

HUBUNGAN MUTU LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA SISWA

¹Desi Eri Kusumaningrum; ²Teguh Triwiyanto; ³Raden Bambang Sumarsono; ⁴Muh Arafik; ⁵Zainal Dimaukom Kulidtod; ⁶Erika Mei Budiarti; ⁷Septiani Cahyaning Putri; ⁸Zoulhijjah Harinda Akhoba

^{1,2,3,4,7,8}Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia

⁵Philippines, Mindanao State University, Marawi City, Philipines

⁶Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Hasyim 'Asyari Tebuireng Jombang

E-mail: desi.eri.fip@um.ac.id

Abstract: The aim of this research is to analyze the relationship between quality/service variables and the satisfaction of parents of students in elementary schools throughout Diwek District. This research uses quantitative research methods with simple correlation analysis. The research sample was calculated based on the Slovin formula from the existing population, so that 100 parents of students were selected as the sample. The sample calculation was based on cluster sampling, namely the territorial division of the selected research locations from the north, west, south and east of Diwek District, Jombang Regency. Based on the calculation results obtained by the researcher, namely for hypothesis testing, the significance obtained for the two variables (Service Quality and Parental Satisfaction) was 0.000 where $0.000 < 0.05$, "H1 was accepted and H0 was rejected" with the hypothesis conclusion being accepted. The meaning of the accepted hypothesis is that there is a significant relationship between institutional service quality (X) and student parent satisfaction (Y). So the conclusion of the research results is that there is a significant relationship between service quality and satisfaction of parents of students in public elementary schools in Diwek District, Jombang Regency.

Key words: Service Quality, User Satisfaction, Educational Services.

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis hubungan antara variabel mutu/ kualitas layanan terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SDN se-Kecamatan Diwek. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis korelasi sederhana. Sampel penelitian dihitung berdasarkan rumus Slovin dari jumlah populasi yang ada, sehingga terpilih sejumlah 100 orangtua peserta didik sebagai sampel. Perhitungan sampel tersebut didasarkan atas *cluster sampling*, yaitu pembagian wilayah dari lokasi penelitian yang dipilih dari sisi wilayah utara, barat, selatan, dan timur Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan Peneliti, yaitu untuk pengujian hipotesisnya didapatkan signifikansi untuk kedua variabel (Mutu Layanan dan Kepuasan Orangtua) adalah sebesar 0,000 dimana $0,000 < 0,05$, "H₁ diterima dan H₀ ditolak" dengan kesimpulan hipotesis diterima. makna dari hipotesis yang diterima adalah adanya hubungan yang signifikan antara Mutu Layanan lembaga (X) terhadap Kepuasan Orangtua Siswa (Y). Sehingga simpulan hasil penelitiannya yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SD Negeri se-Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

Kata kunci: Kualitas Layanan; Kepuasan Pengguna, Layanan Pendidikan.

Lembaga pendidikan memiliki misi utama dalam menyelenggarakan pendidikan yaitu, pelayanan dalam pembelajaran bagi siswa. Jika dilihat pelayanan dalam pembelajaran sangat klasikal karena itu merupakan konsep pendidikan dasar. Namun pemberian pembelajaran dengan karakteristik khusus menjadi daya tarik bagi lembaga pendidikan tersebut. Kurikulum, model pembelajaran, metode pembelajaran, dan pendekatan guru kepada siswa dapat dijadikan acuan mutu pelayanan pembelajaran.

Pelayanan lain yang dapat diberikan selain pembelajaran, dapat berupa pelayanan khusus. Menurut Stoops layanan khusus dapat berupa kesehatan, pengamanan, serta pemberian nutrisi yang sesuai bagi siswa (Abdullah: 2015). Layanan khusus ini diaplikasikan dalam bentuk sarana seperti UKS, *security*, serta kantin atau koperasi bagi siswa. Layanan ini sebagai penunjang bagi siswa dalam meningkatkan pembelajarannya di lembaga pendidikan.

Lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan jasa terus berusaha memenuhi tingkatan mutu pelayanan, kebutuhan sekaligus harapan *customer* atau pelanggan. Pelanggan dalam lembaga pendidikan dibagai menjadi dua yaitu internal dan eksternal. Internal di sini adalah siswa, karena bersinggungan dan memanfaatkan secara langsung dari lembaga pendidikan. Sedangkan pelanggan eksternal berupa orang tua siswa, masyarakat sekitar, serta *stakeholder*.

