

# **Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa pada Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan**

Afdal<sup>1</sup>, Yackie<sup>2</sup>, A A Istri Putri Dwi Jayanti<sup>3</sup>

LSPR Communication and Business Institute<sup>1,2,3</sup>

K.H. Mas Mansyur No.kav.35, Karet Tengsin, Tanahabang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10220, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
Email afdal1977@gmail.com<sup>1</sup>

## Abstrak

Pendidikan merupakan jasa yang dalam hal ini adalah jasa yang diberikan oleh pihak pengelola jasa pendidikan kepada pihak yang menerima secara langsung sesuai dengan standar mutu tertentu. Kualitas dari jasa dalam artian relatif adalah kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pihak-pihak yang memerlukan dan kepentingan dengan jasa tersebut. Penelitian bertujuan untuk mengetahui persepsi orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini sebanyak 47 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Aapaun teknik analisis data tiap indikator pertanyaan menggunakan Important Performance Analysis. Hasil penilitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan adalah memuaskan. Ini ditunjukkan dari rata-rata nilai item pertanyaan sebesar 3,82. Adapun prioritas utama yang perlu ditingkatkan oleh Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan adalah ruang belajar yang nyaman, mushola yang memadai, dan peralatan belajar mengajar yang memadai.

**Keywords:** *Persepsi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Orang Tua*

Diterima : 04-07-2020, Disetujui : 29-07-2020, Dipublikasikan : 31-07-2020

# **Service Quality Perception on Student Parent Satisfaction in Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan**

## Abstract

*Education is a service which in this case is a service provided by the management of education services to those who receive it directly according to certain quality standards. The quality of services in the relative sense is the quality of services in accordance with the expectations of those who need them and the interests of these services. The purpose of this study was to determine students' perceptions of students' quality of service provided by Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan. This research method uses a quantitative approach. Respondents in this study were 47 people. Data collection using a questionnaire. Any data analysis*

*technique for each question indicator uses Important Performance Analysis. The results of this study indicate that overall the perception of parents of students towards the quality of service in Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan is satisfactory. This is indicated by the average value of the question items of 3.82. The main priorities that need to be improved by the Tabanan Tsbawiyah Tarbiyatul Islam Madrasah are a comfortable study room, adequate prayer rooms, and adequate teaching and learning equipment.*

**Keyword:** Perception, Service Quality, Parent Satisfaction

## Pendahuluan

Pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan di Indonesia. Pendidikan merupakan hak bagi setiap warga negara, sehingga warga negara akan berusaha dalam mendapatkan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhannya. Menyadari akan hal tersebut, pemerintah sangat serius untuk menangani pendidikan yang baik, sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak yang mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Dengan keterbatasan yang dimiliki pemerintah maka masyarakat harus aktif dalam membantu program-program tersebut. Hal ini juga dalam rangka membantu pelaksanaan pendidikan. Selain itu untuk menjadi sebuah instansi pendidikan yang unggul bukan hal yang mudah. Beberapa hal seperti fasilitas sekolah, sarana dan prasarana, promosi, manajemen pengelola dan tenaga

pengajar menjadi point penting yang perlu diperhatikan. Pendidikan adalah pemberian jasa. Yaitu jasa yang diberikan oleh pihak manajemen sekolah kepada khalayak baik itu wali murid atau peserta didik baik secara langsung atau tidak langsung sesuai dengan standar mutu tertentu. Sedangkan kualitas jasa adalah kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pihak-pihak yang memerlukan dan kepentingan dengan jasa tersebut.

Seiring semakin menjamurnya lembaga pendidikan swasta maka semakin ketat persaingan antar lembaga jasa pendidikan sehingga dibutukan berbagai macam strategi untuk tetap mampu eksis dan diterima ditengah masyarakat. Sekolah atau lembaga pendidikan harus cermat terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat khususnya orang tua. Lembaga wajib meningkatkan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu unggul dalam menghadapi persaingan.

