

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pendidikan adalah aspek utama yang harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan oleh setiap sekolah dari waktu ke waktu. Dengan peningkatan kualitas tersebut, sekolah dapat mempertahankan eksistensinya dan tetap mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat turut mendorong meningkatnya persaingan antar sekolah. Oleh karena itu, setiap lembaga pendidikan perlu mengenali bentuk-bentuk persaingan yang ada serta menyusun strategi yang tepat, termasuk dalam memasarkan layanan pendidikannya, guna meningkatkan kualitas pembelajaran di institusinya.

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan Kualitas salah satunya adalah dengan menerapkan penjaminan mutu pendidikan yang bertujuan untuk memastikan jalannya pendidikan, mulai dari masukan, proses, hasil, keluaran, dan manfaat pendidikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dengan menggunakan seperangkat alat yang disebut Standar Mutu untuk mengukur kinerja sistem pendidikan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian kualitas adalah ukuran baik buruk suatu benda, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb). Sedangkan layanan atau pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menurut Tjiptono, layanan merupakan bentuk kegiatan yang diberikan perusahaan kepada

pelanggan yang telah membeli produknya. Pelayanan pada dasarnya adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang tidak berwujud secara fisik, yang muncul karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan maupun fasilitas lain yang disediakan oleh perusahaan. Aktivitas tersebut bertujuan untuk membantu serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan (Tjiptono, 2004:7).

Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau organisasi, dengan tujuan menghadirkan rasa puas bagi penerimanya, meskipun tidak selalu menghasilkan produk yang berwujud. Kotler menjelaskan bahwa pelayanan dapat berupa berbagai macam tindakan atau keuntungan yang ditawarkan kepada pihak lain dan tidak harus berkaitan dengan barang fisik. Apabila layanan diberikan secara optimal, hal tersebut dapat menumbuhkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima. Pada akhirnya, kondisi ini berpotensi menarik lebih banyak anggota baru sekaligus menjaga loyalitas anggota yang telah bergabung.

Islam mengajarkan bahwa ketika kita ingin memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain, maka yang diberikan seharusnya adalah yang terbaik, termasuk dalam hal pelayanan. Prinsip ini sejalan dengan ajaran dalam Al-Qur'an, khususnya pada Surah Al-Baqarah ayat 267, yang menekankan pentingnya memberikan sesuatu yang baik dan berkualitas, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”*

Ayat tersebut mengandung pesan bahwa setiap muslim memiliki tanggung jawab untuk memberikan yang terbaik kepada sesama. Menyajikan kualitas terbaik dari apa yang dimiliki merupakan bagian dari wujud keimanan. Oleh karena itu, memberikan pelayanan secara optimal sejalan dengan ajaran Islam dan pada akhirnya akan membawa manfaat serta kebaikan bagi umat Islam itu sendiri.

Kualitas pelayanan pendidikan dapat diukur dengan melihat kesesuaian antara harapan orang tua dan peserta didik dengan kenyataan layanan yang mereka rasakan selama menjalani proses belajar di sekolah. Jika layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka kualitasnya dapat dikatakan baik. Kualitas pelayanan ini juga berperan penting dalam menunjang keberhasilan belajar peserta didik. Pelayanan yang baik akan menciptakan suasana belajar yang nyaman dan menyenangkan, sehingga mampu meningkatkan motivasi dan semangat siswa dalam mengikuti pembelajaran serta mendukung pencapaian hasil belajar yang optimal. (Nessa et al., 2023).

Sekolah yang berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian pelayanan pendidikan yang bermutu, dan untuk mengetahui tingkat ketercapaian kualitas itu, maka sekolah berkualitas harus merujuk kepada PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di Indonesia yang kemudian diubah menjadi PP Nomor 32 Tahun 2013 meliputi: 1) standar isi, 2) standar kompetensi kelulusan, 3) standar proses, 4) standar sarana dan prasarana, 5) standar pengelolaan, 6) standar pendidik dan tenaga kependidikan, 7) standar pembiayaan, dan 8) standar penilaian. Tercapainya kualitas dari kedelapan standar itu kemudian berujung kepada layanan pendidikan kepada peserta didik dan masyarakat serta stakeholder pendidikan sebagai konsumen pendidikan.