Tanggapan atas yang diperoleh berbanding lurus dengan harapan merupakan definisi dari kepuasan. Pelanggan adalah raja, di mana yang bersentuhan atau bersinggungan secara langsung dengan produk atau jasa. Siswa sebagai pelanggan utama berhak memperoleh apa yang dibutuhkannya sesuai dengan harapan. Orang tua siswa yang tidak bersinggungan secara langsung juga memperoleh hak tersebut.

Keberadaan orang tua siswa memiliki peran yang penting untuk lembaga pendidikan. Pengaruh yang dimiliki orang tua siswa terhadap lembaga pendidikan dapat menumbuhkan ikatan antara orang tua dan masyarakat untuk menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga pendidikan

tersebut. Pengaruh orang tua siswa juga dapat menjadikan keberhasilan program-program lembaga pendidikan yang berlangsung. Karena itu lembaga pendidikan perlu mengusahakan memberika pelayanan terbaik untuk pelanggan eksternal terkhusus orang tua siswa agar terciptanya komitmen pada lembaga pendidikan tersebut.

Orang tua siswa saat ini jauh lebih kritis terhadap pemilihan lembaga pendidikan bagi buah hatinya, dan hal tersebut akan menjadi persaingan antar lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi pelanggan (siswa dan orang tua siswa) (Zalzal: 2023). Bagaimana yang sudah disampaikan di atas, bahwa orang tua dapat mempengaruhi berkembangnya suatu lembaga pendidikan.

Sekolah Dasar (SD) sebagai awal jenjang pendidikan bagi siswa akan menjadi awal bagi orang tua berhati-hati dalam memilih pendidikan. SD Negeri merupakan tujuan utama bagi orang tua siswa untuk menyekolahkan buah hatinya. Berdasarkan Permendikbud Nomor 3 Tahun 2019, tiap siswa akan mendapat dana BOS sebesar Rp 800.000,- untuk jenjang sekolah dasar. Pemberlakuan pungutan terhadap siswa SD Negeri tidak bisa dilakukan secara sewenang-wenang, berbeda dengan kebijakan SD swasta yang dapat memberlakukan pungutan biaya.

Sekolah dasar tidak hanya membicarakan biaya, namun juga bagaimana tetap membangun kepercayaan atau komitmen antar SD dan orang tua siswa yang nantinya dapat menguntungkan SD tersebut. Kepercayaan dapat dibangun melalui mutu pelayanan yang diberikan oleh SD kepada pihak orang tua siswa.

Menurut Dapodik di tahun ajaran 2023/2024, SD di daerah Kecamatan Diwek hingga saat ini berjumlah 31 unit. Dengan jumlah siswa yang cukup banyak dengan rombongan belajar standar 1 kelas di setiap angkatan. SD negeri saat ini memiliki pekerjaan rumah besar untuk tetap memelihara kepercayaan orang tua siswa melalui peningkatan mutu pelayanan. Hasil kepercayaan terhadap SD tersebut adalah menggunakan ulang jasa dan dapat merekomendasikan kepada pihak lain untuk tetap mengutamakan pilihannya terhadap SD negeri yang ada di Kecamatan Diwek Jombang.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan pendidikan saat ini khususnya di Kabupaten Jombang untuk jenjang pendidikan dasar, dengan tema mutu layanan lembaga pendidikan dengan tingkat kepuasan orang tua siswa di SD se-Kecamatan Diwek Jombang. Peneliti ingin mengetahui mutu layanan lembaga pendidikan, tingkat kepuasan orang tua siswa, serta ingin mengetahui apakah terdapat hubungan mutu layanan lembaga pendidikan dengan tingkat kepuasan orang tua siswa di SD Negeri se-Kecamatan Jombang. Apabila terdapat hubungan, hubungan tersebut memiliki skala besar, sedang, atau kecil.

METODE

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh subjek penelitian meliputi, seluruh SD Negeri di Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *cluster sampling*, yaitu wilayah kecamatan Diwek bagian Selatan, Utara, Barat, dan Timur. Masing-masing wilayah/ *cluster* diwakili oleh 1 (satu) lembaga. Wilayah Utara diwakili oleh SD Negeri Balongbesuk 2; wilayah Barat diwakili oleh SDN Jatipelem II; wilayah Selatan diwakili oleh SD Negeri Watugaluh; sementara wilayah Timur diwakili oleh SD Negeri Ceweng.

