

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang)

Agus Prianto
STKIP PGRI Jombang

Abstract: Recently, public attention to the existence of the top schools is increasing. It appears from the growing amount of interest people who are interested to send her son to go to school. With the advantages facilities, excellent schools managed to convince the parents to pay tuition fees of a relatively large when compared with ordinary schools. Amount of tuition fees to be paid by the parents would insist on better service activities. This study would assess the degree of satisfaction of the parents towards education services at school. This research is to complete the studies conducted by Standifird, et.al. (2008), who examines the satisfaction of students. By using analyser statistics, that is structural equation modeling (SEM), this studies reveal that the school is expected by the parents to be more responsive to the desires, wishes and complaints of the parents. Accordingly, the parents also expect the school to have attentive and caring with the parents of students. School leaders are also expected to continue to express the importance of good educational service to the staff, a representative of school buildings, school supplies are sufficient, teachers and school staff are professionals in the field of work.

Keywords: excellent school, school services, satisfaction of the parents

Akhir-akhir ini, perhatian masyarakat terhadap keberadaan sekolah unggulan kian meningkat. Hal itu tampak dari kian besarnya animo warga masyarakat yang tertarik untuk mengirim putra putrinya untuk masuk ke sekolah unggulan. Berbagai sekolah unggulan tersebut muncul ada yang *by process*, tetapi juga tidak sedikit yang muncul *by design*. Sekolah unggulan yang muncul *by process* artinya mereka menjadi unggul melalui sebuah proses rintisan, pengembangan dalam bidang SDM dan sarana prasana, pembiasaan, dan penguatan kultur akademik melalui perjuangan setapak demi setapak; hingga akhirnya menjilma menjadi sekolah unggulan. Sedangkan sekolah unggulan *by design* adalah sekolah unggulan yang sejak awal kelahirannya memang dirancang menjadi sekolah unggul. Sekolah jenis ini sejak awal berupaya

menonjolkan keunggulan dalam hal bangunan fisik, kurikulum pendidikan, kualifikasi dan kompetensi guru, serta keunggulan dalam hal layanan pendidikan.

Dengan fasilitas keunggulannya, sekolah unggulan berhasil meyakinkan para orang tua siswa untuk membayar biaya pendidikan dalam jumlah yang relatif besar bila dibandingkan dengan sekolah biasa. Kian besarnya biaya pendidikan yang harus dibayar orang tua tentu menuntut adanya kegiatan layanan yang semakin baik. Beberapa sekolah unggulan telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para orang tua siswa, namun dalam perjalannya beberapa sekolah sering mendapat keluhan tentang belum optimalnya kegiatan layanan pendidikan. Dari berbagai studi pendahuluan yang peneliti lakukan, berbagai keluhan pelanggan tentang kualitas layanan para staf admisi dan guru tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh lembaga. Di satu pihak animo calon siswa untuk masuk ke sekolah unggulan semakin meningkat, namun

Alamat Korespondensi:

Agus Prianto, Jurusan Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang E-mail: pimpinan1@yahoo.co.id

kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan meningkatnya animo calon siswa tersebut.

Seiring dengan kian dalamnya keterlibatan masyarakat dalam membiayai kegiatan pendidikan putra putrinya juga berimbang pada kian besarnya tuntutan mereka agar lembaga pendidikan unggulan mampu mewujudkan tujuan pendidikan secara efektif dan efisien (Stodnick and Rogers, 2008). Oleh karena itu, pengelola lembaga pendidikan unggulan harus memperhatikan betul berbagai keluhan yang dilontarkan para orang tua siswa. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan staf admisi dan guru menyebabkan pelanggan merasa kurang puas dengan layanan yang ada. Dari hasil survei awal diketahui beberapa dimensi layanan yang sering dipersepsikan kurang optimal antara lain adalah layanan admisi akademik dan keuangan, layanan pendukung kegiatan belajar, layanan perpustakaan, layanan dari para guru sebagai tenaga pengajar, dan layanan bimbingan dan konseling.

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif dapat dimulai dengan mengidentifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas. Menurut Tjiptono (1996:138) paling tidak ada empat aspek untuk menangani keluhan, yaitu (1) empati terhadap pelanggan yang marah; (2) kecepatan dalam penanganan keluhan; (3) kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan; (4) kemudahan bagi pelangan (orang tua siswa) untuk menghubungi lembaga.

Dalam penelitian ini hendak dikaji tentang derajat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan pada sekolah unggulan. Penelitian ini untuk melengkapi kajian yang dilakukan oleh Standifird, *et.al.*(2008) yang meneliti tentang kepuasan siswa selama belajar di sekolah yang disebutnya sebagai "*total student experience*". Pada negara-negara, dimana warga masyarakat memiliki keterlibatan yang tinggi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah, maka para siswa sudah diposisikan sebagaimana layaknya pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Sejak saat itu, kajian tentang kualitas penyelenggaraan pendidikan, termasuk kualitas mengajar dari para guru mulai banyak dilakukan oleh lembaga-lembaga pendidikan. Kegiatan ini bahkan dijadikan agenda rutin oleh lembaga pendidikan sebagai dasar untuk terus

meningkatkan kompetensi guru (Brightmann, *et al.*, 1993).

Dalam kontek penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, Prianto (2008) sudah melakukan kajian tentang derajat kepuasaan belajar siswa, dan hasilnya menunjukkan bahwa pola interaksi yang dikembangkan guru mempengaruhi tingkat kepuasan belajar siswa. Penelitian ini juga menemukan bahwa pola interaksi yang dilandasi oleh sikap empati dan didukung oleh kualifikasi pendidikan dan kompetensi guru yang memadai terbukti memberikan pengaruh yang kuat terhadap keberhasilan dan kepuasan siswa dalam belajar. Untuk melengkapi hasil-hasil penelitian terdahulu, penelitian hendak mengkaji tentang kepuasan orang tua siswa terhadap kegiatan layanan pendidikan, setelah mereka ikut berkontribusi dalam penyelenggaraan pendidikan bagi putra putrinya.

Untuk mengantisipasi meningkatnya kesadaran para orang tua terhadap pentingnya kualitas layanan pendidikan, beberapa sekolah unggulan yang dijadikan obyek penelitian telah mengupayakan untuk meningkatkan ketrampilan dan kecakapan para staf admisi dengan memberikan penyegaran tentang pentingnya layanan yang berkualitas. Pimpinan sekolah unggulan juga terus meningkatkan kualifikasi pendidikan dan kompetensi para guru untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran. Peningkatan layanan perpustakaan dilakukan dengan terus menambah jumlah koleksi buku sesuai dengan rasio jumlah siswa pada masing-masing jurusan. Sekolah unggulan juga mempromosikan program atau kurikulum unggulan, seperti penguatan program *soft skill*, penanaman akhlak mulia/budi pekerti, peningkatan kemampuan berbahasa Inggris; yang kesemuanya itu dikemas dengan program *full day school*. Layanan pendukung pembelajaran ditingkatkan dengan jalan terus menambah dan memperbarui alat bantu pembelajaran, memperindah ruang kelas, meningkatkan kualitas sarana pembelajaran berbasis teknologi informasi, mengadakan layanan pembelajaran dengan program dwi bahasa (*bilingual*), sampai dengan pengadaan ruang kelas yang berpendingin udara. Semuanya ini dilaksanakan dalam rangka terus meningkatkan kepuasan para orang tua siswa sebagai salah satu pelanggan utama.

