KEPUASAN ORANGTUA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI SD LABSCHOOL CIBUBUR

Uswadin
SMP Labschool Jakarta, Labschool YP Universitas Negeri Jakarta
dinuswa15@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan dalam pelayanan pendidikan di sekolah merupakan harapan bagi sekolah dan orangtua. Kepuasan pelanggan akan memperkuat kepercayaan bagi pelanggan sekaligus akan menjadi tantangan bagi sekolah untuk menjaga dan meningkatkan mutu sekolah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan orangtua sebagai pelanggan utama dari SD Labschool Cibubur yang telah meluluskan siswa untuk pertama kali yang diterima sejak awal kelas satu. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan metode angket menggunakan googleform. Responden penelitian sebanyak 16 orangtua atau 30% jumlah orangtua yang dilakukan selama tiga bulan (September - Desember 2023). Penelitian menunjukkan bahwa orangtua puas dengan pelayanan pendidikan di SD Labschool Cibubur. Kepuasan orangtua dikarenakan siswa dapat diterima di sekolah unggulan, serta sekolah berusaha membuat program-program yang dapat mengembangkan kemampuan dan potensi siswa dengan menyiapkan pendidik berkualitas, peningkatan layanan sarana dan prasarana yang memadai serta komunikasi yang sehat antara sekolah dan orangtua.

Kata kunci: Kepuasan Orangtua, Layanan Pendidikan, SD Labschool Cibubur

Abstract

Customer satisfaction in educational services in schools is a hope for schools and parents. Customer satisfaction will foster trust for customers as well as will be a challenge for schools to maintain and improve school quality. This research was conducted to find out the satisfaction of parents as the main customers of SD Labschool Cibubur who have graduated students for the first time in those who have been accepted since the beginning of the first grade. The research uses descriptive methods using angket by google form, observations and document studies. Thirty percent of the respondents were parents and teachers who conducted the study for three months. Research shows that parents are satisfied with students can be admitted to excellent schools and the educational services at SD Labschool Cibubur. Parents' satisfaction is because schools try to create programs that can develop students' abilities and potentials by preparing quality educators and improving adequate facilities and infrastructure services as well as communication.

Keywords: Parent Satisfaction, Educational Services, SD Labschool Cibubur

A. PENDAHULUAN

SD Labschool Cibubur yang berdiri pada tahun 2017 telah berhasil meluluskan siswa-siswinya pada akhir tahun ketiga, karena sekolah ini memulai penerimaan siswa baru sekaligus dua kelas yang berbeda, yaitu pada kelas 1 dan kelas 4. Siswa kelas 4 merupakan siswa mutasi yang diterima di SD Labschool Cibubur yang berasal dari sekolah-sekolah sekitar. Sedangkan siswa kelas 1 yang belajar di SD Labschool Cibubur selama enam tahun yang merupakan siswa yang dibina dan disiapkan telah lulus pada tahun 2023.

Lulusan pertama ini merupakan lulusan yang SD sesungguhnya belajar dari kelas 1 karena dididik dari sejak kelas awal hingga kelas akhir di SD Labschool Cibubur, di dalam kelas ini juga ada beberapa siswa yang mutasi dari sekolah lain, namun secara umum para siswa adalah yang diterima di kelas 1. Dari kondisi tersebut peneliti tertarik untuk mendapatkan data terkait dengan kepuasan pelanggan kepada sekolah serta layanan akademik dan nonakademik yang diberikan. Bagi sebuah sekolah kepuasan pelanggan adalah hal yang penting, apalagi sekolah swasta, hal ini yang akan menentukan keberlangsungan atau bertahannya sekolah dari kompetitor sekolah lainnya baik sekolah negeri maupun sesama sekolah swasta.

Sebagai sekolah baru, maka keberadaan sekolah harus benar-benar bisa berjalan dengan baik dari segi pembelajarannya maupun kegiatan penunjangnya seperti ekstrakurikuler dan pengembangan kesiswaan lainnya. Kesiapan guru dan tenaga kependidikan serta sarana dan prasarana sekolah yang mendukung terselenggaranya pendidikan dengan baik akan menentukan kekuatan sekolah dalam melayani masyarakat. Manajemen dan kepimpinan sekolah juga tidak kalah penting untuk dapat membawa sekolah kepada kondisi ideal dalam melayani siswa dan pembelajaran serta menciptakan ekosistem pendidikan yang baik dan sehat.