Responden yang dipilih adalah orangtua peserta didik di masing-masing *cluster*. SDN Balongbesuk 2 sejumlah 160 peserta didik; SDN Jatipelem II sejumlah 111 peserta didik; SDN Watugaluh sejumlah 88 peserta didik; dan SDN Ceweng sejumlah 214 peserta didik. Total keseluruhan populasi di empat *cluster* tersebut yaitu 573 peserta didik yang dimaknai sebagai perwakilan jumlah orangtua sebagai responden penelitian. Jumlah tersebut akan ditarik menjadi jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin dengan derajat eror 0,1 atau 10%, seperti berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{573}{1+(573)(01)^2} = \frac{573}{1+5.73} = \frac{573}{6.73} = 85,2$$

Dibulatkan menjadi sampel sejumlah 100 orangtua peserta didik.

Melalui perhitungan rumus tersebut, didapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 100 responden di wilayah SD negeri se-Kecamatan Diwek. Penelitian ini akan mengaplikasikan angket tertutup dengan satu sasaran objek yaitu orang tua siswa dari sampel yang terpilih. Angket yang telah diisi, dikumpulkan, dihitung secara statistik dan interpretasi data.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif dan uji korelasi. Analisis deskriptif berfungsi mendeskripsikan variabel bebas dan terikat. Kemudian uji korelasi yang berfungsi menguji dua variabel yang berhubungan dengan menggunakan korelasi pearson, yaitu mutu layanan lembaga pendidikan yang dilambangkan dengan X dan tingkat kepuasan orang tua siswa yang dilambangkan Y

HASIL

Data yang berhasil didapatkan oleh Peneliti pada penelitian ini yaitu sebesar 100% atau tepat sejumlah sampel penelitian yang telah ditentukan (100 responden) berdasarkan pembagian jumlah sampel di setiap lokasi penelitian yang berada dalam cakupan SD Negeri Wilayah Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

Uji persyaratan analisis yang pertama yaitu uji normalitas. Hasil daripada uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Uji Normalitas Data

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statisti	df	Sig.	Statisti	df	Sig.
Mutu Layanan	.139	100	.000	.907	100	.000
Kepuasan	.135	100	.000	.907	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Pada Tabel 1 diketahui bahwa nilai signifikansi dari data yang didapatkan di kedua variabel (mutu layanan dan kepuasan orangtua) sebesar 0.000 dimana 0.000 < 0.05 sehingga dapat diartikan bahwa data

berdistribusi tidak normal. Apabila ditelaah lebih lanjut melalui pencarian nilai residual dari kedua variabel dalam menentukan normal atau tidak data yang terdistribusi, maka dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Nilai Residual Kedua Variabel
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	N	100
	Mean	.0000000
Most Extreme Differences	Std. Deviation	.59647493
	Absolute	.231
	Positive	.231
	Negative	-.112
	Test Statistic	.231
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000 ^c

Tabel 2 menunjukkan bahwa melalui pencarian nilai residual dari variabel Mutu Layanan dan Kepuasan Orangtua diperoleh nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0.000 yang bermakna bahwa $0.000 < 0.05$ artinya data juga tidak terdistribusi normal.

Uji persyaratan analisis yang kedua yaitu uji linearitas. Hasil daripada uji linearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3 Uji Linearitas Data

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Mutu Layanan	Betweengroups	(Combined)	84817.157	34	2494.622	8519.288	.000
		Linearity	84800.968	1	84800.968	28960.502	.000
		Deviation from Linearity	16.189	33	.491	1.675	.038
Within Groups			19.033	65	.293		
Total			84836.190	99			

Pada uji linearitas, didapatkan bahwa *Deviation from Linearity* sebesar 0,038. Nilai $0,038 < 0,05$ maka, data yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa tidak ada hubungan linear tidak ada hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat. Oleh karena data yang dihasilkan adalah data yang tidak normal dan tidak linear maka Peneliti menggunakan Uji Non Parametrik sebagai alat uji hipotesis yang diajukan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah hubungan antara mutu layanan lembaga (X) terhadap kepuasan orangtua siswa (Y) di Sekolah Dasar

Kecamatan Diwek. Sampel penelitian yang digunakan sejumlah 100 responden terdiri dari masing-masing 25 responden dari 4 (empat) sekolah yang berada di wilayah Kecamatan Diwek yaitu wilayah utara diwakili oleh SD Negeri Ceweng; wilayah barat diwakili oleh SD Negeri Jatipelem II; wilayah selatan diwakili oleh SD Negeri Cukir 1; sementara wilayah timur diwakili oleh SD Negeri Watugaluh. Hasil analisis data dari uji t menggunakan SPSS 16.0 for Windows. Tabel 3 dan 4 menunjukkan sajian hasil dari uji hipotesis penelitian dengan menggunakan uji statistik non-parametrik karena data yang dihasilkan berdistribusi tidak normal dan tidak linear.

