

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SDN KECAMATAN BATUAN KABUPATEN SUMENEP

Nurdian Nuzuliati¹⁾, Sapto Pramono²⁾

¹⁾²⁾ Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: ellinurdian@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan yang handal, responsif, meyakinkan, empatik dan penyedia fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SDN Kecamatan Batuan. Jenis penelitian dalam tesis ini merupakan jenis penelitian deskriptif eksplorasi (*descriptive exploration*). Karena dalam penelitian ini ingin diketahui kejadian *relative*. Distribusi dan pengaruh antar variabel, dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data yang pokok. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 siswa dengan rincian sampel kelas V sebanyak 47 siswa dan sampel kelas VI sebanyak 41 siswa. Layanan yang handal dan responsif tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik, sementara layanan yang meyakinkan, empatik, dan fasilitas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Lembaga dapat menciptakan suasana yang lebih nyaman dan meningkatkan sifat kekeluargaan atau penciptaan figur (*images*) lebih fleksibel serta lebih ekspresif secara emosional dalam berperilaku. Untuk mencapai target pendapatan perlu meningkatkan disiplin agar peserta didik dapat termotivasi untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi serta lebih bersemangat dalam menjalankan proses belajar mengajar.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta Didik, Sekolah Dasar Negeri

Abstract

The aim of this research is to determine whether reliable, responsive, reassuring, empathetic services and facility providers influence student satisfaction at SDN Batuan District. The type of research in this thesis is descriptive exploratory research. Because in this research we want to know the relative incidence. Distribution and influence between variables, by taking samples from a population and using questionnaires as the main data collection. The sample used in this research was 88 students with a class V sample of 47 students and a class VI sample of 41 students. Reliable and responsive service does not have a significant influence on student satisfaction, while reassuring, empathetic service and facilities have a significant influence on student satisfaction. Institutions can create a more comfortable atmosphere and increase the nature of family or create figures (images) that are more flexible and more emotionally expressive in their behavior. To achieve the income target, it is necessary to increase discipline so that students can be motivated to carry out basic tasks and functions and be more enthusiastic in carrying out the teaching and learning process.

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, State Elementary Schools

A. LATAR BELAKANG

Sejalan dengan memuncaknya persaingan kualitas dan kuantitas pendidikan pada sekolah dasar yang lebih kompetitif akhir-akhir ini, lembaga pendidikan dituntut untuk senantiasa memperbaiki kualitasnya baik dipandang oleh insan dalam lingkup internal lembaga pendidikan itu sendiri maupun oleh insan di luar lingkungan

lembaga yang bersangkutan. Perkembangan dan peningkatan jasa layanan sekolah dasar dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi diantara sekian banyaknya SD yang bersifat unggul.

Menurut Umaedi (dalam Rosita, 2003:31) ada dua faktor yang menjelaskan mengapa upaya perbaikan kualitas pendidikan selama ini kurang atau bahkan tidak berhasil. Pertama, strategi pembangunan pendidikan selama ini bersifat *input oriented*. Kedua, pengelolaan pendidikan selama ini lebih bersifat *macro oriented*, diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat.

Kondisi ini menuntut setiap sekolah, khususnya sekolah dasar, untuk merefleksikan kembali komitmennya pada visi dan misi utamanya. Seiring dengan tuntutan era globalisasi tersebut, SDN Kecamatan Batuan sebagai salah satu sekolah yang diperhitungkan sudah barang tentu tidak lepas dari berbagai permasalahan yang dihadapi.

Sebagaimana lembaga pendidikan lainnya, SDN-SDN Kecamatan Batuan dalam menyelenggarakan pendidikan tentu menghadapi tantangan yang semakin berat sejalan dengan perubahan masyarakat akibat pengaruh globalisasi. Manajemen jasa yang semula berorientasi pada sektor manufaktur telah bergeser ke arah orientasi yang lebih luas dengan melibatkan aspek jasa atau layanan. Berdirinya SDN Batuan I Kecamatan Batuan mempunyai latar belakang dengan munculnya problem sosial yang ada di wilayah Batuan I, di mana masyarakat sekitar membutuhkan sarana pembelajaran dan pendidikan yang lebih dekat, efektif, dan efisien. SDN Batuan I Kecamatan Batuan berdiri pada tahun 1980.

Dalam penelitian ini akan dicari pengaruh manajemen kualitas layanan sebagai upaya perbaikan dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik atau siswa. Tujuan dari manajemen layanan ini adalah untuk menyesuaikan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sallis, 1993:34). Dengan demikian, penelitian ini akan dimanfaatkan untuk menggali dari sisi kepuasan pelanggan (*customer*) yaitu peserta didik (siswa) di SD Kecamatan Batuan.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Kebijakan Publik

Istilah *public policy* sering diterjemahkan sebagai kebijakan publik, kebijakan negara, dan kebijakan pemerintah.

