

Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Pendidikan di Sekolah Dasar Swasta

Nenden Nadya Rizky Mashrul¹ Saras Pangestu Sri Widowati² Renaldi Ferdiansah³
Slamet Sholeh⁴

Program Studi Pascasarjana Administrasi Pendidikan, Universitas Singaperbangsa Karawang,
Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: nendennadya.1999@gmail.com¹ sarasraspangestu@gmail.com²
renaldiferdiansah72@gmail.com³ slamet.sholeh@fai.unsika.ac.id⁴

Abstract

Analysis of the quality of educational services is based on the level of satisfaction of education service users with the services provided by educational institutions, namely schools. This research aims to understand the public's perception, particularly students and their parents, of the quality of basic education services. Nowadays, competition in the education sector is very evident in society, including at the basic education level. This is reflected in the high enthusiasm of parents to enroll their children in schools with the best quality. Consequently, many new schools, especially private ones, have emerged, including integrated elementary schools and madrasah ibtidaiyah. The demand for high-quality education is very significant in today's life. Schools strive to provide the best services to remain competitive and be the choice of the community. The quality of educational services has a significant impact on parents' satisfaction. There are five dimensions of parents' satisfaction with the quality of educational services: the tangible dimension, the reliability dimension, the responsiveness dimension, the assurance dimension, and the empathy/caring dimension. Customers will feel dissatisfied if the outcomes do not meet their expectations. Customer dissatisfaction with the services provided by a school is believed to be one of the factors that cause a decline in the number of students, which is certainly detrimental to the school. Conversely, if customers are satisfied with the services provided by the school, they will continue to use the educational services and give positive feedback to others about the educational institution.

Keywords: Parent Satisfaction, Quality of Educational Services

Abstrak

Analisis kualitas pelayanan pendidikan didasarkan pada tingkat kepuasan pengguna layanan pendidikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan yaitu sekolah. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui persepsi masyarakat, yaitu siswa dan orangtua siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dasar. Dewasa ini, persaingan dunia pendidikan sudah sangat terasa di masyarakat, tak terkecuali pada jenjang pendidikan dasar. Hal ini terlihat dari besarnya antusiasme orang tua untuk memasukkan anak mereka ke sekolah-sekolah yang memiliki kualitas terbaik. Seiring dengan hal ini, semakin banyak bermunculan sekolah-sekolah baru, terutama sekolah swasta, baik yang berlabel sekolah dasar terpadu maupun madrasah ibtidaiyah. Tuntutan akan kualitas pendidikan sudah sangat tinggi di kehidupan sekarang ini. Sekolah-sekolah berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk bisa tetap bertahan dan menjadi pilihan masyarakat. Kualitas layanan pendidikan memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Terdapat lima dimensi kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan yaitu dimensi berwujud (tangible), dimensi keandalan (reliability), dimensi ketanggapan (responsive), dimensi kepercayaan (assurance) dan dimensi empati/peduli (reliability). Pelanggan akan merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai dengan harapan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah diyakini sebagai salah satu faktor yang menyebabkan sekolah tersebut semakin lama jumlah peserta didik semakin menurun, tentunya sangat merugikan sekolah. Hal ini akan berbanding terbalik apabila pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah, maka pelanggan akan terus menggunakan jasa pendidikan dan memberikan informasi yang baik-baik kepada orang lain mengenai lembaga pendidikan tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan Orang Tua, Kalitas Layanan Pendidikan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Dunia pendidikan dalam mengukur tingkat kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan oleh sekolah. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Lembaga pendidikan bertujuan sebagai agen perubahan maka lembaga pendidikan selalu dihadapkan dengan permasalahan ketidakpastian karena adanya perkembangan zaman dan teknologi. Ketidakpastian ini yang menjadikan mekanisme kerja di lembaga pendidikan secara teknologis tidak dapat dipastikan karena kondisi input dan lingkungan yang tidak pernah sama. Stakeholder tidak hanya membeli fisik dari produk sekolah, tetapi juga mempertimbangkan manfaat dan nilai dari produk sekolah. Oleh sebab itu pengelola lembaga pendidikan harus benar-benar merencanakan dengan baik nilai-nilai apa yang akan diberikan dan manfaat apa saja yang akan didapatkan oleh stakeholder. Hal ini dimaksudkan agar lembaga pendidikan tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat dan stakeholder. Salah satu cara untuk tetap mendapat hal tersebut adalah dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*), baik dari aspek fisik maupun non fisik, sehingga menjadi lembaga pendidikan yang bermutu dan terjamin kualitasnya.

