



**Musamus Journal of Primary Education**  
2019 Vol.2 (No.1): hal 59-66  
<http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/primary>  
doi: 10.35724/musjpe.v2i1.1874  
e-ISSN: 2622-7819 dan p-ISSN: 2622-7800

## **Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar**

**Fredy Fredy, Yonarlianto Tembang, Ratna Purwanty**

Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,  
Universitas Musamus, Indonesia

E-mail Corespondensi: [fredy\\_pgsd@unmus.ac.id](mailto:fredy_pgsd@unmus.ac.id)

### **Info Artikel**

*Sejarah Artikel:*  
Diterima 8 Agustus  
2019  
Disetujui 1 Oktober  
2019  
Dipublikasikan 17  
Oktober 2019

*Kata Kunci:*  
*Kepuasan; kualitas;*  
*layanan; sekolah.*

### **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 di beberapa kabupaten di Sulawesi Tenggara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan survey. Lokasi penelitian ini adalah tujuh kabupaten/kota yang ada di Sulawesi Tenggara yaitu kota Bau-bau, kabupaten Kolaka, kabupaten Kolaka Timur, kabupaten Konawe, kabupaten Muna, kabupaten Muna Barat dan kabupaten Wakatobi. Tingkat kepuasan siswa dan orangtua siswa terhadap pelayanan pendidikan ditetapkan melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan pada masing-masing daerah yang dilihat dari indikator sebagai berikut: *tangibles, reliability, competence, understanding the customer, communication, responsiveness, courtesy, security, dan access.*

### **Abstract**

*Analysis of the quality of education services is based on the level of satisfaction of users of educational services to services provided by educational providers, namely schools. Through this research, it is expected to be able to find out community perceptions, namely students and parents of the quality of basic education services in several districts in Southeast Sulawesi. This research uses a qualitative method with a survey approach. The locations of this research are seven district/city in Southeast Sulawesi, namely Bau-bau City, Kolaka, East Kolaka, Konawe, Muna, West Muna, and Wakatobi. The level of community satisfaction (students and parents) towards educational services provided by schools is determined through the community satisfaction index. The results showed there were differences in each region as seen from the following indicators *tangibles, reliability, competence, understanding the customer, communication, responsiveness, courtesy, security, and access.**

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan berkualitas tercermin dari pelayanan pendidikan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Lembaga penyelenggara pendidikan sebagai suatu lembaga yang berbadan hukum dalam menyelenggarakan jasa pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal. Untuk itu, kebutuhan masyarakat sebagai subjek jasa pendidikan harus mampu dipahami oleh penyelenggara pendidikan agar *ouput* pendidikan sesuai dengan tuntutan masyarakat (Faizal, 2012: 2). Kualitas pendidikan yang menempatkan masyarakat sebagai prioritas utama dari program atau *output* pendidikan. Keberhasilan suatu lembaga penyelenggara pendidikan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan tersebut. Dengan kata lain kepuasan masyarakat adalah tergantung dari sejauh mana program pendidikan memenuhi tuntutan masyarakat.

Pendidikan yang berkualitas tidak hanya nampak dari fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, tetapi juga nampak dari lulusan (*output*) dan layanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara (UPI, 2012: 287). Di lingkungan lembaga penyelenggara pendidikan khususnya sekolah, kualitas pendidikan memiliki pandangan yang berbeda-beda oleh berbagai pihak. Sebagaimana besar orangtua siswa memandang kualitas pendidikan di sekolah dapat dinilai dari prestasi belajar anak mereka. Dalam hal ini dinilai dari perolehan nilai yang dicapai siswa dalam ulangan semester atau ujian nasional. Orang tua siswa sebagai pengguna sekunder lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam menentukan pilihan lembaga pendidikan mana yang terbaik untuk anaknya. Setiap orang tua memiliki kriteria sendiri dalam menentukan sekolah yang tepat untuk anaknya. Terdapat beberapa kriteria yang umumnya dijadikan dasar dalam memilih sekolah untuk anaknya, diantaranya sarana dan prasarana yang memadai, biaya pendidikan, tenaga pendidikan dan kependidikan, kepemimpinan kepala sekolah, prestasi sekolah, keramahmatan masyarakat sekolah, akses menuju sekolah dan keamanan sekolah (Afif, 2016: 71).