Sampai saat ini, di Indonesia belum ada satu kesepakatan tentang penggunaan istilah tertentu sebagai terjemahan dari *public policy*. Oleh karena itu, untuk keseragamannya dalam penelitian ini penulis menggunakan istilah kebijakan publik.

Setelah sebuah kebijakan ditelurkan maka tahap selanjutnya adalah pelaksanaan. Konsep pelaksanaan merupakan terjemahan dari kata *implementation* atau yang biasa dikenal dengan implementasi.

Dalam praktek di lapangan, salah satu bentuk kebijakan publik adalah program atau proyek pembangunan. Setelah tahapan implementasi program, maka biasanya dilakukan kegiatan evaluasi, yang bertujuan untuk mengetahui apakah tujuan dari kebijakan publik telah tercapai dan apakah dampak yang muncul setelah kebijakan publik tersebut dilaksanakan betul-betul disebabkan oleh program tersebut ataukah karena faktor lain.

Menurut arahan Keputusan MENPAN, pelayanan umum atau pelayanan masyarakat dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, cepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

2. Kualitas Layanan

Komponen kualitas layanan tidak cukup sekedar pada macam atau jenis layanan yang diberikan, tetapi juga sangat tergantung pada bagaimana layanan itu sebaiknya dikelola dan diberikan. Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan layanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan suatu organisasi. Dalam konteks manajemen mutu, pendidikan adalah sebuah institusi yang menyediakan atau menghasilkan produk berupa jasa-servis (Sallis, 1993:31).

3. Konsep Dasar Manajemen Mutu

Manajemen mutu merupakan salah satu strategi manajemen untuk menjawab

tantangan eksternal organisasi guna memenuhi kepuasan pelanggan. Suatu mutu produk atau pelayanan adalah suatu hal yang dicapai dengan puas dari penggunaan dari pendekatan teknik atau alat perbaikan kualitas dengan memfokuskan pada proses atau sistem pencapaian tujuan organisasi.

Dimulai dari proses perbaikan mutu, manajemen mutu diharapkan dapat mengurangi peluang membuat kesalahan menghasilkan produk, karena produk yang baik adalah harapan para pelanggan. Jadi, rancangan produk diproses sesuai dengan prosedur dan teknik untuk mencapai harapan pelanggan. Sebagai falsafah, alat dan/atau teknik bagi perbaikan mutu, esensi dari manajemen mutu adalah perubahan kultur.

Menurut Shaskin dan Kiser (1993: 76) nilai-nilai dan kepercayaan-kepercayaan yang menjadi bagian dari budaya organisasi yang mengarahkan masa harus didasarkan pada asumsi TQM jika hal itu mendukung TQM. Suatu mutu produk antara pelayanan adalah suatu hal yang dicapai dengan puas dari penggunaan pendekatan, teknik, atau alat perbaikan kualitas.

Dengan demikian manajemen mutu terpadu merupakan suatu teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personelnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terfokus pada pencapaian kepuasan (*expectation*) para pelanggan.

4. Peranan Pemimpin Lembaga Pendidikan Dalam Perbaikan Mutu

Kepemimpinan pendidikan adalah proses mempengaruhi semua personil yang mendukung pelaksanaan aktivitas belajar mengajar dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Peran pemimpin lembaga pendidikan dilaksanakan oleh rektor, direktur, kepala sekolah, atau madrasah.

Fungsi kepemimpinan adalah mengenai mutu pembelajaran dan mendukung para staf yang berusaha mencapainya. Untuk itu para guru atau dosen perlu diberdayakan agar mereka dapat

memberikan kreativitas dan inisiatif untuk meraih mutu.

5. Layanan Pelanggan

Layanan kepada peserta didik sebagai pelanggan merupakan salah satu hal yang perlu mendapat perhatian. Para peserta didik semakin piawai dalam permintaan mereka dan semakin menuntut standar layanan yang lebih tinggi. *Service recovery* berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan dan secara umum dapat wujudkan tiga cara pokok.

Pertama, memperlakukan para pelanggan yang tidak puas dengan sedemikian rupa sehingga bisa mempertahankan loyalitas mereka. Kedua, penyedia jasa memberikan jaminan yang luas dan tidak terbatas pada ganti rugi yang dijanjikan saja. Ketiga, penyedia jasa memenuhi atau melebihi harapan para pelanggan yang mengeluh dengan cara menangani keluhan mereka.