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis X terhadap Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	N	100
	Mean	.0000000
Most Extreme Differences	Std. Deviation	.59647493
	Absolute	.231
	Positive	.231
	Negative	-.112
	Test Statistic	.231
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000 ^c

Tabel 5 Uji Korelasi Non-Parametrik

		Correlations		
			Mutu Layanan	Kepuasan
Kendall's tau_b	Mutu Layanan	Correlation Coefficient	1.000	.995**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
Kendall's tau_b	Kepuasan	Correlation Coefficient	.995**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100
Spearman's rho	Mutu Layanan	Correlation Coefficient	1.000	1.000**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
Spearman's rho	Kepuasan	Correlation Coefficient	1.000**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4 dan 5, yaitu untuk pengujian hipotesisnya didapatkan signifikansi untuk kedua variabel (Mutu Layanan dan Kepuasan Orangtua) adalah sebesar 0,000 dimana $0,000 < 0,05$, " H_1 diterima dan H_0 ditolak" dengan kesimpulan hipotesis diterima. makna dari hipotesis yang diterima adalah adanya hubungan yang signifikan antara Mutu Layanan lembaga (X) terhadap Kepuasan Orangtua Siswa (Y).

PEMBAHASAN

Merujuk pada hasil analisis yang terdapat pada Tabel 4 dan Tabel 5 didapatkan kesimpulan bahwa kualitas atau mutu layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan orangtua di sekolah dasar negeri wilayah se-Kecamatan Diwek. Tujuan penelitian yang dirancang oleh peneliti yaitu dalam rangka mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua di sekolah dasar negeri se-Kecamatan Diwek memiliki hubungan ataukah tidak sudah dapat diketahui melalui Tabel 4.7 dan Tabel 4.8.

Penelitian ini diawali oleh penelitian yang dilakukan oleh (Septiana & Kusumaningrum et al., 2018) bahwasannya salah satu peran dari komite sekolah dalam hal ini dimaknai bahwa sebagian dari komite sekolah adalah orangtua siswa memiliki peran terhadap upaya peningkatan mutu pendidikan diantara peran tersebut yaitu (1) aktif dalam kegiatan sekolah; (2) turut sigap dalam menindaklanjuti permasalahan; (3) melakukan koordinasi yang baik antar *stakeholder* di lingkungan sekolah; serta (5) adanya pembagian kerja yang jelas apabila turut serta terlibat dalam aktivitas sekolah. Peran sebagian orangtua siswa yang tergabung dalam komite sekolah dalam meningkatkan mutu sekolah ada pada komunikasi yang baik dengan pihak sekolah baik ketika terjadi persoalan atau ketika pelaksanaan kegiatan sekolah.

Muara dari mutu yang dibangun oleh lembaga adalah dalam rangka menciptakan kepuasan dari pelanggan (konsumen) baik itu rasa puas yang dirasakan oleh peserta didik maupun orangtua. Penelitian yang dilakukan oleh (Yusuf; Timan; & Kusumaningrum et al., 2018) bahwasannya implementasi pelayanan

prima oleh tenaga administrasi sekolah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan peserta didik. Dari hasil penelitian tersebut juga didapatkan hubungan yang sangat kuat antara pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan yang dirasakan peserta didik. Mengarah pada kepuasan peserta didik, (Budiarti, 2018) juga menghasilkan simpulan penelitian yang mengarah pada kepuasan mahasiswa sebagai konsumen pendidikan. Menurut penelitian yang dilakukan, terdapat hubungan yang signifikan secara bersamaan, kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga mempengaruhi dampak terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara untuk kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga memberikan kontribusi efektif sebesar 45% terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, sedangkan sisanya dalam rangka memunculkan kepuasan mahasiswa diisi dengan variabel lain.