Parasuraman (1998) menjelaskan lima indikator kualitas penyedia jasa, yaitu: (1) *reliability*, keterandalan dan kekonsistenan dalam menyediakan layanan yang diharapkan pengguna. Hasil riset menunjukkan *reliability* merupakan indikator utama dalam penyedia jasa; (2) *responsiveness*, respon atau daya tanggap penyedia jasa dalam menanggapi kebutuhan masyarakat (3) *assurance*, jaminan kepercayaan agar konsumen tidak merasa ragu dan was-was untuk menjadi pelanggan atas pelayanan; (4) *empaty*, perhatian kepada pelanggan melalui komunikasi atau relasi dalam upaya memahami kebutuhan konsumen; (5) *tangibel*, tampilan fisik baik sarana, perlengkapan, perfoma dan komunikasi yang baik untuk meyakinkan konsumen (Indrawati, 2011: 27). Kualitas pelayanan pendidikan dapat diukur melalui indikator yang dikembangkan oleh Zeithmal (1990) yang terdiri atas (1) keadaan fisik; (2) keterandalan; (3) kredibilitas; (4) kompetensi; (5) memahami kebutuhan *customer*; (6) komunikasi; (7) responsif atau daya tanggap; (8) sikap sopan (*courtesy*); (9) sistim perlindungan; dan (10) akses (Jaedun & Ishartiwi, 2011: 7). Penilaian kualitas pelayanan pendidikan bidang pendidikan dasar dalam penelitian ini memadukan kedua aspek dan indikator yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithmal. Alasannya adalah indikator tersebut memiliki persamaan dengan layanan di sekolah sehingga dianggap lebih mudah diterapkan untuk menilai kualitas pelayanan sekolah. Selain itu, indikator ini menjadi rujukan oleh sebagai besar para ahli dalam menilai kualitas pelayanan bidang tertentu.

Penelitian terkait layanan pendidikan menunjukkan beberapa temuan. Hasil penelitian (Sari & Wiyono, 2013) memberikan gambaran pelayanan SMK di kota Malang memiliki kualitas baik, sedangkan pelayanan sekolah terhadap siswa dan orang tua siswa berkualitas sedang. Dari hasil analisis data dapat diketahui pengaruh yang signifikan pelayanan sekolah yang berkualitas terhadap tingkat kepuasan siswa dan orang tua siswa. Begitu pula hasil penelitian (Liana, Benty, & Supriyanto, 2016) menunjukkan kepuasan orang tua siswa yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh SDN Model Terpadu Bojonegoro khususnya pada pelayanan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana sekolah. Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian yang relevan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan dasar di beberapa kabupaten/kota di Sulawesi Tenggara. Hasil analisis ini diharapkan memberikan gambaran tentang kepuasan siswa dan orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan sekolah di beberapa kabupaten/kota di Sulawesi Tenggara.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di tujuh kabupaten/kota yang ada di Sulawesi Tenggara yaitu, kabupaten Kolaka, Kolaka Timur, Konawe, Muna, Muna Barat, Wakatobi dan kota Bau-bau. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan survei, sedangkan metode penelitian menggunakan metode kualitatif. Data kualitas layanan sekolah diperoleh lakukan observasi antara lain ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, ruang pimpinan, dan lain-lain. Lokasi penelitian ini adalah.

Pengambilan sampel penelitian pada tiap kabupaten/kota yang ada di Sulawesi Tenggara menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini memungkinkan peneliti memilih sampel berdasarkan nilai akreditasi sekolah. Sekolah yang terpilih mewakili akreditasi A, B dan C. Responden ditetapkan sebanyak satu rombongan belajar. Kelas V untuk sekolah dasar (SD) dan kelas IX untuk sekolah menengah pertama (SMP), sedangkan orangtua/wali dari siswa berasal dari responden yang terpilih. Data dikumpulkan melalui lembar pertanyaan yang telah disusun dalam bentuk kuesioner dan diberikan secara langsung kepada siswa dan orang tua siswa. Selanjutnya data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan teknik kuantitatif deskriptif.