Tingkat persaingan yang sangat tinggi ini menyebabkan lembaga pendidikan swasta semakin sulit untuk meningkatkan jumlah siswanya dan dengan demikian akan semakin sulit lembaga pendidikan swasta untuk mempertahankan eksistensinya. Mengingat hal tersebut lembaga pendidikan swasta wajib memberikan pelayanan yang baik agar dapat memuaskan konsumennya baik siswa itu sendiri maupun orang tua

siswanya. Lembaga pendidikan harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Madrasah Tsanawiyah (MTs) adalah lembaga pendidikan formal yang setara dengan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Madrasah Tsanawiyah merupakan salah satu sekolah tingkat menengah pertama

yang berada di bawah naungan kementerian agama yang mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas, berkepribadian yang mantap dan tanggung jawab yang tinggi. Pendidikan sangat berperan dalam membentuk baik atau buruknya pribadi manusia menurut ukuran normatif. Menurut data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, saat ini di Kota Tabanan terdapat dua Madrasah Tsanawiyah yang beroperasi sebagai berikut:

Data Madrasah Tsanawiyah Kota Tabanan Tahun Akademik 2019/2020

No	NPSN	Nama MTs	Alamat	Tahun Berdiri	Status	Jumlah Siswa
1	50105663	Al Amin	Jl. Rama Gang 1 No. 1 Tabanan	2002	Swasta	196
2	69963506	Tarbiyatul Islam	Jl. Elang No. 3 Tabanan	2013	Swasta	47

Sumber: Olahan Peneliti

MTs Tarbiyatul Islam Tabanan merupakan salah satu Madrasah Tsanawiyah yang berdiri sejak 2013 di Kota Tabanan. Dalam mempertahankan eksistensinya sebagai sekolah swasta, MTs. Tarbiyatul Islam Tabanan menghadapi persaingan dengan MTs. Al Amin yang telah berdiri 11 tahun lebih awal dan dengan jumlah siswa yang lebih banyak. Oleh karena itu MTs Tarbiyatul Islam Tabanan harus mempedulikan kualitas kinerja lembaganya agar kepuasan konsumennya dapat teraih. Konsumen yang puas akan menjadi alat promosi yang efektif dalam menaikkan citra lembaga di masa yang akan selanjutnya.

Survey terhadap kepuasan pelanggan perlu dilakukan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasaan orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan

yang selanjutnya menjadi dasar dalam pembuatan peta prioritas kebijakan dalam meningkatkan kualitas jasa yang sesuai dengan apa yang menjadi harapan orang tua siswa. Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016, p.284) ada lima penentu kualitas jasa yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik).

#### Kajian Pustaka

Perilaku konsumen yang tidak dapat secara langsung dikendalikan oleh perusahaan perlu dicari informasinya sebanyak mungkin. Strategi pemasaran yang tepat dapat mempengaruhi maupun mengubah perilaku konsumen. Beberapa ahli mengemukakan teori mengenai perilaku konsumen. Solomon (2006, p.6) mengatakan bahwa "The field of consumer

*behaviour covers a lot of ground: it is the study of the processes involved when individuals or groups select, purchase, use or dispose of products, services, ideas or experiences to satisfy needs and desires".* Artinya bahwa perilaku konsumen adalah studi tentang proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan atau membuang produk, layanan, ide atau pengalaman untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Selanjutnya menurut Swastha dan Handoko (2000, p.10), perilaku konsumen merupakan kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan atau mempergunakan barang dan atau jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

Ada beberapa teori mengenai persepsi, menurut Solomon (2006, p.36) "*Perception is the process by which these stimuli are selected, organized and interpreted*". Artinya persepsi adalah proses dimana sebuah rangsangan ini dipilih, diorganisir dan ditafsirkan. Wood (2011, p.47) mengatakan bahwa "*Perception is the active process of selecting, organizing, and interpreting people, objects, events, situations, and activities*", yang artinya persepsi adalah proses aktif dalam memilih, mengatur, dan menafsirkan orang, objek, peristiwa, situasi, dan kegiatan. Selanjutnya Gamble (2013, p.44) menyatakan bahwa "*We define perception as the process of selecting, organizing, subjectively interpreting, and responding to sensory data in a way that enables us to make sense of our world*". Artinya persepsi adalah sebagai proses memilih, mengorganisir, menafsirkan secara subyektif, dan menanggapi data sensorik dengan cara yang memungkinkan

untuk memahami dunianya".

Rahmat (2005, p.51) mengungkapkan ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu: (a) Faktor fungsional, faktor ini berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Yang menentukan persepsi bukan bentuk atau stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan pada stimuli itu. (b) Faktor structural, faktor ini berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu.