Kepuasan orang tua menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu sebuah sekolah. Tingkat kepuasan ini sangat berkaitan dengan sejauh mana harapan orang tua terhadap layanan yang diberikan sekolah dapat terpenuhi. Kepuasan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh proses pembelajaran dan pengalaman belajar anak di kelas, tetapi juga oleh keseluruhan pengalaman yang dirasakan peserta didik selama menjadi bagian dari sekolah sebagai penerima layanan pendidikan.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mutu pelayanan sekolah berhubungan dengan tingkat kepuasan orang tua siswa. Misalnya, penelitian Nourma dkk. (2021) menyebutkan bahwa kepuasan orang tua sangat dipengaruhi oleh kualitas guru, mutu sekolah, ketersediaan sumber daya, serta pemanfaatan teknologi yang tepat dan efektif. Kepuasan tersebut

dapat diwujudkan apabila sekolah mampu menyediakan fasilitas belajar yang mendukung kegiatan siswa, seperti sarana dan prasarana yang lengkap, kurikulum yang relevan, sistem administrasi yang tertata dengan baik, serta layanan administrasi yang jelas. Selain itu, keberadaan tenaga pendidik yang profesional sesuai bidangnya, didukung oleh bahan ajar, metode, dan media pembelajaran yang sesuai, juga menjadi faktor penting. Kualitas layanan ini semakin optimal apabila didukung oleh lingkungan sekolah yang aman, manajemen waktu yang baik, serta kegiatan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi perkembangan siswa (Windriati, 2018: 16).

Penelitian yang dilakukan oleh Lala (2022) menyatakan bahwa sekolah sebagai lembaga penyelenggara pendidikan perlu terus meningkatkan kepuasan para pengguna layanannya, yaitu peserta didik dan orang tua. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang optimal sehingga mereka merasa puas dan memberikan penilaian yang positif. Mengingat pendidikan merupakan proses yang berlangsung secara terus-menerus, saling berinteraksi, dan berkesinambungan, maka penting bagi sekolah untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dan orang tua. Melalui pengukuran tersebut, sekolah dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang telah diberikan.

SMPN 3 Batang Anai adalah salah satu sekolah menengah pertama yang terletak di Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat. Sebagai sekolah negeri di wilayah tersebut, SMPN 3 Batang Anai memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas

pendidikan di daerahnya. Sekolah ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik guna melahirkan generasi yang berprestasi, memiliki kepedulian terhadap lingkungan dan budaya, serta berlandaskan iman dan takwa. Untuk mewujudkan komitmen tersebut, pihak sekolah terus melakukan berbagai upaya peningkatan mutu, termasuk menghadirkan layanan yang optimal demi memenuhi harapan dan kepuasan peserta didik beserta orang tua mereka.

Karena itu, memahami sekaligus meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di sekolah menjadi hal yang sangat penting. Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah dengan melihat tingkat kepuasan orang tua terhadap hasil yang diperoleh anak-anak mereka selama menerima layanan pendidikan di sekolah.

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, SMPN 3 Batang Anai perlu melakukan evaluasi terhadap efektivitas pelayanan yang telah diberikan. Beberapa hal yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini dilakukan, antara lain:

1. Belum pernah dilakukan pengukuran secara sistematis terhadap tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap pelayanan administrasi satu pintu sekolah. Pengukuran ini penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan orang tua peserta didik, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perbaikan dan pengembangan kualitas layanan ke depan.

2. Diperlukan data objektif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan administrasi sekolah dengan kepuasan orang tua peserta didik. Data ini dapat menjadi masukan konstruktif bagi sekolah dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Berbagai persoalan yang telah disebutkan sebelumnya perlu ditelaah lebih mendalam melalui penelitian yang terencana, terstruktur, dan bersifat objektif. Penelitian ini penting dilakukan karena tingkat kepuasan orang tua peserta didik dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan sekolah dalam memberikan layanan pendidikan yang bermutu. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang menyeluruh tentang bagaimana pandangan orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi di sekolah, sehingga dapat dijadikan dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan mutu layanan di waktu yang akan datang.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti bermaksud untuk mengkaji “Hubungan antara Kualitas Pelayanan Sekolah dan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SMPN 3 Batang Anai”. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat nyata bagi SMPN 3 Batang Anai, terutama sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, khususnya pada pelayanan administrasi satu pintu di sekolah tersebut.