Saat ini, berbagai organisasi, baik organisasi privat maupun publik memiliki kesadaran yang kian kuat

tentang pentingnya kepuasan pelanggan (Prianto, 2006). Sebagaimana juga ditekankan oleh Oldfield dan Baron (2000), bagaimana kualitas interaksi antara pelanggan dengan organisasi sebagai lembaga penyedia jasa layanan merupakan kunci dari kelangsungan hidup organisasi tersebut. Para staf yang menyediakan jasa layanan, dalam konteks ini termasuk pimpinan sekolah, dewan guru, dan staf administrasi sekolah; memegang peranan utama yang akan mampu mewujudkan kepuasan pelanggan, dalam konteks ini adalah para siswa dan para orang tua siswa.

Dalam kajian ilmu manajemen dan pemasaran, instrument pokok yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan menggunakan skala SERVQUAL sebagaimana yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Di Indonesia, instrumen yang sudah digunakan oleh masyarakat luas untuk mengukur kualitas layanan lembaga pendidikan hingga saat ini belum ada. Beberapa peneliti dari negara lain yang sudah menggunakan skala SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan sekolah antara lain adalah Cuthbert (1996), Oldfield dan Baron (2000), Sahney, Banwet, dan Karunes (2004), Hughey, Chawla, dan Khan (2003), O'Neill (2003), dan Stodnick dan Rogers (2008). Tetapi penelitian tersebut semuanya mengkaji kepuasan siswa, belum ada yang mengkaji tentang kepuasan orang tua siswa. Dengan mengasumsikan lembaga pendidikan juga merupakan penyedia jasa layanan, dan para orang tua siswa pada dasarnya juga merupakan pelanggan yang harus dilayani; maka dalam penelitian ini akan menggunakan skala SERVQUAL untuk mengukur derajat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan lembaga pendidikan, khususnya sekolah unggulan.

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

- Variabel apa sajakah yang menjadi dimensi variabel dari kepuasan para orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah unggulan?
- Dimensi variabel apakah yang memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan para orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah unggulan?

Kajian Teori

Dalam era persaingan yang sangat ketat seperti saat ini, upaya untuk memberikan pelayanan yang

maksimal kepada pelanggan menjadi perhatian utama dari berbagai organisasi, baik organisasi privat maupun publik, baik yang berorientasi profit maupun non profit. Keterbukaan informasi juga ikut mendorong masyarakat sebagai pelanggan untuk kian sadar tentang pelayanan prima. Upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga sudah mulai menjalar ke organisasi persekolahan. Sekolah-sekolah unggulan yang pembbiayaannya banyak melibatkan para orang tua siswa memiliki kesadaran tentang pentingnya layanan yang baik kepada para orang tua siswa.

Menurut Brysland dan Curry (2001), berbagai isu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang harus diperhatikan oleh organisasi antara lain adalah (a) kualitas komunikasi, apakah lembaga mampu menjalin komunikasi, berupaya mendengarkan, dan memahami kebutuhan pengguna layanan; (b) spesifikasi kualitas layanan, apakah pemberian layanan menggunakan standar yang jelas; (c) kualitas pemberian layanan, apakah terdapat adanya standar pemberian layanan, dan bila terdapat adanya kesalahan dalam pemberian layanan akan diadakan perbaikan; (d) kualitas sistem layanan dan SDM, apakah staf memiliki motivasi, terlatih, terorganisir dan didukung oleh sistem organisasi yang baik?

Edvardsen, *et.al.* (1994) menyatakan bahwa yang menjadi persoalan utama dalam hal pemberian layanan adalah adanya kesulitan untuk mengawasi bagaimana layanan diberikan kepada pelanggan. Sejalan dengan hal ini, maka Carman (1990) menyatakan bahwa salah satu dari ciri khas dari pelayanan adalah perlunya untuk memonitor persepsi kepuasan pelanggan dan bagaimana kualitas layanan yang ada.

Untuk mengukur kualitas layanan dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL sebagaimana yang dikembangkan oleh Parasuraman, *et.al.* (1988) yang mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbedaan antara persepsi pelanggan tentang layanan yang baik dengan pemenuhan harapan mereka tentang layanan yang berkualitas yang mampu disediakan oleh penyedia layanan. Menurut Parasuraman, *et.al* (1988), ada 5 dimensi yang dapat digunakan sebagai indikator untuk menyatakan kegiatan layanan yang berkualitas, yang mencakup: (a) dimensi *tangibles*, yang dilihat dari tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan sarana komunikasi.

Dalam konteks persekolahan, hal ini akan terlihat dari ketersediaan bangunan yang menarik, peralatan belajar yang mutakhir, dan penampilan staf yang meyakinkan; (b) dimensi *reliability*, yaitu kemampuan untuk menampilkan bentuk layanan secara akurat; (c) dimensi *responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang diinginkan; (d) dimensi *assurance*, kecakapan, keahlian, dan kesantunan para staf sekolah yang ditunjukkan dengan kesediaan untuk memberikan layanan dengan penuh percaya diri sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan; (e) dimensi *emphaty*, peduli dan penuh perhatian kepada pelanggan.

Menurut Brysland and Curry (2001), konsep ukuran tentang perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang layanan yang ada sebagaimana yang muncul dalam bentuk skor beda SERVQUAL adalah sangat berguna untuk mengevaluasi seberapa baik kualitas layanan yang ada pada saat sekarang. Dan dari skor beda ini diharapkan akan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan bentuk layanan sesuai dengan 5 dimensi prioritas sebagaimana yang diungkapkan di atas.

Liden dan Edvardsson (2003) mengemukakan beberapa dimensi yang menjadi harapan pelanggan tentang layanan yang berkualitas. *Pertama*, berkaitan dengan dimensi peraturan. Ditinjau dari dimensi peraturan, pelanggan mengharapkan agar berbagai peraturan yang berkaitan dengan jasa layanan bersifat singkat dan jelas, mudah dipahami oleh pelanggan, dan tersebar secara luas di masyarakat; sehingga memungkinkan pelanggan untuk bisa mengakses informasi tentang peraturan tersebut secara mudah.