Tingkat kepuasan siswa dan orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan sekolah ditentukan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ditetapkan oleh Kemendiknas No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM (Kementerian PAN RI, 2004). Nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan sekolah digunakan untuk menentukan IKM. Setiap indikator pelayanan sekolah memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11. Selanjutnya, IKM terhadap pelayan sekolah dari masing-masing kabupaten/kota yang ada di Sulawesi Tenggara ditentukan dengan rumus berikut.

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times 0,11$$

Nilai IKM ditentukan melalui interpretasi antara 25-100 sehingga dikonversi dengan dasar nilai 25. Penentuan kualitas pelayanan sekolah dalam bentuk IKM disajikan pada Tabel 1 berikut.

**Tabel 1.** Penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Persepsi	Interval	Konversi IKM	Kategori	Keterangan
1	00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembangunan pendidikan menitikberatkan pada usaha peningkatan kualitas pendidikan dan perluasan kesempatan belajar dari semua jenjang pendidikan dari sekolah dasar sampai perguruan tinggi (Santo, Z., Kimbay, M., & Werang, B., 2018). Usaha peningkatan kualitas pendidikan tentunya ditujukan untuk menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas, sedangkan perluasan kesempatan belajar dimaksudkan untuk memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat usia sekolah untuk mengenyam pendidikan (Khotimah, I., Hermansyah, A., & Sunarni, S., 2018). Laju penduduk yang semakin tinggi setiap tahunnya menuntut adanya perluasan kesempatan belajar yang tinggi pula. Sama halnya dengan provinsi Sulawesi Tenggara yang laju dan kepadatan penduduknya semakin tinggi untuk setiap tahunnya sehingga menuntut adanya pembangunan pendidikan yang tinggi pula. Tingginya pembangunan pendidikan yang ditandai dengan bertambahnya lembaga pendidikan baru baik swasta

maupun negeri harus diiringi pula dengan peningkatan kualitas pendidikan. Kualitas pelayanan pendidikan itu sendiri dapat dilihat dari kepuasan pengguna lembaga pendidikan dalam hal ini masyarakat. Siswa dan orang tua siswa merupakan pengguna yang secara langsung merasakan pelayanan sekolah. Hasil analisis kepuasan siswa dan orang tua siswa terhadap pelayanan sekolah dapat diukur dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Kepuasan siswa terhadap pelayanan sekolah dapat diukur dengan sembilan indikator yang telah ditetapkan, yaitu (1) *tangibles*, berkaitan dengan tampilan fisik sekolah; (2) *reliability*, berkaitan keterandalan atau kekonsistenan terhadap aturan sekolah; (3) *competence*, berkaitan dengan kompetensi dan profesionalitas guru dan staf; (4) hubungan guru dan siswa (*understanding the customer*); (5) *communication* berkaitan dengan interaksi atau komunikasi sekolah; (6) *responsiveness* berkaitan dengan responsif atau daya tanggap sekolah; (7) *courtesy* berkaitan dengan norma atau sikap dalam sekolah; (8) *security* berkaitan dengan keamanan atau sistim perlindungan sekolah; dan (9) *access* berkaitan dengan akses atau jalur masuk sekolah. Distribusi kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan dasar pada tujuh kabupaten/kota di Sulawesi Tenggara disajikan dalam Tabel 2.