Penelitian ini mengkaji keterkaitan antara mutu pelayanan administrasi satu pintu di sekolah dengan tingkat kepuasan orang tua siswa di SMPN 3 Batang Anai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya sebagai berikut:

1. Memberikan data empiris mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan administrasi sekolah
2. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik dan aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan
3. Memberikan rekomendasi konstruktif bagi pengembangan kualitas pelayanan administrasi sekolah
4. Menjadi bahan evaluasi bagi sekolah dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan
5. Menjadi referensi bagi penelitian serupa di masa mendatang

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berarti, baik dari sisi teori maupun praktik, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMPN 3 Batang Anai.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan batasan dan pemahaman yang jelas terhadap konsep-konsep yang digunakan, agar tidak terjadi kekeliruan dalam penafsiran. Adapun definisi operasional masing-masing variabel adalah sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Satu Pintu Sekolah (Variabel X). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah didefinisikan secara operasional sebagai tingkat kebaikan layanan administrasi yang diberikan oleh petugas tata usaha SMPN 3 Batang Anai kepada orang tua peserta didik dalam satu sistem layanan terpadu, yang diukur berdasarkan persepsi orang tua melalui angket dengan indikator: (a)

responsiveness (ketanggapan pelayanan), (b) *reliability* (keandalan pelayanan), (c) *assurance* (jaminan dan profesionalitas petugas), (d) *clarity of communication* (kejelasan komunikasi), dan (e) *accessibility* (kemudahan akses layanan). Pengukuran dilakukan menggunakan angket skala Likert dengan 30 butir pernyataan positif dan negatif.

2. Kepuasan Orang Tua Peserta Didik (Variabel Y). Kepuasan orang tua peserta didik dalam penelitian ini didefinisikan secara operasional sebagai tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh orang tua peserta didik di SMPN 3 Batang Anai setelah membandingkan antara harapan mereka dengan kenyataan pelayanan administrasi satu pintu yang diterima dari sekolah. Kepuasan ini diukur melalui angket dengan indikator: (a) kecenderungan menggunakan layanan kembali (*re-purchase*), (b) kesediaan merekomendasikan sekolah kepada orang lain (*word-of-mouth*), (c) persepsi terhadap citra sekolah (*brand image*), dan (d) kecenderungan memanfaatkan layanan sekolah lainnya. Pengukuran dilakukan menggunakan angket skala Likert dengan 30 butir pernyataan positif dan negatif.

C. Identifikasi Masalah

Berangkat dari uraian latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Belum pernah dilakukan pengukuran secara sistematis terhadap kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah dan tingkat kepuasan orang tua peserta didik di SMPN 3 Batang Anai

2. Belum diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah dengan kepuasan orang tua peserta didik di SMPN 3 Batang Anai

D. Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, perlu adanya pembatasan agar penelitian ini lebih fokus dan tidak melebar ke berbagai aspek. Oleh karena itu, ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada hal-hal tertentu agar pembahasan menjadi lebih terarah dan sistematis:

1. Kualitas Pelayanan Sekolah. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan sekolah secara operasional difokuskan pada layanan administrasi satu pintu sekolah. Pemilihan fokus pada pelayanan administrasi satu pintu dilandasi oleh beberapa argumentasi ilmiah. Pertama, sistem pelayanan administrasi satu pintu merupakan titik kontak (*touchpoint*) paling langsung dan paling sering dirasakan oleh orang tua peserta didik dalam berinteraksi dengan sekolah. Sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa persepsi kualitas pelayanan terbentuk melalui pengalaman langsung pelanggan dalam setiap transaksi layanan. Kedua, dalam konteks lembaga pendidikan di Indonesia, Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah menggariskan pentingnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan sekolah, yang salah satunya diwujudkan melalui sistem layanan administrasi yang efektif dan mudah diakses oleh orang