Kedua, berkaitan dengan dimensi informasi. Pelanggan mengharapkan tersedianya informasi yang mudah dan murah, sehingga segenap lapisan masyarakat dapat menjangkaunya. Dalam kaitan ini, sangat diperlukan adanya pusat informasi, dan dari pusat informasi tersebut masyarakat bebas untuk mengaksesnya. *Ketiga*, berkaitan dengan dimensi perlakuan. Pelanggan mengharapkan agar pemberi layanan tidak terlalu "banyak kata" atau "menggerutu" ketika sedang memberikan jasa layanan, tetapi harus mampu bersikap sopan dan ramah dengan didukung oleh kecakapan yang memadai, dan jika dipandang perlu nama dan nomor telepon dari petugas administrasi perlu diberikan kepada pelanggan agar sewaktu-waktu

dapat dihubungi. *Keempat*, berkaitan dengan dimensi waktu. Pemberian jasa layanan harus mampu dilakukan dalam rentang waktu yang jelas. *Kelima*, berkaitan dengan penanganan terhadap suatu kasus. Pelanggan mengharapkan agar secara dini berbagai kasus dalam pemberian jasa layanan dapat diminimalkan. Jika kemudian terjadi suatu permasalahan berkaitan dengan pemberian layanan, pelanggan mengharapkan agar hal tersebut segera ditindaklanjuti.

Mullins, *et.al.* (2001) yang mengutip pendapat Murphy and Farmar (1993) menekankan pentingnya dari "*moment of contact*" antara staf dan pelanggan sebagai saat interaksi yang sangat penting yang selanjutnya akan mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa. "*Moment of truth*" menunjukkan pentingnya interaksi pada 15 detik pertama antara pelanggan dengan staf/organisasi. Para staf pada organisasi publik, ada saat-saat dimana proses interaksi menjadi hal yang sangat penting, terutama pada saat-saat pertama ketika pelanggan berinteraksi dengan staf, terutama di konter-konter layanan, di lobi, dan pada saat kontak melalui telepon.

Menurut Mullins, *et.al.* (2001), adanya upaya yang sungguh-sungguh untuk memuaskan pelanggan akhirnya akan dapat (a) menumbuhkan loyalitas konsumen/pelanggan kepada organisasi penyedia jasa; (b) akan memungkinkan organisasi menjadi tempat yang menyenangkan untuk saling berinteraksi antara staf dengan pelanggan; (c) menciptakan pelayanan kepada pelanggan yang maksimal melalui keberadaan staf yang terbaik. Upaya untuk menghadirkan pelayanan prima di sekolah juga membutuhkan adanya dukungan sikap managerial yang positif. Sikap managerial yang dimaksud adalah komitmen manajemen terhadap pentingnya pelayanan prima, orientasi organisasi ditujukan kepada pelayanan terhadap pelanggan, dan penghargaan kepada pekerja yang mampu memberikan kinerja yang baik (Boshof and Allen, 2000).

Boshof dan Allen (2000) menyatakan bahwa rendahnya komitmen manajemen terhadap pentingnya pelayanan adalah merupakan faktor penyebab kegagalan dari upaya pengembangan kualitas kerja. Selanjutnya dikatakan oleh Jenkins bahwa pekerja akan terdorong untuk menampilkan kinerja terbaik bila mereka melihat bahwa manajemen memiliki komitmen yang besar untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Karena itu bila karyawan menganggap bahwa

managemen tidak sungguh-sungguh memiliki keinginan untuk mewujudkan pelayanan prima, maka para karyawan juga tidak akan memiliki komitmen untuk mewujudkan tujuan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Boshoff dan Allen (2000) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari para karyawan dipengaruhi oleh komitmen organisasional dari para karyawan.

Budaya organisasi yang kuat juga memiliki pengaruh yang besar terhadap perilaku para karyawan. Budaya organisasi yang tidak tertulis seringkali justru memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap perilaku karyawan bila dibandingkan dengan garis kebijakan atau peraturan kerja yang bersifat formal. Dengan kata lain, tersedianya budaya organisasi yang positif adalah merupakan alat yang efektif untuk menggerakkan pola perilaku karyawan, yang akhirnya memunculkan adanya budaya pelayanan (Parasuraman, *et al.*, 1988). Parasuraman juga menyatakan bahwa pekerja yang dihargai prestasinya akan cenderung untuk menampilkan pelayanan yang maksimal. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Boshoff dan Allen (2000) menunjukkan bahwa karyawan yang menerima penghargaan ketika mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan berhubungan positif signifikan dengan kinerja layanan. Berry (1995) menyatakan bahwa pelayanan prima seringkali juga dihasilkan oleh karyawan yang memiliki semangat kerjasama dengan sesama karyawan lainnya.

Pada sebuah organisasi penyedia jasa layanan publik, bila terjadi kegagalan atau kekurangan dalam pemberian jasa layanan, diharapkan pelanggan akan segera mendapatkan respon yang positif dari organisasi. Pelanggan yang tidak puas dengan jasa layanan yang diterimanya, biasanya segera ingin mendapatkan respon yang positif dari organisasi penyedia layanan. Brysland dan Curri (2001) mengklaim bahwa 70% dari pelanggan akan mendapatkan kepuasan bila mereka segera mendapatkan tanggapan dari staf atau karyawan ketika terjadi kegagalan atau kekurangan dalam pemberian layanan. Hal ini berarti karyawan perlu diberikan kesempatan dan keleluasaan untuk menjelaskan kepada pelanggan yang mengalami ketidakpuasan atas jasa layanan yang diterimanya. Dalam kontek ini maka keberadaan karyawan yang

terberdayakan adalah merupakan hal yang sangat diperlukan oleh organisasi.

Dalam organisasi penyedia layanan, maka karyawan yang langsung berhubungan dengan pelanggan adalah merupakan pihak yang paling perlu untuk diberdayakan. Mereka adalah pihak yang paling intens berhubungan dengan pelanggan. Mereka ada pada posisi yang paling vital untuk menentukan tindakan dan langkah apa yang harus diambil untuk memuaskan pelanggan. Mereka juga yang paling tahu dengan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hanya sayangnya, dalam berbagai organisasi privat dan bisnis keberadaan staf yang secara khusus menampung keluhan pelanggan ketika terjadi kegagalan dalam pemberian jasa layanan (*customer contact staff*) seringkali tidak tersedia (Redman dan Mathews, 1998). Dengan demikian pemberdayaan akan memungkinkan karyawan untuk bisa bekerja secara efisien dan lebih tanggap terhadap kebutuhan jasa layanan yang diperlukan oleh pelanggan (Bowen and Lawler, 1992). Penelitian yang dilakukan oleh Boshoff dan Allen (2000) menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan yang positif signifikan antara pemberdayaan karyawan dengan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan.