Menurut Kotler dan Keller (2016, p.214) jasa adalah "*any act or that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or not to be tied to a physical product.*" Artinya jasa adalah seluruh tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara esensial tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksi jasa dapat atau tidak terkait dengan produk fisik.

Menurut Tjiptono (2016, p.59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016, p.157), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila

*perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tegantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016, p.284) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu: (a) Berwujud (*Tangible*), adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen. (b) Empati (*Empathy*), adalah perhatian tulus yang diberikan pegawai perusahaan kepada para konsumen seperti memberikan perhatian individu kepada konsumen atau mengerti keinginan dari para konsumennya. (c) Cepat tanggap (*Responsiveness*), adalah keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin seperti memberikan pelayanan yang cepat dan kerelaan untuk membantu/menolong konsumen. (d) Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan. (e) Kepastian (*Assurance*), adalah pengetahuan

dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuannya dalam menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016, p.150) mengidentifikasi 5 *Gap* (Kesenjangan) kualitas pelayanan jasa yang diperlukan dalam pelayanan jasa, kelima *gap* tersebut adalah; (a) Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*), (b) Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*standard gap*), (c) Kesenjangan spesifikasi kualitas Jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*), (d) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*), (e) Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*)

Menurut Kotler dan Keller (2009, p.138) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Tabanan. Responden dalam penelitian adalah seluruh orang tua siswa Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan tahun Akademik 2019/2020 yang berjumlah 47 orang. Adapun teknik pengambilan

data menggunakan kuesioner secara langsung kepada orang tua siswa Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan. Variabel-variabel yang diuji dalam penelitian ini mengacu kepada teori Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016, p.284) yang mana indikator-indikatornya disesuaikan dengan lembaga jasa pendidikan. Adapun variabel-variabel yang diuji adalah; (a) Keandalan, dimana indicator-indikatornya adalah Kemampuan guru dan pegawai dalam memahami kebutuhan orang tua siswa, kecepatan guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan, (b) Daya Tanggap, indikator-indikator yang dinilai adalah kejelasan dalam memberikan informasi, pengetahuan guru dan pegawai dalam menangani masalah, (c). Jaminan, indikator-indikator yang dinilai adalah kompetensi guru dalam mendidik, keamanan siswa selama belajar, (d) Empati, indikator-indikator yang dinilai adalah perhatian guru dan pegawai terhadap masalah orang tua, pemberian pelayanan tanpa memandang status social, (e) Bukti fisik, indikator-indikator yang dinilai adalah gedung dan letak madrasah, ruang belajar yang nyaman, mushola yang memadai, halaman madrasah yang memadai dan kondusif, peralatan belajar mengajar yang memadai, penampilan guru dan pegawai

Untuk pembentukan format jawaban dari pertanyaan pada kuesioner digunakan format tipe Likert yang terdiri dari lima tingkatan. Menurut J. Supranto kelebihan Skala Likert ini adalah dalam keragaman skor sehingga memungkinkan para pelanggan untuk menjawab dari berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan. Skala Likert dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur variabel

harapan pelanggan dan persepsi kinerja Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Tabanan. Selanjutnya untuk mengukur skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan masing-masing indikator digunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Penilaian

Interval Skor	Kriteria
1.00 – 1.70	Tidak Penting / Tidak Puas
1.71 – 2.50	Kurang Penting / Kurang Puas
2.51 – 3.30	Cukup Penting / Cukup Puas
3.31 – 4.10	Penting / Puas
4.11 – 5.00	Sangat Penting / Sangat Puas

Sumber: Olahan Peneliti

Adapun perhitungan skor rata-rata masing-masing variabel digunakan rumus sebagai berikut:

- a. Skor Rata-Rata Kinerja

$$X = \Sigma X_i/n$$

dimana :

X : Skor rata-rata pelaksanaan

Xi : Skor penilaian kinerja lembaga

n : Jumlah responden

- b. Skor Rata-Rata Harapan

$$Y = \Sigma Y_i/n$$

dimana :

Y : Skor rata-rata pelaksanaan

Yi : Skor penilaian kinerja lembaga

n : Jumlah responden

Selanjutnya untuk mengetahui skor penilaian rata-rata tingkat kinerja lembaga dan skor rata-rata tingkat kepentingan orang tua siswa, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \Sigma X_i/K$$

$$\bar{Y} = \Sigma Y_i/K$$

dimana :