Kasus penelitian lain yang ada di bidang non-pendidikan berkaitan dengan kepuasan pelanggan/ kepuasan konsumen dipaparkan oleh (Ekuitas et al., 2023); (Kusmanto et al., 2023) dan oleh (Grandthyll et al., n.d.) bahwasannya beberapa variabel yang dapat memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan antara lain variabel pelayanan yang baik dan adanya harga yang sesuai dengan kemampuan. Sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, disarankan agar perusahaan meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan empati dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, dan empati.

Responsivitas, empati, dan jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Faktor harga layanan menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan (Johnson & Karlay, 2018). Digitalisasi pelayanan perpajakan menumbuhkan kemungkinan wajib pajak membayar pajaknya tepat waktu dan konsisten. Penelitian-penelitian terkait pengaruh layanan terhadap kepuasan pelanggan ini dilakukan di organisasi non-pendidikan yaitu bank swasta, kantor pajak, bengkel, rumah makan, serta *local credit provider* di beberapa wilayah di Indonesia.

Temuan lain menunjukkan bahwa sangat penting bagi bengkel untuk mengenali faktor kualitas layanan yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Temuan juga menunjukkan bahwa empati, jaminan, keandalan, daya tanggap, dan bukti nyata berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Industri reparasi mobil harus secara rutin memberikan perhatian pribadi, menyapa pelanggan dengan ramah, mengantarkan mobil setelah servis, memberi tahu pelanggan bila diperlukan perbaikan tambahan, dan meluangkan waktu untuk mengklarifikasi masalah kepada pelanggan. Selain itu, bengkel harus menyaring dan mempekerjakan staf yang sopan yang dapat dengan jelas mengkomunikasikan layanan yang diperlukan kepada pelanggan baik secara langsung maupun online dan secara efektif mengkomunikasikan risiko yang terkait dengan perbaikan. Kualitas layanan tampaknya dibantu oleh layanan yang cepat. (Zygiaris, S., 2022).

Sementara di sisi lain, terdapat hasil penelitian yang berseberangan terhadap beberapa hasil yang telah diuraikan sebelumnya yaitu hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mahsyar & Suropati, 2020) dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, namun tingkat kepuasan pelanggan juga berdampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu variabel produk yang dihasilkan oleh organisasi/ lembaga. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terbukti memiliki dampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan, begitu juga dengan harga yang memberikan dampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan (Indajang, 2023). Dengan pelayanan berkualitas serta harga yang baik dan terjangkau akan mampu menghasilkan kepuasan pelanggan.

Bertolak pada hasil penelitian yang didapat, kualitas layanan terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan orangtua peserta didik, hasil ini sejalan dengan variasi variabel yang diteliti oleh (Nurabadi & Kusumaningrum, 2023) bahwa segala upaya meningkatkan

kemampuan untuk merancang layanan prima, dapat menciptakan *customer loyalty* dan *customer satisfaction*. Selanjutnya, (Maulina et al., 2021) menambahkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada mahasiswa mencerminkan komitmen dan tanggung jawab lembaga dalam memberikan layanan berkualitas demi mencapai kepuasan mahasiswa.

Dalam hal ini, penelitian yang dihasilkan terkait kualitas layanan di SD negeri se-Kecamatan Diwek terhadap kepuasan orangtua peserta didik juga sejalan dengan paparan-paparan hasil penelitian di atas karena di lapangan didapatkan bahwa meningkatnya kualitas/ mutu layanan lembaga pendidikan berhubungan dengan meningkatnya rasa puas yang dirasakan oleh orangtua peserta didik selaku pengguna jasa di lembaga pendidikan tersebut. Salah satu aspek yang digali oleh (Budiarti & Pambudi, 2022) faktor yang mempengaruhi tinggi dan rendahnya kualitas sekolah dapat dilihat dari aspek manajemen, metode, dan sumber daya manusianya. Melihat fakta demikian, bisa diasumsikan bahwa apabila SD negeri se-Kecamatan Diwek dapat meningkatkan kualitas sekolahnya melalui peningkatan kualitas layanan.