Dalam rangka untuk tetap menjaga agar jasa layanan yang berkualitas tetap tersedia, hal itu tidak cukup dilakukan dengan hanya menyediakan staf yang mumpuni dan terberdayakan; tetapi juga diperlukan adanya staf yang terlatih. Staf yang terlatih akan lebih mampu memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mampu menyelesaikan berbagai persoalan yang mungkin akan terjadi (Schlesinger and Heskett and Heskett, 1991 dalam Boshof and Allen, 2000). Boshof and Allen (2000) yang mengutip pendapat Berry and Parasuraman (1991) menyatakan bahwa dalam kenyataannya, hanya sedikit karyawan yang memiliki derajat responsibilitas yang tinggi, penuh empati dan mampu menenangkan pelanggan ketika terjadi persoalan yang dialami oleh pelanggan. Karena itu, karyawan perlu diajari dan dilatih bagaimana harus bereaksi dengan cepat ketika terjadi persoalan. Kecakapan yang diperlukan untuk membantu mengatasi persoalan yang dialami oleh pelanggan adalah daya kepekaan, intuisi, insting (Whiteley, 1994 dalam Boshof and Allen, 2000). Yang seringkali terjadi adalah ketika karyawan

menerima komplain dari pelanggan, situasi ini sering kali dianggapnya sebagai "serangan" yang tidak mengenakkan. Karena itu, karyawan harus dibiasakan untuk menerima komplain dengan tetap dalam kondisi yang "bersahabat", dan bukan memanfaatkan situasi tersebut sebagai sumber konflik. Dalam kontek inilah maka karyawan perlu untuk dilatih baik dalam hal kecakapan teknis maupun fungsional, dilatih untuk mendengarkan dengan penuh empati terhadap apa yang menjadi keluhan pelanggan, dan dilatih untuk meredakan kekecewaan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yoon, Beatty, dan Suh (2001) dalam Djatmika (2005) menemukan bahwa persepsi para pegawai terhadap iklim layanan dalam organisasi tercermin dari praktek-praktek dan dukungan organisasi. Variabel dukungan manajemen terbukti berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Dan pada akhirnya kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan dari para pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Prabhu dan Robson (2000) mencoba untuk mengukur dampak dari kepemimpinan dan komitmen manajemen senior terhadap derajat pencapaian pelayanan prima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (a) budaya pelayanan, budaya orientasi kepada pelanggan, kejelasan tentang konsep layanan, dan orientasi kepada kualitas yang dikembangkan pemimpin memiliki dampak yang signifikan terhadap: loyalitas pekerja, kepuasan pekerja, derajat keinovasian pekerja, kesediaan pekerja untuk memberikan layanan kepada pelanggan, kinerja yang berkualitas, kepuasan pelanggan, peningkatan pangsa pasar, meningkatkan produktifitas secara keseluruhan dari sebuah organisasi, keterlibatan pekerja dalam kegiatan organisasi, derajat kekompakkan di antara sesama pekerja, kemampuan pekerja untuk memecahkan masalah, kesediaan pekerja untuk mendengarkan "suara" pelanggan, kesediaan pekerja untuk segera mengatasi problem layanan yang diterima oleh pelanggan, dan derajat responsivitas dari para pekerja; (b) perhatian pimpinan kepada strategi pengembangan sumber daya manusia memiliki dampak yang signifikan terhadap: derajat keinovasian pekerja, kepuasan pelanggan, keterlibatan kerja, kemampuan memecahkan masalah serta berdampak signifikan terhadap: derajat responsivitas para staf dan dipahaminya visi, misi, dan tujuan organisasi; (c) disebarkannya visi, misi, dan tujuan organisasi; dikembangkannya

nilai-nilai kualitas, diberikannya penghargaan dan imbalan, derajat keterlibatan karyawan, kesediaan pimpinan untuk mendengarkan suara staf, kesediaan untuk mendengarkan "suara" pelanggan, derajat responsivitas staf, dan suasana tempat kerja yang kondusif memiliki dampak yang signifikan terhadap: loyalitas pekerja, kepuasan pekerja, derajat keinovasian pekerja, kualitas kinerja, serta berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan peningkatan produktifitas secara keseluruhan.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkely dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah merupakan cermin dari kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah dapat dilihat dari derajat kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kunci kepuasan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa. Kerangka kepuasan pelanggan tersebut terletak pada kemampuan *supplier* dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk, baik barang maupun jasa oleh *supplier* sesuai dengan harapan pelanggan. Selain faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga mempengaruhi tanggapan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk, baik barang maupun jasa.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan.

Pengelola sekolah unggulan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan para orang tua siswa sebagai pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan di sekolah antara lain adalah:

- Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh para orang tua saat sedang mencoba melakukan transaksi dengan sekolah. Jika pada saat itu kebutuhan dan

keinginan terhadap layanan pendidikan yang ditawarkan oleh sekolah sangat besar, maka harapan-harapan para orang tua yang berkaitan dengan kualitas dan layanan pendidikan di sekolah akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.

- Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari organisasi dimana seseorang menerima layanan maupun dari pesaing-pesaingnya.
- Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan pendidikan dari sekolah yang telah didapat oleh pelanggan.
- Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh sekolah.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemanfaatan perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Kualitas menggambarkan karakteristik suatu produk layanan, seperti: (a) Performansi, tampilan (*performance*); (b) Keandalan (*reliability*); (c) Mudah dalam penggunaan (*easy of use*); (d) Estetika (*esthetics*). Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi yang memberikan kualitas memuaskan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu

yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahtamahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dari uraian yang telah dipaparkan di atas, maka untuk kepentingan penelitian ini dapat ditetapkan faktor-faktor yang ada relevansinya dengan penelitian ini dan disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti, yang meliputi:

- Faktor keandalan, yaitu kemampuan para staf sekolah untuk memberikan layanan pendidikan sebagaimana yang sudah dijanjikan secara akurat (*reliability*). Sekolah yang mampu mewujudkan apa yang sudah dijanjikan kepada para orang tua siswa akan membuat para orang tua menjadi puas. Dengan demikian dapat disajikan hipotesis yang pertama: Kepuasan para orang tua dimanifestasikan oleh kemampuan para staf sekolah untuk memberikan layanan pendidikan sebagaimana yang sudah dijanjikan secara akurat (*reliability*).
- Faktor kesediaan staf sekolah untuk membantu para orang tua melalui pendidikan anak-anaknya, memberikan layanan dengan cepat (*responsiveness*). Para orang tua membayar mahal untuk pendidikan putra putrinya tentu mengharapkan adanya layanan yang cepat dari para staf sekolah. Para orang tua juga menginginkan para staf sekolah tanggap dengan keinginan, harapan, dan keluhan yang disampaikannya. Dengan demikian dapat disajikan hipotesis yang kedua: Kepuasan para orang tua dimanifestasikan oleh kesediaan staf sekolah membantu para orang tua, sikap proaktif para staf sekolah, dan kesediaan staf untuk memberikan layanan pendidikan yang cepat (*responsiveness*).
- Faktor sikap profesionalisme para staf sekolah, komitmen kerja, motivasi kerja, keterberdayaan,

hormat, dan sikap santun para staf serta dukungan pimpinan sekolah tentang pentingnya layanan yang berkualitas yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada para orang tua (*assurance*). Dengan membayar biaya pendidikan yang mahal, tentu para orang tua mengharapkan adanya layanan pendidikan yang memuaskan, bila perlu jauh melampaui harapannya. Dengan demikian dapat disajikan hipotesis yang ketiga: Kepuasan para orang tua dimanifestasikan oleh sikap profesionalisme para staf sekolah, komitmen kerja, motivasi kerja, keterberdayaan, hormat, dan sikap santun para staf serta dukungan pimpinan sekolah tentang pentingnya layanan yang berkualitas yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada para orang tua (*assurance*).

