakarta Selatan di pada standar tingkat pencapaian perkembangan. Penelitian ini berhasil menjawab tentang dimensi kepuasan pelanggan terhadap pemberi layanan, dalam hal ini adalah lima dimensi yaitu tangible, realibility, responsive, assurance dan emphaty yang dijabarkan kedalam 28 butir pernyataan yang diolah dengan software SPSS. Adapun hasil rekapitulasinya adalah sebagai berikut



Dari hasil rekapitulasi tingkat kepuasan orang tua terhadap hasil layanan GTK MAN 11 Jakarta Selatan di atas, Hasil menunjukkan seluruh orangtua merasa puas terhadap hasil layanan GTK MAN 11 Jakarta Selatan, sebanyak 63,8% menyatakan puas, 31,9% menyatakan sangat puas. Namun masih terdapat orang tua yang menyatakan tidak puas sebesar 3,7% dan sangat tidak puas 0,69%.

Kepuasan Orang Tua terhadap Standar Proses dan Penilaian		
SANGAT PUAS	321	22%
PUAS	1038	70%
TIDAK PUAS	103	7%
SANGAT TIDAK PUAS	14	1%
Total	1476	100%



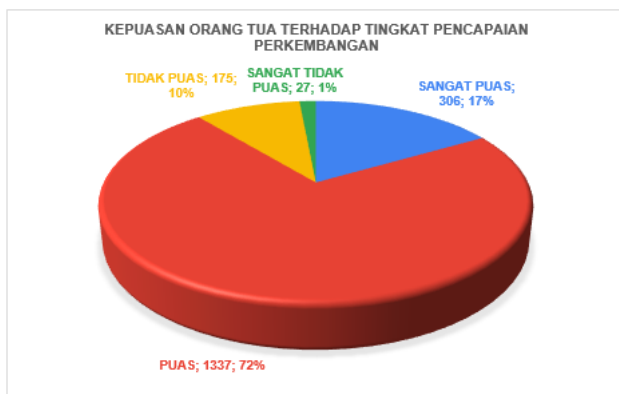
Dari hasil rekapitulasi tingkat kepuasan orang tua terhadap standar proses dan penilaian di MAN 11 Jakarta Selatan, Hasil menunjukkan seluruh orangtua merasa puas terhadap hasil layanan standar proses dan penilaian di MAN 11 Jakarta Selatan, sebanyak 70% menyatakan puas, 22% menyatakan sangat puas. Namun masih terdapat orang tua yang menyatakan tidak puas sebesar 7% dan sangat tidak puas 1%.

Kepuasan Orang Tua Terhadap SarPras MAN 11 Jakarta Selatan		
SANGAT PUAS	774	23%
PUAS	2260	68%
TIDAK PUAS	242	7%
SANGAT TIDAK PUAS	45	2%
Total	3321	100%

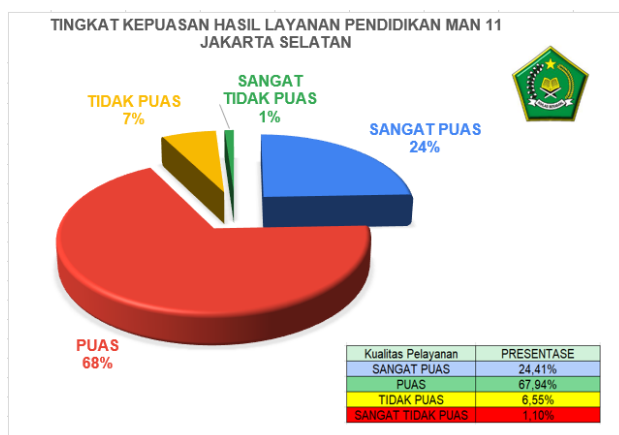


Dari hasil rekapitulasi tingkat kepuasan orang tua terhadap sarana dan prasarana di MAN 11 Jakarta Selatan, Hasil menunjukkan seluruh orangtua merasa puas terhadap hasil layanan sarana dan prasarana di MAN 11 Jakarta Selatan, sebanyak 68% menyatakan puas, 23% menyatakan sangat puas. Namun masih terdapat orang tua yang menyatakan tidak puas sebesar 7% dan sangat tidak puas 2%.