Peningkatan kualitas layanan tersebut dapat dicapai melalui peningkatan kinerja manajemen yang baik, metode yang digunakan oleh pihak sekolah harus tepat, serta kompetensi sumber daya manusianya juga harus ditingkatkan. Sehingga kualitas layanan akan dapat tercermin baik karena aspek-aspek yang mendukung layanan lembaga pendidikan juga beroperasi dengan baik sampai akhirnya keseluruhan layanan jasa lembaga pendidikan dapat dirasakan oleh para pengguna dengan maksimal harapannya dapat merasakan titik kepuasan terkait layanan yang diberikan. Para pengguna yang dimaksud bisa diartikan peserta didik, orangtua peserta didik, masyarakat, dan tokoh-tokoh yang terlibat dengan lembaga.

KESIMPULAN

Secara umum, mutu layanan baik secara empiris maupun teoritis memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan

setiap konsumen baik itu terjadi di dunia pendidikan maupun non-pendidikan. Hal tersebut juga terbukti bahwa di organisasi pendidikan jenjang Sekolah Dasar Negeri (SDN) yang terletak di wilayah Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang menunjukkan hasil bahwa mutu layanan dari lembaga memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan orangtua siswa di sekolah-sekolah tersebut.

SARAN

Dalam menetapkan layanan pendidikan beberapa pihak dapat bertolak dari hasil temuan penelitian yang telah dihasilkan. Maka disarankan kepada:

1. Kepala Dinas
Hendaknya dapat merumuskan kebijakan yang tepat dalam pengelolaan satuan pendidikan di wilayah Kabupaten Jombang agar senantiasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan bidang pendidikan dalam rangka memenuhi keinginan orangtua.
2. Kepala Lembaga
Disarankan kepada kepala lembaga dapat dengan cermat dan tepat dalam menghadapi situasi-situasi yang dimungkinkan dapat meningkatkan atau mengganggu sistem layanan di lembaga yang dipimpin sehingga tidak memberikan dampak negatif yang dirasakan oleh pihak konsumen
3. Peneliti Lain
Disarankan untuk dapat melakukan kajian terkait layanan lembaga pendidikan dan tingkat kepuasan orangtua siswa dengan menggunakan analisis yang lebih tajam dengan cakupan wilayah yang lebih luas.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Mukhammad. 2015. *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah*. Kediri: STAIN Kediri Press.
- Budiarti, E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 169–178.

<https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>

- Budiarti, E. M., & Pambudi, B. A. (2022). Pengembangan Diagram Ishikawa Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Sekolah. *JDMP (Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)*, 6(2), 149–160.
<https://doi.org/10.26740/jdmp.v6n2.p149-160>
- Ekuitas, S., Indajang, K., Candra, V., Sianipar, M. Y., & Sembiring, L. D. (2023). *The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction*. 4(3), 942–950.
<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.3090>
- Grandthyll, S., Gsell, S., Lei, P., Lin, C., Deposition, P. L., Lee, M. K., & Shih, C. M. (n.d.). *Customer satisfaction analysis based on service quality : case of local credit provider in Bali Customer satisfaction analysis based on service quality : case of local credit provider in Bali*. 1–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1321/2/022055>
- Indajang, K., et all. 2023. The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi, dan Syariah (EKUITAS)*. Volume 4 Nomor 3 Februari 2023. Halaman 942-950.
- Johson, E.C. & Karlay, J.S. 2018. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. Faculty of Education and Business Studies: Department of Business and Economics Studies. University of Gavle.
- Kusmanto, K., Subandriyo, S., Liani, E. A., Indonesia, P., & Ppi, S. (2023). *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT . BANK MANDIRI (PERSERO) TBK . KCP TANGERANG*. 12(04), 1060–1067.
- Mahsyar, S., & Suropati, U. (2020). *EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER*. 2020(1), 204–211.
- Maulina, S., Firdausi, A. N., & Prastiawan, Arif, B. E. M. (2021). *Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi jurusan*. 4(September), 257–265.

- Nurabadi, A., & Kusumaningrum, D. E. (2023). *Pendampingan Peningkatan Kemampuan Pelayanan Prima Melalui Metode Face to Face berbasis Hands on Bagi Alumni Departemen AP FIP UM*. 4(4), 3894–3903.
- Septiana, D. N., Bafadal, I., Kusumaningrum, D. E., & Malang, U. N. (2018). *Pelibatan komite sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan*. 1(September), 293–301.
- Yusuf, M., Handoko, T., Timan, A., Kusumaningrum, D. E., & Malang, U. N. (2018). *Hubungan penerapan etika perkantoran dan sikap pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik*. 1, 96–106.