- Faktor perhatian para staf sekolah, sikap proaktif, sikap empati kepada para orang tua (*emphaty*). Keterlibatan yang dalam para orang tua untuk membiayai pendidikan bagi putra putrinya, maka kedudukan pihak sekolah dengan para orang tua dalam posisi yang sejajar. Sekolah adalah merupakan mitra para orang tua dalam mendidik anak-anaknya. Sebagai mitra orang tua, pihak sekolah harus memiliki sikap perhatian, empati, peduli, dan proaktif untuk menjalin komunikasi dengan para orang tua, terutama ketika para orang tua menghadapi masalah berkaitan dengan perkembangan pendidikan anak-anaknya (*emphaty*).
- Faktor kelengkapan dan kualitas fasilitas fisik, peralatan sekolah, dan penampilan para staf yang meyakinkan (*tangible*). Dengan membayar mahal bagi pendidikan anak-anaknya, tentu para orang tua mengharapkan pihak sekolah mampu menyediakan gedung sekolah yang baik, nyaman untuk belajar, didukung oleh fasilitas belajar yang lengkap, dan sekolah memiliki staf yang berpenampilan meyakinkan. Dengan demikian dapat disajikan hipotesis yang kelima: Kepuasan para orang tua dimanifestasikan oleh keberadaan

gedung sekolah yang baik, nyaman untuk belajar, memiliki fasilitas belajar yang lengkap dengan didukung para staf sekolah yang berpenampilan meyakinkan (*tangible*).

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada sekolah-sekolah unggulan, mulai dari sekolah dasar sampai dengan sekolah menengah yang ada di Kabupaten Jombang. Untuk kategori sekolah dasar, sekolah yang menggunakan konsep *full day school* dikategorikan sebagai sekolah unggulan. Untuk kategori ini adalah empat sekolah dasar dijadikan sebagai lokasi penelitian. Sedangkan untuk sekolah menengah, sekolah yang menyandang predikat rintisan sekolah berstandar internasional (RSBI) dikategorikan sebagai sekolah unggulan. Untuk kategori ini juga ditetapkan empat sekolah yang dijadikan lokasi penelitian.

Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para orang tua di 8 (delapan) sekolah tersebut. Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *systematic sampling* (Scheaffer, et.al., 1995:205). Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *systematic sampling* dimungkinkan karena lokasi responden yang sangat menyebar. Dengan menggunakan teknik *systematic sampling*, peneliti dapat menetapkan sampel penelitian pada saat bertemu dengan para orang tua siswa di lingkungan sekolah.

Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ada sebanyak 135 orang, dengan rincian 78 orang dari orang tua siswa sekolah dasar, 37 orang dari orang tua sekolah menengah pertama, dan 20 orang dari orang tua siswa sekolah menengah atas. Model teoritik yang dibangun melalui telaah pustaka dan pengembangan model selanjutnya akan diuraikan lagi sebagai model yang *researchable* untuk dapat dianalisis dengan menggunakan SEM. Ada pun berbagai dimensi yang diasumsikan mempengaruhi kepuasan para orang tua siswa yang akan diteliti dari model teoritik adalah meliputi: (1) kemampuan sekolah mewujudkan layanan pendidikan sebagaimana yang dijanjikan (*reliability*), (2) kemampuan memberikan layanan secara cepat (*responsive1*), (3) sikap tanggap dengan keinginan, harapan, dan keluhan yang disampaikan orang tua (*responsive2*), (4) sikap profesionalisme para staf sekolah (*assurance1*), (5) komitmen kerja

yang tinggi dari staf sekolah (*assurance2*), (6) motivasi kerja yang tinggi dari staf sekolah (*assurance3*), (7) derajat keterberdayaan dari staf sekolah yang memungkinkannya untuk memberikan layanan dengan baik (*assurance4*), (8) sikap hormat dan sikap santun para staf (*assurance5*), (9) dukungan pimpinan sekolah tentang pentingnya layanan yang berkualitas yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada para orang tua (*assurance6*), (10) sikap perhatian, empati dan peduli para staf sekolah (*emphaty1*), (11) sikap proaktif untuk menjalin komunikasi dengan para orang tua, terutama ketika para orang tua menghadapi masalah berkaitan dengan perkembangan pendidikan anak-anaknya (*emphaty2*), (12) ketersediaan gedung sekolah yang baik dan nyaman untuk belajar (*tangible1*), (13) ketersediaan fasilitas belajar yang lengkap (*tangible2*), dan (14) sekolah memiliki staf yang berpenampilan meyakinkan (*tangible3*).

Untuk mengetahui bagaimana persepsi orang tua siswa terhadap 14 dimensi sebagaimana diungkapkan di atas dilakukan dengan menggunakan angket model *Likert* skala lima (Azwar, 2001). Angket penelitian diadaptasi dari angket yang telah dikembangkan oleh Stodnick dan Rogers (2008). Ada pun spesifikasi model pengukuran (*measurement model*) yang menggambarkan keterkaitan antara dimensi kepuasan dengan konstruk kepuasan adalah tampak sebagai berikut:

$$\text{Reliability} = \lambda_1 \text{PUAS} + e_1$$

$$\text{Assurance5} = \lambda_2 \text{PUAS} + e_2$$

$$\text{Responsive1} = \lambda_3 \text{PUAS} + e_3$$

$$\text{Assurance6} = \lambda_4 \text{PUAS} + e_4$$

$$\text{Responsive2} = \lambda_5 \text{PUAS} + e_5$$

$$\text{Emphaty1} = \lambda_{10} \text{PUAS} + e_{10}$$

$$\text{Assurance1} = \lambda_6 \text{PUAS} + e_6$$

$$\text{Emphaty2} = \lambda_{11} \text{PUAS} + e_{11}$$

$$\text{Assurance2} = \lambda_7 \text{PUAS} + e_7$$

$$\text{Tangible1} = \lambda_{12} \text{PUAS} + e_{12}$$

$$\text{Assurance3} = \lambda_8 \text{PUAS} + e_8$$

$$\text{Tangible2} = \lambda_{13} \text{PUAS} + e_{13}$$

$$\text{Assurance4} = \lambda_9 \text{PUAS} + e_9$$

$$\text{Tangible3} = \lambda_{14} \text{PUAS} + e_{14}$$

Untuk mengetahui keutuhan model (unidimensionalitas konstruk) yang menggambarkan adanya kesesuaian antara variabel laten dengan variabel manifes akan diuji dengan teknik *confirmatory factor analysis* (CFA) dengan menggunakan model persamaan struktural, *structural equation modelling* (SEM) dengan menggunakan perangkat lunak LISREL. Terdapat dua uji dasar dalam *confirmatory factor analysis*, yaitu uji kesesuaian model