**Tabel 2.** Indeks Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Sekolah di Sulawesi Tenggara

No	Indikator	Nilai Unsur Pelayanan Sekolah						
		Bau-bau	Muna	Mubar	Wakatobi	Kolaka	Konawe	Koltim
1	<i>tangibles</i>	2,59	3,23	3,09	2,82	2,33	2,50	3,08
2	<i>reliability</i>	2,88	3,31	3,15	3,09	2,83	3,50	3,28
3	<i>competence</i>	3,27	3,13	3,34	2,98	3,26	3,63	3,12
4	<i>understanding the customer</i>	3,10	3,27	3,13	3,19	3,35	2,88	3,12
5	<i>communication</i>	2,90	3,16	3,19	2,88	3,11	3,58	3,14
6	<i>responsiveness</i>	3,12	3,26	3,17	2,91	3,16	3,46	3,04
7	<i>courtesy</i>	2,91	3,22	3,11	3,27	3,33	3,25	3,23
8	<i>security</i>	2,89	3,46	3,15	2,86	3,03	2,79	3,36
9	<i>access</i>	2,94	3,37	3,30	2,32	2,76	3,13	2,97
Indeks		2,91	3,23	3,15	2,89	2,99	3,16	3,12
IKM		72,70	80,87	78,75	72	75	79	77,90
Mutu Pelayanan		B	B	B	B	B	B	B
Kualitas		Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Kualitas pelayanan pendidikan dasar di Kota Bau-bau berdasarkan penilaian siswa memperoleh nilai B yang berarti kinerja layanan sekolah pada kategori baik. Indeks kepuasan tertinggi pada indikator *competence*. Hal ini menunjukkan bahwa guru di sekolah telah memenuhi kompetensi yang memadai dan kualifikasi pendidikan yang diharapkan. Semua guru telah memiliki kualifikasi S1 dan mengajar sesuai bidang ilmunya. Sementara itu, indeks kepuasan terendah pada aspek *tangibles*. Masih terdapat beberapa kondisi bangunan sekolah dan ruang kelas yang kurang baik.

Sama halnya dengan kota Bau-bau, pelayanan sekolah di kabupaten Konawe dan Muna Barat, *competence* merupakan indikator tertinggi. Indeks kepuasan *competence* yang tinggi ini menunjukkan bahwa dengan kompetensi yang dimiliki, guru telah memberikan pelayanan pembelajaran yang berkualitas. Pada proses pembelajaran guru memberikan pelayanan dengan menerapkan pendekatan atau model pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum 2013. Kepuasan pelanggan ditandai dengan perasaan suka atau kecewa yang dirasakan pelanggan terhadap suatu jasa setelah membandingkan antara kesan yang diperoleh dengan harapannya tentang suatu produk tertentu (Kotler & Keller, 2009: 138). Siswa akan menyukai pembelajaran guru jika disajikan dengan menarik dan memudahkan

mereka memahami materi. Tentunya pembelajaran ini akan terwujud jika guru memiliki kompetensi yang baik sehingga menunjang guru menciptakan pembelajaran yang menarik dan inovatif. Indikator yang rendah pada *tangibels* disebabkan oleh gedung sekolah dan ruang kelas sekolah banyak yang mengalami kerusakan dan perlu renovasi bangunan bahkan kondisi toilet siswa banyak yang tidak terawat dengan baik.

Berdasarkan indeks kepuasan siswa, kabupaten Kolaka memiliki pelayanan sekolah dengan kepuasan tertinggi pada indikator *understanding the customer*. Adanya hubungan yang positif antara masyarakat sekolah menjadi faktor yang paling berpengaruh pada indikator tersebut. Adanya layanan bimbingan konseling yang diberikan sekolah mampu memberikan memberikan solusi kesulitan belajar siswa di sekolah maupun masalah lain yang berhubungan dengan akademik siswa. Sementara itu, rendahnya aspek *tangibles* terhadap layanan sekolah pada umumnya mereka menilai kondisi gedung sekolah dan ruang kelas sekolah banyak yang mengalami kerusakan sehingga perlu renovasi atau pembangunan gedung baru, kondisi toilet siswa juga banyak yang tidak digunakan karena rusak dan tidak terawat dengan baik. Selain itu, fasilitas parkir sekolah yang kurang memadai sehingga banyak kendaraan guru dan siswa tidak tertata dengan rapi. Sejalan dengan temuan (Hasbi, 2018) yang menunjukkan penilaian responden (siswa) terhadap fasilitas fisik MTs Negeri 1 Model Palembang yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswa. Bangunan sekolah, perlengkapan dan peralatan pembelajaran merupakan fasilitas dasar pendidikan yang ketersediannya dapat mempengaruhi layanan pendidikan lainnya.