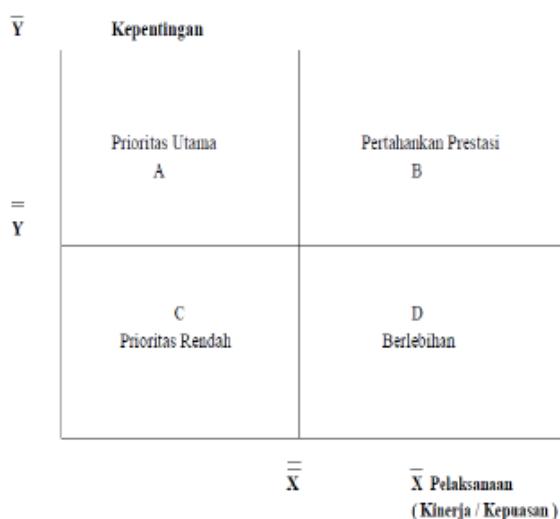
$\bar{X}$  : Skor rata-rata pelaksanaan seluruh variabel

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh untuk seluruh variabel

K : Jumlah indikator yang diteliti

Kemudian untuk menentukan prioritas peningkatan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa digunakan analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka.

Diagram Kartesius



Sumber: Olahan Peneliti

Keterangan :

A = Menerangkan variabel-variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan

orang tua siswa, dimana variabel tersebut dianggap penting, tetapi belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan siswa.

B = Menerangkan variabel penting yang akan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa tetapi sudah dilaksanakan sesuai dengan keinginan siswa, maka wajib dipertahankan.

C = Memenerangkan variabel-variabel yang kurang berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa, maka lembaga tidak perlu memfokuskan diri untuk melaksanakannya.

D = Menerangkan variabel-variabel yang kurang berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa, tetapi telah dilaksanakan maka hal itu dianggap berlebihan.

## Hasil dan Pembahasan

Dari empat puluh tujuh responden yang diteliti diperoleh hasil perhitungan sesuai pada tabel pada lampiran 2 mengenai tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan masing-masing indikator sebagai berikut:

*Kemampuan guru dan pegawai dalam memahami kebutuhan orang tua siswa*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.39**, hal ini berarti bahwa indikator kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.45**. Hal ini berarti orang tua siswa

**puas** terhadap kesesuaian pelayanan di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

#### *Kecepatan Guru dan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.65**, hal ini berarti bahwa indikator kecepatan guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.69**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap kecepatan guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

#### *Kejelasan dalam Memberikan Informasi*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.60**, hal ini berarti bahwa indikator kejelasan dalam memberikan informasi merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.71**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap kejelasan dalam memberikan informasi di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

#### *Pengetahuan Guru dan Pegawai dalam Menangani Masalah*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.52**,

hal ini berarti bahwa indikator pengetahuan guru dan pegawai dalam menangani masalah merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.91**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap indikator pengetahuan guru dan pegawai dalam menangani masalah di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

#### *Kompetensi Guru dalam Mendidik*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.85**, hal ini berarti bahwa indikator kompetensi guru dalam mendidik merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **4.02**. Hal ini berarti orang tua siswa puas terhadap kompetensi guru dalam mendidik di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

#### *Keamanan Siswa selama Belajar*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.87**, hal ini berarti bahwa indikator keamanan siswa dalam belajar yang diberikan dengan harapan merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **4.41**. Hal ini berarti orang tua siswa **sangat puas** terhadap keamanan siswa dalam belajar di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

### *Perhatian Guru dan Pegawai terhadap Masalah Orang Tua*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.77**, hal ini berarti bahwa indikator perhatian guru dan pegawai terhadap masalah orang tua merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.79**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap perhatian guru dan pegawai terhadap masalah orang tua di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

### *Pemberian Pelayanan tanpa Memandang Status Sosial*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.83**, hal ini berarti bahwa indikator pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.96**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

### *Gedung dan Letak Madrasah yang Strategis*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.56**, hal ini berarti bahwa indikator gedung dan letak madrasah yang strategis merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang

tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.67**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap gedung dan letak madrasah yang strategis di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

### *Ruang Belajar yang Nyaman*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.82**, hal ini berarti bahwa indikator ruang belajar yang nyaman dengan harapan merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa.

Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.51**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap ruang belajar yang nyaman di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

### *Mushola yang Memadai*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.72**, hal ini berarti bahwa indikator mushola yang memadai merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3,07**. Hal ini berarti orang tua siswa **cukup puas** terhadap mushola yang memadai di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

### *Halaman Madrasah yang Memadai dan Kondusif*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar

**4.59**, hal ini berarti bahwa indikator halaman madrasah yang memadai dan kondusif merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.54**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap halaman madrasah yang memadai dan kondusif di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

#### *Peralatan Belajar Mengajar yang Memadai*

Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.89**, hal ini berarti bahwa indikator peralatan belajar mengajar yang memadai merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.43**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap peralatan belajar mengajar yang memadai di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

#### *Penampilan Guru dan Pegawai*

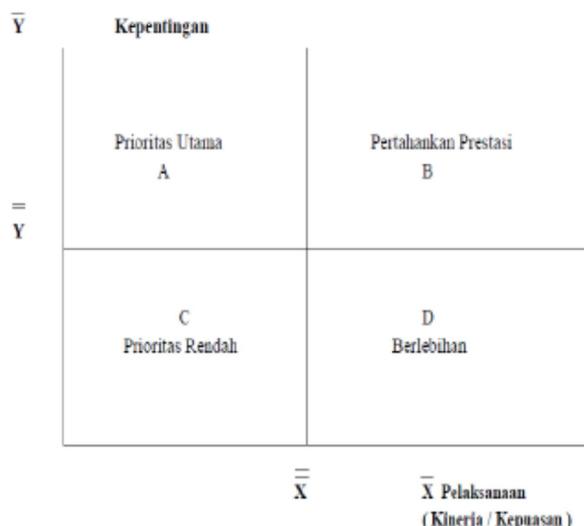
Berdasarkan perhitungan skor mengenai harapan pada indikator ini diperoleh hasil perhitungan skor sebesar **4.35**, hal ini berarti bahwa indikator penampilan guru dan pegawai merupakan kategori yang **sangat penting** bagi orang tua siswa. Adapun hasil perhitungan skor untuk kinerja indikator ini diperoleh hasil sebesar **3.83**. Hal ini berarti orang tua siswa **puas** terhadap penampilan guru dan pegawai di Madrasah Tsanawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan.

Untuk mengetahui persepsi orang siswa terhadap tingkat kepuasaan yang dirasakan pada MTs Tarbiyatul Islam

Tabanan skor tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan dari seluruh variabel dijumlahkan dan dibagi dengan total jumlah indikator yang diteliti. Rata-rata tingkat pelaksanaan seluruh indikator adalah **3.71** artinya secara keseluruhan persepsi orang tua siswa terhadap pelayanan MTs Tarbiyatul Islam Tabanan adalah memuaskan. Adapun tingkat kepentingan dari seluruh indikator adalah **4.67**, ini berarti harapan orang tua siswa terhadap pelayanan MTs Tarbiyatul Islam Tabanan adalah **sangat penting**.

Selanjutnya dilakukan *Importance Performance Analysis* melalui penentuan batas kritis terhadap sumbu X yang diperoleh dari rata-rata tingkat pelaksanaan seluruh indikator yaitu **3.71** dan sumbu Y dari rata-rata harapan orang tua siswa yaitu **4.67** sehingga dapat diperoleh kinerja masing-masing indikator sebagai berikut:

Diagram Kartesius



Sumber : Olahan Peneliti

Intepretasi dari kuadran pada Diagram Kartesius di atas adalah sebagai berikut:

#### Kuadran A:

Indikator-indikator yang bekerja pada kuadran ini merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan oleh Madrasah Tsawawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan karena tingkat kepentingan orang tua siswa pada indikator ini sangat tinggi dibandingkan dengan kinerjanya. Adapun indikator-indikator yang bekerja pada kuadran ini adalah: Ruang belajar yang nyaman (10), Mushola yang memadai (11), Peralatan belajar mengajar yang memadai (13)

#### Kuadran B:

Indikator-indikator yang bekerja pada kuadran ini harus dipertahankan oleh Madrasah Tsawawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan karena tingkat kepentingan orang tua siswa pada indikator-indikator ini tinggi. Demikian juga kinerja lembaga juga memuaskan. Adapun indikator-indikator yang bekerja pada kuadran ini adalah: Kompetensi guru dalam mendidik (5), Keamanan siswa selama belajar (6), Perhatian guru dan pegawai terhadap masalah orang tua (7), Pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial (8)