(*goodness-of-fit Test*) serta uji signifikansi bobot faktor. Ada pun parameter goodness-of-fit adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Parameter Goodness of fit

GOODNESS OF FIT INDEX	CUT-OFF VALUE
χ^2 – Chi Square	Diharapkan kecil
Significance probability (P Value)	$\geq .05$
RMSEA	$\leq .08$
GFI	$\geq .90$
AGFI	$\geq .90$
CMIN (χ^2/Df)	≤ 2.00
IFI	$\geq .95$
CFI	$\geq .95$

Uji bobot faktor digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel dapat digunakan untuk mengkonfirmasi bahwa variabel itu dapat bersama-sama dengan variable lainnya menjelaskan sebuah variable laten. Untuk menjelaskan hal ini dapat dianalisis dengan memperhatikan nilai lambda atau *factor loading*. Sebuah variabel bisa dikatakan memiliki dimensi sama dengan variable lainnya untuk menjelaskan sebuah variabel laten bila memiliki nilai $\gamma \geq 40$.

Bagaimana kuatnya dimensi-dimensi membentuk faktor latennya dapat dianalisis dengan menggunakan uji-t terhadap *regression weight* yang dihasilkan oleh model. Dalam kaitan ini dapat dilihat dari C.R. atau *critical ratio*, karena C.R. adalah identik dengan t_{hitung} dalam analisis regresi. Ukuran yang dikenakan adalah $C.R. > \text{nilai } t_{tabel}$ untuk menunjukkan bahwa variabel-variabel itu secara signifikan merupakan dimensi dari faktor laten yang dibentuk.

HASIL

Berdasarkan hasil uji statistik diketahui koefisien reliabilitas instrumen penelitian sebagai berikut: (1) Manifes variabel reliability ($r = 0,82$), (2) Manifes variabel responsive1 ($r = 0,91$), (3) Manifes variabel responsive2 ($r = 0,88$); (4) Manifes variabel Assurance1 ($r = 0,87$), (5) Manifes variabel Assurance2 ($r = 0,86$), (6) Manifes variabel Assurance3 ($r = 0,83$), (7) Manifes variabel Assurance4 ($r = 0,80$), (8) Manifes variabel Assurance5 ($r = 0,82$), (9) Manifes variabel Assurance6 ($r = 0,78$), (10) Manifes variabel emphaty1 ($r = 0,84$), (11) Manifes variabel emphaty2 ($r = 0,83$), (12) Manifes variabel tangible1 ($r = 0,79$),

(13) Manifes variabel tangible2 ($r = 0,81$), dan (14) Manifes variabel tangible3 ($r = 0,80$).

Hasil tes reliabilitas sebagaimana dipaparkan di atas didapatkan dengan terlebih dahulu memeriksa koefisien validitas setiap item pernyataan angket, dan diketahui ternyata kesemuanya memiliki derajat validitas yang baik. Selanjutnya, analisis data penelitian didasarkan atas pernyataan angket yang memiliki koefisien reliabilitas dan validitas yang memadai. Batasan yang lazim digunakan untuk menyatakan koefisien reliabilitas dan validitas yang dianggap memadai adalah 0,60 (Solinun, 2002). Dengan demikian dapat dinysatakan bahwa hasil uji reliabilitas pernyataan angket telah memenuhi persyaratan, dan data yang didapatkan dari pernyataan angket tersebut diasumsikan bisa dipercaya untuk dijadikan dasar dalam membuat kesimpulan hasil penelitian.

Untuk memastikan bahwa variabel manifest yang diidentifikasi benar-benar merupakan unsur dari setiap variabel laten yang utuh (*converge*) maka dilakukan uji dimensionalitas konstruk. Pengujian tingkat validitas dari setiap manifes variabel dilakukan dengan membandingkan koefisien P-Value dan Chi Square, atau dengan membandingkan besaran T-Value dan T-Tabel pada derajat kebebasan yang sudah ditentukan serta pada taraf alpha 5%.

Tabel 2 dan Tabel 3 berikut ini adalah ringkasan hasil perhitungan keselarasan model konstruk kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah dengan menggunakan perangkat lunak LISREL, dan menunjukkan semua variabel manifes terbukti valid.

Tabel 2. Validitas Konstrukt Kepuasan Orang Tua

No.	Manifes Variabel	λ	R ²	T-Value	Kesimpulan
1.	Reliability	0,71	0,50	9,19	Valid
2.	Responsive1	0,69	0,48	8,24	Valid
3.	Responsive2	0,80	0,64	11,44	Valid
4.	Assurance1	0,71	0,50	9,19	Valid
5.	Assurance2	0,70	0,49	8,98	Valid
6.	Assurance3	0,72	0,52	9,97	Valid
7.	Assurance4	0,67	0,45	7,97	Valid
8.	Assurance5	0,74	0,55	10,61	Valid
9.	Assurance6	0,80	0,64	11,44	Valid
10.	Emphaty1	0,81	0,66	13,47	Valid
11.	Emphaty2	0,73	0,53	10,13	Valid
12.	Tangible1	0,79	0,62	10,13	Valid
13.	Tangible2	0,82	0,67	13,12	Valid
14.	Tangible3	0,86	0,74	14,04	Valid

Dengan demikian hasil perhitungan ini dapat digunakan untuk membuat analisis tentang berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan pada sekolah unggulan di Jombang.

PEMBAHASAN

Penelitian ini berhasil berhasil menjawab lima hipotesis penelitian dengan mengungkapkan 14 variabel yang diasumsikan merupakan manifestasi dari kepuasan para orang tua dalam menyekolahkan putra putrinya pada sekolah unggulan yang berada di Kabupaten Jombang. Keempat belas variabel tersebut adalah:

- Kemampuan sekolah mewujudkan layanan pendidikan sebagaimana yang dijanjikan (*reliability*). Sumbangan variasi variabel *reliability* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 50%.
- Kemampuan memberikan layanan secara cepat (*responsive1*). Sumbangan variasi variabel *responsive1* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 48%.
- Sikap tanggap dengan keinginan, harapan, dan keluhan yang disampaikan orang tua (*responsive2*). Sumbangan variasi variabel *responsive2* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 64%.
- Sikap profesionalisme para staf sekolah (*assurance1*). Sumbangan variasi variabel *assurance1*

Tabel 3. Keselarasan Model Konstruk Kepuasan Orang Tua

Keselarasan Model	Koefisien	Kriteria	Kesimpulan
Chi-Square (χ^2)	1,23	Kecil (non signifikan)	Baik, terpenuhi
P-Value	0,41	$\geq 0,05$	Baik, terpenuhi
Df	5	--	--
Cmin (χ^2/Df)	0,246	$\leq 2,00$	Baik, terpenuhi
RMR(Standardized)	0,001 1	$\leq 0,08$	Baik, terpenuhi
RMSEA	0,00	$\leq 0,08$	Baik, terpenuhi
GFI	1,00	$\geq 0,90$	Sempurna
AGFI	0,98	$\geq 0,90$	Baik, terpenuhi
CFI	1,00	$\geq 0,94$	Sempurna
IFI	1,00	$\geq 0,94$	Sempurna
NNFI	1,00	$\geq 0,94$	Sempurna

bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 50%.