Bermutu atau tidaknya suatu lembaga pendidikan dipengaruhi oleh dua faktor yakni: (1) *Provider* (penyedia jasa), (2) *Pelanggan*. Faktor pertama bahwa lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila provider (penyedia jasa) sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Selain itu, faktor lain yang menentukan tingkat mutu suatu lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Begitu pentingnya sekolah di tengah-tengah masyarakat, maka tentu sekolah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pendidikan yang bermutu. Jangan sampai amanah yang telah diberikan masyarakat kepada sekolah disiasiakan sehingga masyarakat menjadi kecewa. Pemenuhan kebutuhan tersebut dalam arti meningkatkan kualitas pelayanan sekolah sehingga peserta didik yang dibina memiliki output yang memadai yang menjadi harapan masyarakat. Salah satu strategi agar lembaga pendidikan mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan menurut Aryani dkk (2010).

Perlu disadari bagi pihak sekolah mengenai arti pentingnya kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah seperti sarana dan prasarana, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa, tenaga pengajar yang kompeten pada bidangnya, bahan, metode, dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Kualitas layanan ditunjang dari keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa. Kepuasan orang tua merupakan salah satu faktor penentu mutu suatu sekolah. Kepuasan orang tua siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan orang tua siswa atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Kepuasan orang tua siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar siswa, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman siswa secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut. Faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan orang tua

siswa terhadap sekolah antara lain kualitas pendidik, kualitas sekolah dan ketersediaan sumber daya serta penggunaan teknologi yang efektif (Agus Prianto, 2011.)

Pelanggan akan merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai dengan harapan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah diyakini sebagai salah satu faktor yang menyebabkan sekolah tersebut semakin lama jumlah peserta didik semakin menurun, tentunya sangat merugikan sekolah. Hal ini akan berbanding terbalik apabila pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah, maka pelanggan akan terus menggunakan jasa pendidikan dan memberikan informasi yang baik-baik kepada orang lain mengenai lembaga pendidikan tersebut. Sehingga kepuasan siswa juga dapat disimpulkan, bahwa kepuasan siswa merupakan tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang didapat oleh siswa. Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu layanan proses pembelajaran di sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Sebaliknya, apabila semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu layanan proses pembelajaran di sekolah, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa tersebut. Secara konseptual, pendidikan yang bermutu dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan output pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Dalam hal ini, Sukamto (1998) mengemukakan paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien yang didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana program dan hasil keluaran sekolah tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Dalam hal ini, ada tiga hal yang perlu dipahami oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, yaitu: (1) apa kebutuhan klien; (2) bagaimana mengetahui kebutuhan klien; dan (3) apa yang membuat mereka puas. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu tersebut terutama harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan tersebut. Dalam hal ini, berarti bahwa mutu atau kualitas pelayanan pendidikan tersebut terutama harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh klien (penerima layanan) terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan yaitu sekolah. Atau secara operasional, kualitas pelayanan pendidikan dapat diukur dari sejauhmana sekolah sebagai pemberi layanan (*provider*) dapat memberikan jaminan mutu kepada penerima penerima layanan (*klien*) melalui layanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode studi pustaka (*library research*) digunakan sebagai alat untuk menganalisis Kepuasan Orangtua terhadap pelayanan sekolah di sekolah dasar swasta. Menurut Rezeki dalam artikel analisis implementasi peranan guru dalam administrasi dan manajemen pendidikan, beliau menjelaskan bahwa metode analisis deskriptif kualitatif dengan *library research* adalah Cara mengakumulasikan data guna mendapatkan fakta dari berbagai sumber seperti artikel pada jurnal, literatur para ahli, buku ensiklopedia, modul ajar, dan monograf (Jufri & Saputra, 2020). Sampel penelitian ini tersusun sesuai dengan literatur keilmuan terkait administrasi dan pemasaran pendidikan yang didapat dari artikel penelitian, e-book, jurnal ilmiah yang dipublikasi secara resmi. Sumber-sumber penelitian diperoleh melalui berbagai e-book, jurnal-jurnal, teks, dan referensi lain yang relevan dengan topik penelitian tentang Analisis Kepuasan Orang Tua terhadap Pelayanan Pendidikan di Sekolah dasar swasta. Selanjutnya akan dianalisis melalui pendekatan deskriptif kualitatif guna menetapkan tema mengenai kepuasan pelayanan pendidikan. Kemudian, membandingkan