Kolaka Timur sebagai kabupaten baru memiliki kinerja layanan sekolah pada kategori baik. Indeks kepuasan tertinggi pada indikator *security*. Hal ini menunjukkan bahwa siswa menilai sekolah telah mampu memberikan rasa aman di lingkungan sekolah. Adanya petugas keamanan sekolah membuat situasi proses pembelajaran ataupun kegiatan ekstrakurikuler lainnya yang dilaksanakan dalam lingkungan sekolah tidak mengalami gangguan keamanan. Sementara itu, indikator *access* merupakan indikator yang paling rendah. Ini menunjukkan bahwa para siswa memiliki penilaian bahwa belum tersedianya angkutan umum untuk yang melayani siswa ke sekolah sehingga siswa yang jarak rumah dengan sekolah jauh harus menggunakan ojek atau menggunakan kendaraan bermotor. Ini dirasa memberatkan orangtua/wali siswa dan keselamatan siswa jika membawa kendaraan sendiri ke sekolah.

Indeks kepuasan tertinggi bidang pendidikan dasar di kabupaten Muna juga pada indikator *security* dan yang terendah pada indikator *competence*. Siswa memiliki pandangan bahwa sekolah telah mampu menciptakan rasa aman bagi siswanya tanpa adanya gangguan dari pihak manapun. Indikator *competence* masih dianggap rendah karena siswa menganggap guru belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam mengajarnya sehingga pelayanan pembelajaran yang berkualitas belum dapat terwujud. Dalam meningkatkan mutu pendidikan, peran guru sangat penting dalam menjawab tantangan global yang perkembangannya sangat cepat. Untuk itu guru dituntut harus mampu meningkatkan kompetensinya dan memperbaharui terus pengetahuannya sesuai dengan perkembangan zaman (Wahyuning, 2013: 3). Tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin berkualitas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang dimiliki sekolah maka semakin berkualitas pula layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa dan orang tua siswa (Fasani, 2016: 13). Berbeda halnya dengan kabupaten Wakatobi, indeks kepuasan siswa tertinggi pada indikator *courtesy*. Siswa menganggap norma dan nilai-nilai kebaikan telah diterapkan dengan baik di sekolah. Implementasi pendidikan karakter diterapkan dalam setiap kegiatan atau program sekolah. Selain itu, sekolah selalu mengarahkan siswa untuk melaksanakan aturan tata

tertib sekolah dengan baik. Indeks kepuasan yang rendah pada aspek *acces*. Belum adanya transportasi umum dan kondisi geografis kabupaten Wakatobi yang merupakan daerah kepulauan sehingga mengharuskan beberapa siswa menggunakan perahu kecil yang biasa disebut katinting atau sampan sebagai transportasi mereka ke sekolah.

**Tabel 3.** Indeks Kepuasan Orang Tua Siswa pada Pelayanan Sekolah di Sulawesi Tenggara

No	Indikator	Nilai Unsur Pelayanan Sekolah						
		Bau-bau	Muna	Mubar	Wakatobi	Kolaka	Konawe	Koltim
1	<i>tangibles</i>	2,75	3,39	3,05	3,08	3,21	3,12	3,05
2	<i>reliability</i>	2,94	3,39	3,33	3,12	3,14	3,27	3,12
3	<i>credibility</i>	2,93	3,23	3,12	3,05	3,45	3,13	3,14
4	<i>competence</i>	3,04	3,27	3,18	3,25	3,26	3,22	3,37
5	<i>understanding the customer</i>	3,04	3,33	3,30	3,06	3,09	3,35	3,14
6	<i>communication</i>	2,91	3,21	3,22	3,14	3,17	3,22	3,10
7	<i>responsiveness</i>	3,06	3,15	3,33	3,04	3,06	3,31	3,13
8	<i>courtesy</i>	2,99	3,45	3,18	3,12	3,07	3,24	3,13
9	<i>security</i>	2,87	3,36	3,33	3,28	3,44	3,45	3,17
10	<i>access</i>	2,53	3,33	3,43	3,13	3,29	3,22	3,25
	Indeks	2,91	3,30	3,25	3,13	3,22	3,25	3,16
	IKM	72,70	82,82	81,25	78	80	81	79
	Mutu Pelayanan	B	A	B	B	B	B	B
	Kualitas	Baik	Baik sekali	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Penilaian orangtua/wali siswa terhadap mutu pelayanan pendidikan dasar di Kota Bau-bau memperoleh nilai B (72,70) yang berarti kinerja layanan Baik. Indeks kepuasan tertinggi pada indikator *responsivines* dan yang terendah adalah pada indikator *access*. Ini menunjukkan bahwa para orangtua siswa memiliki pandangan bahwa sebagian besar sekolah di kota bau-bau telah menyiapkan kotak saran agar siswa atau orangtua/wali siswa dapat menyampaikan saran dan keluhan kepada sekolah baik mengenai cara guru mengajar maupun pelaksanaan program-program sekolah. Pelayanan pendidikan harus mengakomodasi kebutuhan siswa dan orang tua sebagai pengguna layanan pendidikan (Jaedun & Ishartiwi, 2011: 12). Indeks kepuasan terendah pada aspek *acces*. Belum tersedianya angkutan umum yang melayani siswa ke sekolah sehingga siswa jarak sekolahnya jauh.