6. Manajemen Mutu Layanan

Manajemen mutu merupakan strategi mutu yang berusaha memenuhi harapan pelanggan yang dilakukan secara bertahap dan terus menerus untuk mencapai peningkatan mutu. Secara konseptual manajemen mutu dapat diterapkan baik pada barang maupun jasa. Tujuan pokok sistem ini mencegah terjadinya kesalahan dan perbaikan terus menerus sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

7. Kualitas Jasa

Meningkatkan perhatian umum tentang masalah kualitas untuk mencapai daya saing dalam era globalisasi, era industrialisasi, dan era teknologi dewasa ini telah mendorong suatu organisasi (baik bersifat institusional maupun non institusional) untuk lebih mengupayakan perbaikan kualitas (mutu) dan produktivitas outputnya, baik di bidang produk barang maupun di bidang jasa termasuk jasa pendidikan. Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas, sekolah juga harus

memperhatikan dan meningkatkan komitmen, kesadaran serta kemampuan para karyawan atau staf, terutama mereka yang akan terlibat langsung dengan siswa.

8. Kepuasan Pelanggan

Dewasa ini banyak lembaga pendidikan yang menyatakan bahwa tujuannya adalah untuk memuaskan pelanggan. Namun tentu saja setiap organisasi harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang semakin hari semakin baik. Apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan bagi pelanggan.

Apabila layanan yang diterima dan disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersiapkan oleh peserta didik baik dan memuaskan. Apabila layanan yang diterima dan disarankan melebihi harapan peserta didik, maka peserta didik amat puas dan senang. Sebaliknya apabila layanan yang diterima dan disarankan lebih rendah dari yang diharapkan, maka peserta didik tidak puas. Sehingga maksud dari kepuasan disini adalah tingkat perasaan peserta didik setelah layanan yang diterima dan yang akan dirasakan.

C. METODE

Pada dasarnya jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif eksplorasi (*descriptive exploration*). Karena dalam penelitian ini ingin mengetahui kejadian relatif suatu permasalahan. Distribusi dan pengaruh antar variabel, dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data yang pokok. Untuk menggali informasi atau data dan mendistribusikan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik SDN yang ada di Kecamatan Batuan, yang terdiri dari SDN Torbang II, SDN Torbang III, SDN Batuan, SDN Batuan I, SDN Babbalan, SDN Patian II, dan

SDN Gunggung I tahun pelajaran 2022/2023 sebanyak 553 siswa. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah dengan menggunakan teknik *proporsional random sampling*.

Perhitungan jumlah sampel siswa dalam penelitian ini menggunakan dasar bahwa minimal sampel yang digunakan adalah berkisar 10% sampai dengan 20% bila populasi lebih dari 100 (Suharsimi : 2004). Berdasarkan batasan tersebut maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 siswa dengan rincian sampel kelas V sebanyak 47 siswa dan sampel kelas VI sebanyak 41 siswa.

$$i = \frac{\text{range}}{k} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Dengan menggunakan kriteria seperti di atas maka dapat ditentukan kecenderungan masing-masing variabel penelitian. Kecenderungan tersebut ditemukan dengan membandingkan mean observasi dengan kriteria yang telah ditentukan. Model analisis regresi ganda yang dimaksud dapat disusun dalam bentuk fungsi matematika $Y = f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$, sehingga bentuk model analisis regresi ganda yang dimaksud adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + i$$

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Untuk manajemen kualitas layanan siswa, didapatkan hasil bahwa manajemen kualitas layanan siswa SDN Batuan Kecamatan Batuan rata-rata memiliki manajemen kualitas layanan pada kategori tinggi, yang mana setelah dilakukan pengujian dengan menggunakan perhitungan sebanyak 26 siswa atau 52.5% dari semua sampel, pada kategori tinggi didapatkan sebanyak 19 siswa atau 37.5% dari semua sampel dan pada kategori rendah didapatkan sebanyak 5 siswa atau 10.00% dari semua sampel.

Kepuasan peserta didik SDN Batuan I Kecamatan Batuan rata-rata terdapat dalam kategori sedang. Hal ini terbukti dari perhitungan data yang didapatkan, untuk kategori sedang terdapat 19 siswa atau 37.5% dari semua sampel

yang ada dan untuk kategori tinggi terdapat siswa atau 63.5% dari semua sampel serta sebanyak 5 siswa atau 10.00% dari kategori rendah.

Variabel layanan yang handal (X1) dengan nilai t hitung lebih kecil dari tabel (1,729_1,960) dengan probabilitas variabel X1 (0,085) lebih besar dari taraf signifikan 0,05. Variabel layanan yang responsif (X2) dengan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (1,917_1,960) dengan probabilitas variabel X1 (0,057) lebih besar dari taraf signifikan 0,05. Variabel layanan yang meyakinkan (X3) dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan probabilitas variabel X 3 (0,040) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Variabel layanan yang empati (X4) dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan probabilitas variabel X4 (0,007) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Koefisien determinan 0,0365, ini berarti bahwa layanan yang empati memberi sumbangan sebesar 3,65% terhadap kepuasan peserta didik. Layanan penyediaan fasilitas (X5).