#### Kuadran C:

Indikator-indikator yang bekerja pada kuadran ini bukan merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan oleh Madrasah Tsawawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan karena tingkat kepentingan orang tua siswa pada indikator ini rendah. Adapun indikator-indikator yang bekerja pada kuadran ini adalah: Kemampuan guru dan pegawai dalam memahami kebutuhan orang tua (1), Kecepatan guru

dan pegawai dalam memberikan pelayanan (2), Kejelasan dalam memberikan informasi (3), Gedung dan letak madrasah (9), Halaman madrasah yang memadai dan kondusif (12)

#### Kuadran D:

Indikator-indikator yang bekerja pada kuadran ini merupakan indikator dimana kepentingan orang tua siswa masih rendah dan kinerjanya cukup tinggi. Madrasah Tsawawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan dapat mengkonsentrasi sumber dayanya untuk memperbaiki kinerja pada indikator-indikator pada Kuadran A Adapun indikator-indikator yang bekerja pada kuadran ini adalah: Pengetahuan guru dan pegawai dalam menangani masalah (4), Penampilan guru dan pegawai (14)

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis di atas terhadap empat belas indikator-indikator pelayanan pada Madrasah Tsawawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan didapat angka **3.71**. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persepsi orang tua siswa terhadap kinerja pelayanan Madrasah Tsawawiyah Tarbiyatul Islam Tabanan adalah memuaskan. Kinerja pelayanan ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam proses pemberian pelayanan ke depannya. Sedangkan berdasarkan analisis diagram Kartesius di atas, beberapa indikator yang perlu perbaikan adalah ruang belajar, mushola, peralatan belajar mengajar, kemampuan guru dan pegawai dalam memahami kebutuhan orang tua, kecepatan guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan,

kejelasan dalam memberikan informasi, gedung dan letak madrasah dana halaman madrasah yang memadai dan kondusif. Adapun Indikator-indikator yang juga perlu dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan adalah kompetensi guru dalam mendidik, keamanan siswa selama belajar, perhatian guru dan pegawai terhadap masalah orang tua, pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial, pengetahuan guru dan pegawai dalam menangani masalah dan penampilan guru dan pegawai

#### Daftar Pustaka

- e.d, e.l. Daftar Satuan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Kec. Tabanan. Diambil tanggal 20 Januari 2020 dari <https://referensi.data.kemdikbud.go.id/index11.php?level=3&kode=220303&id=10>
- e.d, e.l. Data Guru, Tendik dan Siswa Mts. Al Amin Tabanan. Diambil tanggal 20 Januari 2020 dari [http://emispedis.kemenag.go.id/dashboard/index.php?content=datasatistik&action=1bg\\_bc&nss=121251020003](http://emispedis.kemenag.go.id/dashboard/index.php?content=datasatistik&action=1bg_bc&nss=121251020003)
- Gamble, T & Gamble, M (2013). *Communication Work.* (11th ed.). New York, NY: McGraw-Hill
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen Pemasaran.* (1st ed.). Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, P. and Keller, K. (2016). *Marketing Management.* (15th ed.). Pearson Education, Inc
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* (13th ed.) Jilid satu. Jakarta, Indonesia: Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran.* (13th ed.) Jilid Dua. Jakarta, Indonesia: Erlangga
- Rakhmat. J. (2005). *Psikologi Komunikasi.* Bandung, Indonesia: Remaja Rosdakarya.
- Schiffman, L. dan Kanuk, L. (2007). *Perilaku Konsumen.* (2nd ed.). Jakarta, Indonesia: PT. Indeks Gramedia
- Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S., Hogg, M. (2006). *Consumer Behaviour: A European Perspective.* (3rd ed.). Harlow, England: Prentice Hall
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta, Indonesia: Rineka Cipta.
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen.* Jogjakarta, Indonesia: BPFE.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!.* Yogyakarta, Indonesia: Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Wood, J. (2011). *Communication Mossaics. An Introduction to The Field of Communication.* Boston, MA: Wadsworth
- Zethaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2013). *Service Marketing.* New York, NY: McGraw-Hill International Edition