- Komitmen kerja yang tinggi dari staf sekolah (*assurance2*). Sumbangan variasi variabel *assurance2* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 49%.
- Motivasi kerja yang tinggi dari staf sekolah (*assurance3*). Sumbangan variasi variabel *assurance3* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 52%.
- Derajat keterberdayaan dari staf sekolah yang memungkinkannya untuk memberikan layanan dengan baik (*assurance4*). Sumbangan variasi variabel *assurance4* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 45%.
- Sikap hormat dan sikap santun para staf (*assurance5*). Sumbangan variasi variabel *assurance5* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 55%.
- Dukungan pimpinan sekolah tentang pentingnya layanan yang berkualitas yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada para orang tua (*assurance6*). Sumbangan variasi variabel *assurance6* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 64%.
- Sikap perhatian, empati dan peduli para staf sekolah (*emphaty1*). Sumbangan variasi variabel *emphaty1* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 66%.
- Sikap proaktif untuk menjalin komunikasi dengan para orang tua, terutama ketika para orang tua menghadapi masalah berkaitan dengan perkembangan pendidikan anak-anaknya (*emphaty2*).

Sumbangan variasi variabel *emphaty2* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 53%.

- Ketersediaan gedung sekolah yang baik dan nyaman untuk belajar (*tangible1*). Sumbangan variasi variabel *tangible1* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 62%.
- Ketersediaan fasilitas belajar yang lengkap (*tangible2*). Sumbangan variasi variabel *tangible2* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 67%.
- Sekolah memiliki staf yang berpenampilan meyakinkan (*tangible3*). Sumbangan variasi variabel *tangible3* bagi terciptanya kepuasan orang tua siswa sebesar 74%.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pengukuran kepuasan orang tua siswa dapat dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL sebagaimana dikembangkan oleh Parasuraman,*et.al.* (1988). Selain menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini juga berusaha menambahkan beberapa variabel manifes yang belum digunakan dalam model SERVQUAL. Beberapa variabel manifes yang diadopsi untuk memperkaya model SERVQUAL adalah derajat motivasi, komitmen, keterberdayaan, dan dukungan pimpinan sekolah terhadap staf sekolah tentang pentingnya layanan yang optimal bagi para orang tua siswa. Variabel-variabel tersebut dimasukkan sebagai bagian dari variabel manifes *assurance*.

Penelitian ini juga mengungkapkan beberapa manifes variabel yang memiliki peranan sangat besar (kontribusi > 60%) untuk menentukan kepuasan para orang tua. Kontribusi yang besar dalam penelitian ini

menunjukkan bahwa variabel tersebut menjadi perhatian yang besar pula dari para orang tua. Artinya, kontribusi variabel yang besar terhadap derajat kepuasan orang tua juga manandakan bahwa pihak sekolah harus memberikan perhatian lebih pada variabel tersebut. Bisa jadi, kontribusi yang besar dari manifes variabel bagi terbentuknya kepuasan orang tua siswa justru menunjukkan para orang tua memberikan penilaian yang kurang pada variabel tersebut, sehingga para orang tua memberikan perhatian yang besar pula untuk variabel tersebut. Beberapa manifes variabel sebagaimana dimaksud antara lain adalah meliputi:

- Sikap tanggap pihak sekolah dengan keinginan, harapan, dan keluhan para orang tua (*responsive2*). Informasi ini menunjukkan pentingnya komunikasi yang intensif antara sekolah dengan pihak orang tua. Pada beberapa sekolah unggulan hal ini direspon dengan adanya buku penghubung. Buku penghubung itu berisi jejak rekam aktifitas siswa selama di sekolah, yang di dalamnya terdapat berbagai catatan yang biasanya diisi oleh wali siswa di sekolah. Buku penghubung itu juga harus ditandatangani oleh orang tua untuk menunjukkan bahwa para orang tua sudah mengetahui berbagai peristiwa atau kegiatan yang dilakukan oleh siswa.
- Dukungan pimpinan sekolah tentang pentingnya layanan yang optimal (*assurance6*). Para orang tua tampak menginginkan pimpinan sekolah lebih banyak memberikan penguatan kepada para staf guru dan staf sekolah secara keseluruhan tentang pentingnya layanan yang optimal demi terciptanya kepuasan para orang tua siswa. Hal ini tampak menarik untuk dicermati para pimpinan sekolah. Beberapa orang tua siswa mengungkapkan bahwa pada saat diundang ke sekolah, kebanyakan pimpinan sekolah cenderung berbicara tentang komponen pembiayaan sekolah. Para orang tua tampak ingin mendapatkan penguatan dari pimpinan sekolah tentang pentingnya layanan pendidikan yang berkualitas.
- Sikap perhatian, empati, atau peduli dengan apa yang diinginkan, diharapkan, dan disampaikan oleh para orang tua (*emphaty1*). Informasi ini tampak berkaitan dengan poin (a) Beberapa orang tua mengungkapkan agar apa yang diinginkan dan diharapkan sebagaimana ditulis dalam buku penghubung ada kegiatan tindak lanjut dari pihak sekolah, dan bukan sekedar catatan dalam buku penghubung saja. Pihak sekolah tampaknya dituntut untuk membuat formula tindak lanjut, mungkin bisa dalam bentuk komunikasi secara periodik antara orang tua dengan pihak sekolah untuk mendiskusikan perkembangan pendidikan siswa. Selama ini komunikasi langsung antara orang tua dan siswa hanya dilakukan menjelang ajaran baru (pada saat penerimaan siswa baru) dan pada saat penerimaan raport siswa, sehingga para orang tua siswa tidak bisa mendiskusikan secara intensif tentang perkembangan pendidikan putra putrinya dengan pihak guru di sekolah.
- Tersedianya gedung sekolah yang nyaman (*tangible1*), peralatan sekolah yang lengkap (*tangible2*), dan staf guru dan staf sekolah yang kompeten atau meyakinkan (*tangible3*). Informasi ini menunjukkan bahwa para orang tua tetap mengharapkan sekolah mampu menyediakan gedung sekolah yang representatif, dan nyaman untuk belajar. Dengan kata lain, para orang tua masih menganggap tampilan fisik gedung sekolah harus terus ditingkatkan. Demikian halnya, perlengkapan dan peralatan belajar di sekolah mendapatkan porsi perhatian yang besar dari orang tua. Informasi ini juga menegaskan tentang perlunya pihak sekolah segera melengkapi peralatan belajar di sekolah. Dan ternyata yang paling mendapatkan perhatian besar dari para orang tua siswa adalah berkaitan dengan kompetensi staf guru dan staf sekolah lainnya. Para orang tua mengharapkan pihak sekolah benar-benar mampu menyediakan guru yang benar-benar kompeten yang mampu mengajar dan mendidik siswa dengan professional. Demikian halnya, para orang tua juga mengharapkan staf administrasi sekolah benar-benar cakap yang dapat membantu belajar siswa di sekolah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengungkapkan berbagai variabel manifes yang menentukan derajat kepuasan orang tua siswa dengan layanan pendidikan di sekolah. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa derajat