hasil dari termuan itu dengan menggunakan analisis deduktif agar terlihat kelebihan, kekurangan dan perbedaanya (rezeki, 2023).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Penemuan mengenai Pelayanan sekolah dasar swasta menggunakan pendekatan *library research* didapatkan 5 jurnal terpublikasi resmi yang terkait dengan bahasan tersebut. Berikut merupakan isi dari hasil resume mengenai pelayanan yang ada di sekolah dasar swasta yang terdapat didalam jurnal tersebut pada tabel 1 dibawah ini.

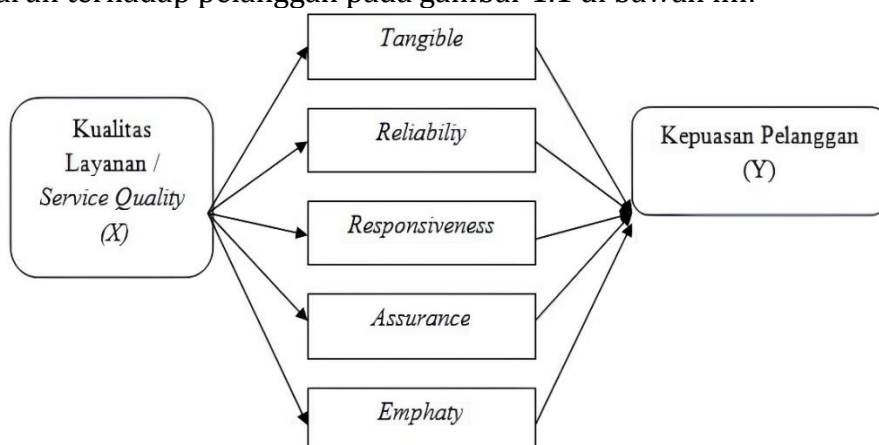
No.	Nama dan Judul	Metode penelitian	Isi
1.	Kunaryo Hadikusumo (2012) "Pengaruh Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah, Perbaikan Mutu Sekolah Berkelanjutan, Budaya Sekolah, Pendidikan Sekolah Dasar Yang Islami, Terhadap Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Siswa Sdi Al-Azhar 14 Semarang)"	penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan menggunakan instrumen berbentuk kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah <i>proportional random sampling</i>	Berdasarkan hasil uji hipotesis disimpulkan bahwa Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah, Perbaikan Mutu Sekolah Berkelanjutan, Budaya Sekolah, Pendidikan Sekolah Dasar Yang Islami terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara parsial maupun bersama-samasignifikan, diterima dan berpengaruh positif. Suatu harapan dan kebutuhan pelanggan (orang tua siswa) dipenuhi dengan mengacu(a) hasil yang dicapai, (b) evaluasi hasil yang dicapai, dan (c) pengembangan hasil yang dicapai SDI Al Azhar 14 Semarang
2.	Sholihul Afif (2016). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Orang Tua Siswa Di Mi Nu Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016 "	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. analisis data menggunakan Analisa Jalur (Path Analysis). Analisa jalur digunakan untuk menghitung kekuatan hubungan dengan menggunakan hanya satu matrik korelasi atau kovarians (correlation or covariance matrix)	Dari penelitian tersebut didapat hasil yaitu Kepuasan orang tua siswa menurut peneliti dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata 3,23, dari skala 5, hal ini didasarkan masih adanya rasa kurang puas oleh orang tuasiswa pada fasilitas pendidikan yang kurang lengkap, adanya gap komunikasi antara orang tua dengan lembaga pendidikan sehingga sering terjadi ketidakjelasan informasi serta kurang puasanya orang tua akan sikap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan terkait keluhan yang disampaikan orang tua siswa.
3.	Nessa Mandani Herman dan Kaharuddin (2016) "Analisis Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Sekolah Dasar"	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif sedangkan pendekatannya Menggunakan deskriptif. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data dan Menyimpulkan Data.	Penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa orang tua belum merasa puas terhadap layanan pendidikan yang ditinjau dari aspek: fasilitas. Sedangkan, untuk siswa jika dilihat dari data statistik yang telah diuraikan dapat memberikan kepuasan ditinjau dari aspek: proses pembelajaran.
4.	Rusda Irawati, (2014) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Bauran Pemasaran Jasa Suatu Studi Di Sd Kartini 1 Batam	Jenis Penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode sensus menggunakan teknik survei	hasil penyebaran kuesioner kepada orang tua siswa, secara keseluruhan rata-rata kepuasan pelanggan SD Kartini 1 adalah sangat tinggi, dengan skor menurut kriteria 81-100. Variabel dengan indeks kepuasan sangat tinggi adalah produk/jasa (0,88), promosi (0,87), distribusi (0,83), proses (0,84) dan personil (0,84). Sisanya