Indeks kepuasan orangtua siswa pada layanan pendidikan dasar di kabupaten Kolaka dan Wakatobi yang tertinggi adalah *security*. Sekolah memberikan rasa aman pada siswanya sehingga proses pembelajaran dan kegiatan ekstrakurikuler lainnya terlaksana dengan baik tanpa adanya rasa was-was dari orang tua siswa. Kepuasan orangtua siswa pada indikator *tangibles* rendah karena pada umumnya mereka menilai kondisi sarana pendidikan seperti gedung sekolah dan ruang kelas sekolah banyak yang mengalami kerusakan sehingga perlu renovasi atau pembangunan gedung baru, bahkan kondisi toilet siswa banyak yang tidak terawat dengan baik. Ketatnya persaingan penyelenggara pendidikan (sekolah) mengharuskan setiap sekolah meningkatkan kualitas pelayanannya. Kelengkapan sarana sekolah, komitmen disiplin dan profesionalitas guru dan staf serta responsif sekolah terhadap keluhan dan masukan masyarakat menjadi faktor penting peningkatan kualitas pelayanan sekolah (Habibah & Bayu, 2016: 70).

Kolaka Timur memiliki indeks kepuasan tertinggi pada indikator *competence*. Orang tua siswa berpandangan bahwa guru dan tenaga pendidikan memiliki sikap

profesional pada bidangnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi siswa. Sementara itu, rendahnya kepuasan orangtua pada indikator *tangibles* disebabkan oleh kondisi sarana pendidikan seperti gedung sekolah dan ruang kelas sekolah banyak yang mengalami kerusakan sehingga perlu renovasi atau pembangunan gedung baru, kondisi toilet siswa banyak yang tidak terawat dengan baik. Lain halnya dengan kabupaten Muna, indeks kepuasan tertinggi pada indikator *courtesy*. Orangtua siswa menganggap sekolah dapat dipercaya dalam menanamkan nilai karakter terhadap siswa sedangkan indeks kepuasan terendah pada aspek responsivitas.

Pelayanan pendidikan dasar di kabupaten Muna Barat yang tertinggi pada aspek *access*. Para orangtua siswa memiliki penilaian bahwa akses jalan ke sekolah dengan tempat tinggal mudah dijangkau dan transportasi ke sekolah juga lancar sehingga para siswa ke sekolah dapat dijangkau dengan berjalan kaki, menggunakan kendaraan roda dua atau dengan transportasi angkutan umum. Selain itu juga orang tua menilai bahwa sekolah memberikan kemudahan untuk menjadi siswa baru di sekolah tersebut. Sementara itu, *tangibles* menjadi indikator terendah kepuasan orangtua siswa terhadap pelayanan pendidikan. Umumnya mereka menilai kondisi sarana pendidikan seperti infrastruktur sekolah yaitu gedung sekolah dan ruang kelas sekolah banyak yang mengalami kerusakan sehingga perlu renovasi atau pembangunan gedung baru. Infrastruktur pendidikan merupakan layanan pendidikan yang paling mendasar. Kualitas pelayanan akan tercipta jika infrastruktur dasar sekolah dapat dipenuhi dengan baik.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Tujuh kabupaten/kota yang menjadi daerah sampel penelitian berdasarkan penilaian siswa memperoleh nilai B yang berarti kinerja layanan sekolah pada kategori baik. Kota Bau-bau, kabupaten Konawe dan Muna Barat memiliki indeks kepuasan tertinggi pada indikator *competence* dan terendah pada aspek *tangibles*. Kabupaten Kolaka memiliki indeks kepuasan tertinggi pada indikator *understanding the customer* dan terendah pada indikator *tangibles*. Kolaka Timur memiliki indeks kepuasan tertinggi pada indikator *security* dan terendah pada indikator *access*. Indeks kepuasan tertinggi di kabupaten Muna pada indikator *security* dan terendah pada indikator *competence*. Kabupaten Wakatobi memiliki indeks kepuasan siswa tertinggi pada indikator *courtesy* dan terendah pada indikator *access*.