Kepuasan Orang Tua terhadap Tingkat Pencapaian Perkembangan		
SANGAT PUAS	306	16,59%
PUAS	1337	72,47%
TIDAK PUAS	175	9,49%
SANGAT TIDAK PUAS	27	1,46%
Total	1845	100%



Dari hasil rekapitulasi tingkat kepuasan orang tua terhadap pencapaian perkembangan peserta didik di MAN 11 Jakarta Selatan, Hasil menunjukkan seluruh orangtua merasa puas terhadap hasil pencapaian perkembangan peserta didik di MAN 11 Jakarta Selatan, sebanyak 72,47% menyatakan puas, 16,59% menyatakan sangat puas. Namun masih terdapat orang tua yang menyatakan tidak puas sebesar 9,49% dan sangat tidak puas 1,46%.



Dari hasil rekapitulasi tingkat kepuasan hasil layanan Pendidikan MAN 11 Jakarta Selatan di atas, Hasil menunjukkan seluruh orangtua merasa puas terhadap hasil layanan Pendidikan MAN 11 Jakarta Selatan, sebanyak 67,94% menyatakan puas, 24,41% menyatakan

sangat puas. Namun masih terdapat orang tua yang menyatakan tidak puas sebesar 6,55% dan sangat tidak puas 1,10%.

SIMPULAN

Penelitian ini sebagai penelitian awal yang ingin melihat sejauh mana tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan lembaga MAN 11 Jakarta Selatan. Hasil menunjukkan seluruhnya menunjukkan hasil yang positif, dengan tingkat kepuasan lebih dari 60%, hal ini menyatakan bahwa suatu tingkat kepuasan dikatakan lebih dari 60%, maka itu berarti bahwa mayoritas orang tua atau subjek yang terlibat merasa puas atau senang dengan sesuatu. Tingkat kepuasan di atas 60% menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas atau setuju dengan suatu situasi atau pengalaman tertentu

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Prianto. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 9 Nomer 3 Halaman 1062.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2004. Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. Konsep Pengembangan Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini Non Formal. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan.
- Diana Mutiah. 2010. Psikologi Bermain Anak Usia Dini. Jakarta: Kencana.
- Didin Kurniadin & Imam Machali. 2012. Manajemen Pendidikan Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan. Yogyakarta: Ar-Ruz
- Engkoswara & Aan Komariah. 2010. Adminitrasi Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Frida Kusumastuti. 2002. Dasar-Dasar Humas. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Hadari Nawawi. 2005. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah MadaUniversity Press.
- Hesti Dwi Saptaningtyas. 2008. Kajian Kesesuaian antara Permintaan dan Penyediaan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Jalur Non Formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Tesis.Universitas Diponegoro.
- Kotler. 2009. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat, Pearson Education Asia Pte. LTD, Prentice Hall, Inc.
- Laura Funa. 2006. Customer Satisfaction Analysis. New York: In Country A.

- Made Pidarta. 2011. Manajemen Pendidikan Indonesia. Jakarta : Rineka Cipta Martinus Yamin dan Jamilah Sabri Sanan. 2013. Panduan PAUD Pendidikan
- Masito dkk. 2005. Pendekatan Belajar Aktif di Taman Kanak-Kanak. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembinaan pendidikan Tenaga Kependidikan dan Ketenagaan Perguruan Tinggi.
- Mukminin. 2009. Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini.
Semarang: UNNES Press.
- Muliawan. 2009. Manajemen Play Group dan Taman Kanak-Kanak. Yogyakarta: Diva Press.
- Ngalim Purwanto. 1998. Administrasi dan Supervisi Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Oktavika Dwi Saputri. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007 Anak Usia Dini. Ciputat: Gaung Persada Press Group.