			merupakan variabel yang indeks kepuasannya tinggi dengan skor 61-80, yaitu variabel tampilan fisik (0,76) dan harga (0,78).
5.	Bahar Agus Setiawan (2018) Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pendidikan Di Sd Integral Lukman Al-Hakim Jember	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.	Berdasarkan pada paparan data dari hasil penelitian diatas, didasarkan pada rumusan masalah yaitu bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan di SD Integral Lukman Al-Hakim Jember dapat disimpulkan tingkat kepuasannya pelanggan pada kategori tinggi dengan prosentase sebesar 99,9% pada peserta didik dan 84,45% pada orang tua.

Pembahasan

Berdasarkan 5 jurnal yang terkait dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini merupakan orangtua sebagai objek pelayanan dari sekolah. Pelayanan yang terkait hal yang menjadi kewajiban sekolah dalam memenuhi kemauan pelanggannya. Dimana dengan beberapa keadaan diatas yang berbeda baik melalui geografis, sarana prasarana, kurikulum dan pelayanan yang menyangkut berlangsungnya pembelajaran di sekolah tersebut. Dari artikel-artikel diatas ditemukan goals atau hasil temuan yang mirip terkait kepuasan pelanggan, tetapi berbeda pada setiap kompoen atau variabel yang mempengaruhinya.

Dari jurnal jurnal penelitian yang dilakukan oleh (Hadikusumo,2012), (Afif, 2016), (Madani & Kaharuddin, 2016), (Irawati, 2014) dan (Setiawan, 2018) dimana mereka membahas apa makna dari kepuasan pelanggan (orang tua) yaitu kesesuaian hal yang korelasinya dengan harapan dan keinginan dapat diwujudkan hingga adanya kepercayaan yang berlanjut dalam arti mempunyai loyalitas tinggi. Dalam hal ini pelanggan pasti akan terus mempercayai lembaga tersebut karena pemberian harapan yang satu tujuan dan sesuai harapan. Hal tersebut sejalan dengan apa yang diungkapkan (Aprilian dkk, 2024) yaitu Kepuasan pelanggan tertuju ke umpan balik dari emosi pelanggan, baik dengan rasa bahagia maupun sedih yang timbul pada saat pelanggan memnimbang-nimbang serta mengevaluasi produk atau jasa tersebut seperti kemauannya terhadap produk atau jasa yang digunakan. Pelayanan tersebut tentunya memiliki beberapa aspek yang dapat dinilai sebagai poin penting pembeda di setiap layanan yang diberikan. Dimana, terdapat lima dimensi kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan yaitu dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsive*), dimensi kepercayaan (*assurance*) dan dimensi empati/peduli (*reliability*) (Parasuraman dkk, 1990). Berikut bagan dari layanan yang berpengaruh terhadap pelanggan pada gambar 1.1 di bawah ini:



Gambar 1. Bagan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Merujuk dengan perbedaan dimensi dari kepuasan layanan terhadap pelanggan, dalam hal ini sesuai dengan lima dimensi tersebut dapat di paparkan sesuai dengan temuan yang terdapat pada jurnal dipaparkan diatas sebagai contoh nyatanya. Berikut adalah pemaparan dari kelima dimensi tersebut:

1. *Tangible*, merupakan fasilitas fisik sekolah atau biasa di sebut dengan sarana dan prasarana sekolah. Dimana pusat dari penilaian pelanggan itu terhadap fasilitas yang didapatkan apabila anaknya belajar di tempat tersebut. Dimana dalam kenyataannya pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Mandani & Kaharuddin, 2016) “Analisis Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Sekolah Dasar”. Pada penelitian itu lebih difokuskan terhadap pelayanan berupa sarana prasarana sebagai salah satu pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut ternyata menghasilkan data penilaian pelanggan terhadap sarana dan prasarana, yang mana menyatakan bahwasanya sarana dan prasarana dirasa cukup penting sebagai hal yang diperhitungkan untuk memilih sekolah tersebut. Tetapi hal yang muncul dalam temuan itu adalah pelayanan yang dirasa masih kurang dan perlu adanya pembaharuan berkala agar semua fasilitas layak untuk digunakan. Dan temuan yang lain ternyata masih terhadap pelayanan yang dibutuhkan siswa terkait pembelajaran di kelas.
2. *Reliability*, merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang bersifat akurat dan handal. Pelayanan yang hadir dari sekolah dasar itu haruslah sesuai dengan apa yang dipercayai pelanggan ketika memilihnya. Karena biasanya pelanggan akan memilih apa yang terbaik yang bisa dia dapatkan dengan tujuannya yang spesifik ke hal tertentu. Contohnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Hadikusumo, 2012) dengan judul “Pengaruh Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah, Perbaikan Mutu Sekolah Berkelanjutan, Budaya Sekolah, Pendidikan Sekolah Dasar Yang Islami, Terhadap Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Siswa Sdi Al-Azhar 14 Semarang)”. Dimana pada salah satu variabelnya membahas mengenai pendidikan Islam, dalam hal ini penilaiannya tertuju terhadap seberapa baguskah pelayanan pembelajaran pendidikan islam di sekolah tersebut. kemudian, penilaiannya itu dilihat apakah orang tua harus menyekolahkan anaknya lagi ke madrasah pengajian agar anaknya mendapat ilmu agama. Tetapi ternyata, hasil dari pembelajaran pendidikan islam sangatlah berpengaruh terhadap anak mereka hingga orang tua merasa cukup untuk menyekolahkanya di sekolah itu saja dikarenakan sudah memenuhi keinginan orang tua yakni mengenai pendidikan agama.
3. *Responsiveness*, mengacu kepada kesediaan para pegawai/petugas untuk menanggapi dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pelayanan yang baik adalah mereka yang mampu juga memahami dan tanggap terhadap respon pelanggannya. Contohnya pada penelitian (Irawati, 2014) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Bauran Pemasaran Jasa Suatu Studi Di Sd Kartini 1 Batam. Dimana dalam pembahasannya pelanggan menilai sekali bagaimana perangkat sekolah menjalankan kewajibannya dari mulai guru, kepala sekolah, majemen komite dan yang lainyaa. Penilaian tersebut melihat bagaimana tanggung jawab dari *stakeholder* di sekolah dasar tersebut memberikan pelayanan yang memang sangat terasa manfaatnya. Tentunya dari penilaian tersebut munculah kepercayaan dan kepuasan yang hasilnya berbalik kepada pihak sekolah.
4. *Assurance*, merupakan jaminan pengetahuan dan kemampuan pihak sekolah untuk meyakinkan dan memberikan kepercayaan yang baik kepada pelanggan. Jaminan yang jelas merupakan sebuah komitmen terhadap apa yang pelanggan percayakan terhadap pihak sekolah. Komitmen tersebut akan ditunjukan berupa fakta nyata dari perencanaan yang akan memberikan kepercayaan terhadap pelanggan. Pada penelitian Setiawan (2018) Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pendidikan Di Sd Integral Lukman Al-Hakim Jember. Dimana pada penelitiannya di jelaskan bahwa tingkat kepuasannya sangatlah

tinggi, karena berawal dari tingkat kepercayaan pelanggan terhadap sekolah dengan jaminan keinginannya dapat sesuai dengan apa yang mereka percayai dan harapkan. Hal tersebut tentunya menjadi awal tingkat kepuasan dari pelanggan dan dapat juga membuat loyalitasnya terhadap sekolah menjadi sangat baik yang menjadi sebuah keuntungan tibal balik.