kepuasan orang tua ternyata juga dapat dideteksi dengan menggunakan model SERVQUAL sebagaimana dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang mencakup 5 dimensi yaitu: dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Secara spesifik, penelitian ini mengungkapkan bahwa pihak sekolah diharapkan oleh para orang tua untuk lebih tanggap dengan keinginan, harapan, dan keluhan para orang tua. Sejalan dengan itu, para orang tua juga mengharapkan pihak sekolah memiliki perhatian dan kepedulian dengan apa yang disanupaiakan para orang tua siswa. Pimpinan sekolah juga diharapkan para orang tua untuk terus mengemukakan pentingnya layanan pendidikan yang baik kepada para staf, gedung sekolah yang representatif, peralatan sekolah yang mencukupi, guru dan staf sekolah yang profesional dalam bidang pekerjaannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan kepada pihak sekolah untuk terus menjalin komunikasi yang lebih intensif dengan orang tua siswa, tanggap dengan apa yang menjadi keluhan orang tua siswa, menyediakan sarana prasarana yang memadai sesuai dengan apa yang pernah dijanjikan, dan terutama harus menyediakan guru dan staf administrasi yang professional di bidangnya. Kepada peneliti lain diharapkan untuk menggali dan mengembangkan berbagai indikator lain untuk bisa diuji sebagai bagian dari manifes variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar, S. 2002. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barkley, B.T., and Saylor, James, H. 1994. *Customer-Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore: McGraw-Hill.
- Berry, L.L. 1995. *On Great Service: A Framework of Action*. New York: The Free Press.
- Boshoff, C., dan Allen, J. 2000. The Influence of Selected Antecedents on Frontlines Staff's Perceptions of Service Recovery Performance. *International Journal of Service Industry Management*. Vol.11 No.1 pp.63-90.
- Brightman, H., Elliott, M., dan Bhada, Y. 1993. Increasing The Effectiveness of Student Evaluation of Instructor Data Through a Factor Score Comparative Report. *Decision Sciences*. Vol.24 pp192-199.
- Bryslan, A., dan Curri, A. 2001. Service Improvements in Public Services Using SERVQUAL. *Managing Service Quality*. Vol.11 No. 6 pp.389-401.
- Carman. 1990. Customer Perceptions of Service Quality: An Assessment of The SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*. Vol.66 p.7.
- Conger, J.A. 1991. Inspiring Others: The Language of Leadership. *Academy of Management Executive*. Vol.5 No.1 pp.31-45.
- Conger, J.A., dan Kanungo, R.N. 1998. The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*. Vol.19 No. 3 pp. 471-482.
- Costa, A.C., Roe, A., Robert, Tailliu, Tharsi. 2001. Trust Within Teams: The Relation With Performance Effectiveness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol.10 No. 3 pp. 225- 244.
- Cuthbert, P. 1996. Managing Service Quality in HE: Is SERVQUAL The Answer? *Managing Service Quality*. Vol.6 No.2 pp.11-16.
- Djatmika, E.T. 2005. Pengaruh faktor-faktor keorganisasian terhadap perilaku positip (Studi pada guru ekonomi SMA di Surabaya, Malang, dan Jember). *Disertasi*. Malang: PPS Universitas Negeri Malang.
- Djumara, N. 1994. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Bandung: LAN.
- Edvardsen, B., Tomasson, B., dan Ovreteit, J. 1994. *Quality of Service: Making It Really Work*. New York: McGrawHill.
- Endar, S. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Freund, A., dan Carmeli, A. 2003. An Empirical Assesment: Reconstructed Model for Five Universal Forms of Work Commitment. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 18 No. 7 pp.708- 72.
- Gasvers, V. 1977. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Gilder, Dick de. 2003. Commitment, Trust and Work Behavior (The Case of Contingent Workers). *Personnel Review*. Vol 32 No.5 pp.588- 604.
- Hughey, D., Chawla, S., dan Kahn, Z. 2003. Measuring The Quality of University Computer Labs Using SERVQUAL: A Longitudinal Study. *The Quality Management Journal*. Vol.10 No.3 pp.33-44.
- Jadgish, dan Milind. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Mitra Utama.

- Juran, J.M., dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: McGraw Hill Inc.
- J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Renika Cipta.
- Liden, S.B., dan Edvardson, B. 2003. Customer Expectations on Service Guarantees. *Managing Service Quality*. Vol.13 No.5 pp.338–348.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mullins, J., Linehan, M., dan Wals, J.S. 2001. People Centered Management Policies: A New Approach in The Irish Public Service. *Journal of European Industrial Training*. Vol.25 No.2/3/4 pp.116–125.
- O'Neill, M. 2003. The Influence of Time on Student Perceptions of Service Quality: The Need for Longitudinal Measures. *Journal of Education Administration*. Vol.41 pp.310–324.
- Oldfield, B., dan Baron, S. 2000. Student Perception of Service Quality in UK University Business and Management Faculty. *Quality Assurance in Education*. Vol. 8 No. 2. Pp.85–95.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol.64 No. 1 pp.29–40.
- Prabhu, Vas, B., dan Robson, A. 2000. Achieving Service Excellence-Measuring The Impact of Leadership and Senior Management Commitment. *Managing Service Quality*. Vol.10 No.5 pp. 307–317.
- Prianto, A. 2006. *Menakar Kualitas Layanan Publik*. Malang: Intrans.
- Prianto, A. 2008. Pola Interaksi Guru-Siswa dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Siswa Dalam Belajar. *Hasil Penelitian Tidak Dipublikasikan*. Jombang: PUSLIT
- Redman, Tom dan Mathews, Brian P. 1998. Service Quality and Human Resource Management. *Personal Review*. Vol. 27 No. 1 pp. 57–77.
- Sahney, S., Banwet, D., dan Karunes, S. 2004. A SERVQUAL and QFD Approach to Total Quality Education. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol.53 pp.143–166.
- Scheaffer, Richard, L., Mendenhall, W., dan Ott, L. 1995. *Elementary Survey Sampling*. Boston: PWS-KENT Publ.Co.
- Solimun. 2002. *Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Malang: FMIPA Unibraw.
- Standiford, Stephen, S., Pons, F., dan Moshavi, D. 2008. Influence Tactics in The Classroom and Their Relationship to Student Satisfaction. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*. Vol.6 No.1 pp 135–152.
- Stodnick, M., dan Rogers, P. 2008. Using SERVQUAL to Measure The Quality of The Classroom Experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*. Vol. 6 No.1 pp.115–133.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.