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda, layanan penyediaan fasilitas (X5) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan penyediaan fasilitas (X5) dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan probabilitas variabel X5 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05.

Hal di atas mensialisir bahwasanya betapa pentingnya manajemen kualitas layanan dalam diri setiap individu karena dengan manajemen kualitas layanan yang tinggi seseorang dapat meraih apa yang dicita-citakan serta dapat mengikuti perkembangan zaman yang selalu penuh dengan berbagai ilmu pengetahuan seiring dengan semakin tingginya teknologi di segala bidang.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap penelitian dan pengolahan data serta hipotesis sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

a) Layanan yang handal (X1) tidak mempunyai pengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan yang handal (X1) dengan nilai t hitung lebih kecil dari tabel (1,729_1,960) dengan probabilitas variabel X1 (0,085) lebih besar dari taraf signifikan 0,05.

b) Layanan yang responsif (X2) tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan yang responsif (X2) dengan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (1,917_1,960) dengan probabilitas variabel X1 (0,057) lebih besar dari taraf signifikan 0,05. Sehingga pada tingkat kesalahan 0,05 layanan yang responsif tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

c) Layanan yang meyakinkan (X3) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan yang meyakinkan (X3) dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan probabilitas variabel X3 (0,040) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05.

d) Layanan yang empati (X4) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan yang empati (X4) dengan nilai thitung lebih besar dari t tabel dengan probabilitas variabel X4 (0,007) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05.

e) Layanan penyediaan fasilitas (X5) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan penyediaan fasilitas (X5) dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan probabilitas variabel X5 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan berikut adalah saran yang diajukan oleh peneliti adalah penelitian ini dapat dijadikan referensi dan juga wawasan baru bagi peneliti selanjutnya

dan dilanjutkan dengan memperbaiki kekurangan yang ada di penelitian yang telah dilakukan.

REFERENSI

- Berman B. (1990). *Marketing*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Brown, M. G., Hitchcock, & Williard. (1994). *Why TQM Fail; and What To Do About It?*. New York: Richard D. Irwin Inc.
- Dale, B. G., Zarri, Wiele, & Williams. (2000). Quality is Dead in Europe: Long Lives Excellence. True or False?. *Journal of Business Excellence*, 2(1), 2–10.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Konsep SKM/SSN (Sekolah Kategori Mandiri atau Sekolah Standar Nasional)*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Atas, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Dessler, G. (2003). *Human Resource Management*. New Jersey: Printice Hall.
- Fitzgerald, R. (2004). *Total Quality Management In Education*. New Jersey: Printice Hall.
- Gasperz, V. (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardjosoedarmo, S. (1999). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Hind, M. (1995). Quality Managers: from Functional Specialist to Internal Consultant. *Training for Quality*, 1(2), 38–49.
- Husein, U. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Printice Hall.
- Sutopo. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Mathews, Ueno, A., Periera, Z., Silvia, G. (2001). Quality Training: Findings from European Survey. *The TQM Magazine*, 13(1), 61–68.
- Munro, F. (1992). *Implementing Total Quality Management*. London: Longman Group UK Limited.
- Nicholls, R. F. (1995). Quality Management in Post-Socialist Society. *The TQM Magazine*, 7(2), 5–12.
- Indriantoro, N. (2001). Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Keefektifan Penerapan Teknik Total Quality Management. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 1(1), 28–43.
- Payne, A. (2000). *Service Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Reynolds, L. (1993). *Beyond Total Quality Management*. United Kingdom: Sheldon Press.
- Sallis, E. (1993). *Total Quality Management In Education*. London: Kogan Page Limited.
- Sashkin, M., & Kiser, K. J. (1993). *Putting Total Quality Management To Work*. San Fransisco: Berret-Kohler Publisher.
- Sugiyono. (1998). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2004). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suhermini. (2004). *Pengelolaan Kualitas Jasa Anak Meningkatkan Daya Saing dalam Forum Ilmu Sosial*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Syafaruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tampubolon, D. P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Testa, M. (1999). Satisfaction with Organizational vision, Job Satisfaction and Service Efforts: An Empirical Investigation pada Leadership & Organization. *Development Journal*, 2(1), 154–161.
- Tjiptono, F., & Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F., & Gregorius. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Wahid, S. (2003). *Analisa Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Zainuddin. (2001). *Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Dirjen Dikti Depdiknas.
- Zhang, Z. (2000). Quality Management Worldwide and Quality Management Approach In China. *The TQM Magazine*, 12(2), 92–104.