5. *Emphaty*, mengacu kepada perhatian dan kepedulian individual perusahaan terhadap pelanggannya. Untuk dimensi yang ini memang berbeda beda setiap penilaiannya, dimana sudut pandang dari setiap pelanggan berbeda beda sesuai dengan perlakuan yang dilakukan oleh pihak sekolah kepada mereka. Jadi setiap orang akan memberikan pendapat yang bisa saja berbeda pada setiap individunya. Dimana contohnya pada penelitian (Afif, 2016). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Orang Tua Siswa Di Mi Nu Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016 ". Munculnya gap komunikasi antara orang tua dengan lembaga pendidikan sehingga sering terjadi ketidakjelasan informasi yang mengakibatkan penilaiannya juga terbagi dengan beberapa pandangan antara yang bagus dan tidak bagus. Semua penilaian itu tentunya harus menjadi bahan evaluasi diri lembaga agar dapat dipercaya dan menjadi nilai tambah sekolah di hadapan masyarakat luas guna mencari pelanggan baru.

Berdasarkan semua dimensi tentang pelayanan dimana semua nilai yang terkandung didalamnya akan menjadi hal hal yang diperhatikan oleh pelanggan sehingga dapat memunculkan rasa kepuasan terhadap lembaga. Dari kepuasan tersebut tentunya akan muncul sebuah rasa emosional dengan kesetiaan sebagai bagian dengan ungkapan positif atau juga bisa dibidang sebagai loyalitas. Menurut (Chlorella, 2024) loyalitas pelanggan merupakan tingkat kepuasan pelanggan dengan produk atau layanan yang setia untuk melakukan pembelian ulang akibat rasa percaya. Loyalitas inilah yang nantinya membuat sebuah lembaga pendidikan seperti sekolah dasar swasta akan makin di kenal oleh masyarakat luas dan akan terus berkembang serta di percaya sebagai tempat belajar bagi anak anak mereka.

KESIMPULAN

Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan menurut Aryani dkk (2010). Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah seperti sarana dan prasarana, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa, tenaga pengajar yang kompeten pada bidangnya, bahan, metode, dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Kualitas layanan ditunjang dari keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa. Kepuasan orang tua siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan orang tua siswa atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Kepuasan orang tua siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar siswa, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman siswa secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa Terhadap Kualitas pelayanan pendidikan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pendidikan di sekolah diantaranya: *Tangible, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Kelima aspek tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lainnya. Karena, kepuasan pelanggan (orang tua) yaitu kesesuaian hal yang korelasinya dengan harapan dan keinginan dapat diwujudkan hingga adanya kepercayaan yang berlanjut dalam arti mempunyai loyalitas tinggi

DAFTAR PUSTAKA

- Chlorella, Eligius, Tama, dan Siagian Mauli, (2024). "Pengaruh Digital Marketing, Variasi Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Board Games Café Batam." *SEIKO: Journal of Management & Business* Volume 7 Issue 1 (2024) Pages 859 – 868. DOI: <https://doi.org/10.37531/sejaman.v7i1.6494>
- Jufri, Muhammad, Syifa Saputra, dan Azwir. "Kode Etik Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Jurnal serambi akademika* 8, no. 4 (July 30, 2020): 575-80. <https://doi.org/10.32672/jsa.v8i4.2263>.
- Musnar, Indra Dauli. "Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Qurrota ayun PEKANBARU". *Journal of Islamic Early Childhood Education*, Vol. 1, No. 1, April 2018, Hal. 21-38. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php>
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press
- Rezeki, Feliks, Sotani Zebua. (2023) "Analisis Implementasi Peranan Guru Dalam Administrasi Dan Manajemen Pendidikan." *JIMPI: Jurnal Inofatif Manajemen Pendidikan Islam* Vol. 02No. 02(2023) : 01-09 <https://ejournal.iaidalwa.ac.id/index.php/jimpi/index>
- Wilman Aprilian Nurrahman, Sartiva Dinda Kartika, Cempaka Chandra Kirana, Mochammad Rayhan Hardnur, Andre Dwinando Oktafian, Rasidin Karo Karo Sitepu, Tasya Angelita, (2024). "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sekolah Vokasi Ipb Terhadap Produk Susu Cimory." *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEKMa)* Volume 28 No.5 Tahun 2024. <https://jurnalhost.com/index.php/jekma/article/view/1075/1296>
- Yunita, Nourma, Lidia Aditama Putri.dkk. "Analisis Kepuasan Orang Tua terhadap Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid-19". *Jurnal Muara Pendidikan* Vol. 6 No. 2 (2021). ejournal.stkip-mmb.ac.id/index.php/mp