tua. Ketiga, penelitian Windriati (2018) menunjukkan bahwa sistem administrasi yang tertata dengan baik dan layanan administrasi yang jelas merupakan faktor penentu kepuasan orang tua peserta didik. Keempat, difokuskannya penelitian pada pelayanan administrasi satu pintu memungkinkan pengukuran yang lebih terukur, spesifik, dan dapat diuji secara empiris dibandingkan apabila mengkaji keseluruhan aspek pelayanan pendidikan yang bersifat lebih luas dan kompleks. Kepuasan Orang Tua Peserta didik. Kepuasan orang tua peserta didik dibatasi pada tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi satu pintu sekolah, terutama terkait kemudahan akses layanan, kenyamanan proses, dan hasil layanan yang diperoleh.

2. Kepuasan Orang Tua Peserta didik. Kepuasan orang tua peserta didik dibatasi pada tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi satu pintu sekolah, terutama terkait kemudahan akses layanan, kenyamanan proses, dan hasil layanan yang diperoleh.

E. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah di SMPN 3 Batang Anai?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah di SMPN 3 Batang Anai?

3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah dengan kepuasan orang tua peserta didik di SMPN 3 Batang Anai?

F. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah di SMPN 3 Batang Anai
2. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah di SMPN 3 Batang Anai
3. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah dengan kepuasan orang tua peserta didik di SMPN 3 Batang Anai

G. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi dalam memperkaya wawasan dan referensi di bidang manajemen pendidikan, terutama yang berkaitan dengan keterkaitan antara mutu pelayanan sekolah dan tingkat kepuasan orang tua peserta didik.
 - b. Memberikan kontribusi empiris terhadap teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan teori kepuasan pelanggan dalam konteks lembaga pendidikan. Secara lebih spesifik, temuan penelitian ini akan memberikan bukti empiris bahwa dimensi SERVQUAL dapat

diadaptasi dan dikembangkan dalam konteks pelayanan administrasi satu pintu di sekolah menengah pertama dengan menambahkan dua indikator baru, yaitu *clarity of communication* dan *accessibility*, sebagai respons terhadap karakteristik spesifik layanan administrasi di lembaga pendidikan. Pengembangan indikator ini memperkaya model SERVQUAL yang sudah ada dengan memberikan nuansa kontekstual yang lebih relevan untuk diterapkan di sekolah-sekolah di Indonesia.

- c. Menjadi rujukan serta bahan pertimbangan bagi penelitian berikutnya yang membahas tentang mutu layanan pendidikan dan tingkat kepuasan para pemangku kepentingan (*stakeholder*) di bidang pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi sekolah (SMPN 3 Batang Anai): Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi SMPN 3 Batang Anai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Melalui penelitian ini, sekolah dapat memperoleh data objektif mengenai persepsi orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah yang selama ini diberikan. Data tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang sudah berjalan baik dan aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan konstruktif bagi pihak sekolah dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian

ini tidak sekadar menghasilkan temuan akademis, melainkan juga memberikan peta jalan (*roadmap*) perbaikan praktik nyata di lapangan.

- b. Bagi Orang Tua Peserta Didik: Penelitian ini memberikan kesempatan bagi orang tua peserta didik untuk menyampaikan persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan sekolah secara objektif dan terukur. Melalui partisipasi dalam penelitian ini, orang tua dapat berkontribusi dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di sekolah tempat anak mereka belajar. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas sekolah dalam memberikan pelayanan kepada *stakeholder* pendidikan, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik antara sekolah dan orang tua peserta didik.
- c. Peneliti: Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kesempatan untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi dalam melakukan penelitian kuantitatif di bidang manajemen pendidikan. Peneliti dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam konteks nyata di lapangan, khususnya terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam lembaga pendidikan. Selain itu, peneliti juga memperoleh pengalaman berharga dalam menganalisis hubungan antar variabel menggunakan metode statistik, serta mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan analitis dalam memecahkan permasalahan penelitian.