Penilaian orangtua/wali siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dasar enam kabupaten/kota yang menjadi daerah sampel penelitian memperoleh nilai B yang berarti kinerja layanan sekolah pada kategori baik, kecuali kabupaten Muna memperoleh nilai A yang berarti kinerja layanan baik sekali. Kota Bau-bau memiliki indeks kepuasan tertinggi pada indikator *responsivines* dan terendah pada indikator *access*. Kabupaten Kolaka dan kabupaten Wakatobi yang tertinggi adalah *security* dan terendah pada indikator *tangibles*. Kabupaten Kolaka Timur memiliki indeks kepuasan tertinggi pada indikator *competence* dan terendah pada aspek *tangibles*. Kabupaten Muna memiliki indeks kepuasan tertinggi pada indikator *courtesy* dan terendah pada indikator responsivitas. Kabupaten Muna Barat yang tertinggi pada indikator *access* dan terendah pada indikator *tangibles*.

### **Saran**

*Pertama*, pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara perlu mengalokasikan anggaran pendidikan untuk pelatihan dan pengembangan kompetensi guru, rehabilitasi gedung sekolah, dan pengadaan sarana pembelajaran untuk mencapai pemenuhan target Standar Pelayanan Minimal (SPM). Selain itu penyediaan bus sekolah untuk sarana transportasi siswa yang tempat tinggalnya tidak dilalui oleh

angkutan umum. *Kedua*, orientasi kepuasan masyarakat menjadi hal penting dalam pelayanan publik. Tugas utama lembaga penyelenggara pendidikan sebagai pelayanan publik adalah memastikan pelayanan yang berkualitas untuk setiap penggunanya. Dengan pelayanan pendidikan yang berkualitas dapat mengoptimalkan aspek perkembangan yang dimiliki peserta didik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afif, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. *Quality*, 4(1), 69–89.
- Faizal, I. (2012). Dampak Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Jurusan Keselamatan Penerbangan DI STPI-Curug. *Jurnal Aviasi Langit Biru*, 5(11), 1–15.
- Fasani, R. F. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta Tahun 2016*. <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>
- Habibah, S., & Bayu, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Magister Managemen UNIKOM*, 2(1), 63–71.
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 87–109.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 25–35.
- Jaedun, A., & Ishartiwi. (2011). *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Kementerian PAN RI. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004*. , (2004).
- Khotimah, I., Hermansyah, A., & Sunarni, S. (2018). IMPLEMENTASI PENGENALAN BUDAYA SUKU JAWA DALAM MATA PELAJARAN MULOK SISWA SD INPRES SEMANGGA IV MERAUKE. *Musamus Journal of Primary Education*, 1(1), 029–038. <https://doi.org/10.35724/musjpe.v1i1.882>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Liana, N. A., Benty, D. D. N., & Supriyanto, A. (2016). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan. *Manajemen Pendidikan*, 25(1), 39–46.
- Santo, Z., Kimbay, M., & Werang, B. (2018). PENGARUH DUKUNGAN ORANG TUA DAN MOTIVASI BELAJAR TERHADAP PRESTASI BELAJAR BAHASA INDONESIA SISWA SD YPPK MARIA FATIMAH MERAUKE. *Magistra: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 5(2), 053–063. <https://doi.org/10.35724/magistra.v5i2.947>
- Sari, R. P., & Wiyono, B. B. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orangtua Peserta Didik. *Manajemen Pendidikan*, 24(2), 146–156.
- UPI, T. D. A. P. (2012). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuning, L. (2013). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari. *Edu-Islamika*, 5(1), 1–37.