Richard L. Oliver mengembangkan *Expectation-Confirmation Theory (ECT)* yang menjelaskan kepuasan berdasarkan perbandingan antara ekspektasi awal dengan hasil yang dirasakan. Jika hasil yang diterima memenuhi atau melampaui

ekspektasi, pelanggan cenderung merasa puas. Dalam konteks sekolah dasar, orang tua memiliki ekspektasi tertentu terhadap lingkungan, staf pengajar, dan hasil belajar anak mereka. Jika layanan sekolah memenuhi atau melebihi harapan ini, mereka akan merasa puas. Menurut teori ini berarti sekolah harus mampu melampaui ekspektasi orangtua jika sekolah ini akan mendapati pelanggan yang puas, demikian pula sebaliknya jika sekolah tidak bisa melampaui ekspektasi orangtua maka akan tidak terjadi kepuasan terhadap sekolah. Kepuasan pelanggan akan memperkuat kepercayaan pelanggan sekaligus menjadi tantangan bagi sekolah untuk menjaga dan meningkatkan mutu sekolah. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima (Oliver, 1980; Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks pendidikan, orang tua merupakan pelanggan utama yang menilai kualitas layanan sekolah secara menyeluruh. Selain teori Expectation Confirmation, kualitas pelayanan juga dijelaskan melalui model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy (Parasuraman et al., 1988). Kelima dimensi tersebut banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan di bidang pendidikan.

Kepuasan dan kenyamanan orang tua terkait erat karena kepuasan terhadap kualitas pendidikan dan layanan yang baik cenderung menumbuhkan perasaan nyaman dan percaya. Orang tua yang merasa anaknya berada dalam lingkungan pendidikan yang aman dan mendukung juga akan lebih puas dengan pilihan sekolah tersebut. Teori-teori ini menunjukkan bahwa baik ekspektasi kualitas layanan maupun kebutuhan dasar keamanan adalah faktor kunci yang harus diperhatikan sekolah agar dapat memenuhi harapan orang tua, meningkatkan kenyamanan, dan mencapai kepuasan. Persaingan antar sekolah menyebabkan kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat. Sekolah yang mampu memberikan layanan berkualitas akan memperoleh loyalitas pelanggan serta promosi dari mulut ke mulut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Kotler & Keller, 2016).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan September – Desember 2023 dengan mengunakan metode kualitatf deskriptif. Data diperoleh dari Orangtua dan guru SD Labschool Cibubur. Pengumpulan data menggunakan angket melalui *google form* dan pengamatan di sekolah serta studi dokumentasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

SD Labschool Cibubur merupakan sekolah dasar yang masih tergolong baru namun mendapat kepercayaan yang baik dari masyarakat, berdasarkan hasil rapor pendidikan tahun 2023 yang dirilis oleh Kemendikbudristek disampaikan bahwa dibandingkan dengan tahun 2022, Iklim kebhinekaan SD Labschool Cibubur mengalami peningkatan paling tinggi. Dari seluruh capaian tahun ini, iklim kebhinekaan menjadi indikator dengan pencapaian terbaik. Ada enam komponen yang diukur dalam asesmen nasional dan survey lingkungan belajar meliputi:

1. **kemampuan literasi** dengan **nilai baik** (100% siswa sudah mencapai kompetnsi minimum),
2. **kemampuan numerasi** dengan **nilai baik** (86,67% siswa sudah mencapai kompetensi minimum,
3. **karakter** dengan **nilai baik** capaian naik 1,41% dari tahun 2022,
4. **Iklim keamanan sekolah** dengan **nilai baik** capaian turun 4,57% dari tahun 2022,
5. **Iklim kebhinekaan** dengan **nilai baik** capaian naik 22,64 dari tahun 2022, dan
6. **kualitas pembelajaran** dengan **nilai baik** capaian naik 0,09% dari tahun 2022.

Dari data tersebut terlihat kualitas dari setiap komponen semuanya bernilai baik hingga pada nilai tertinggi 100 pada komponen literasi, dan komponen yang lainnya menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan dengan tahun 2022

yaitu untuk komponen literasi, numerasi, karakter, iklim kebhinekaan dan kualitas pembelajaran. Hanya ada satu komponen yang turun pada tahun 2023 yaitu iklim keamanan sekolah, walaupun nilai masih dalam kategori baik. Ini tentunya menjadi perhatian sekolah untuk dapat meningkatkan kualitas keamanan, baik secara fisik maupun psikis, dan sekolah telah menerima catatan dari kementerian tentang hal-hal apa yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan dari data penelitian yang mengambil sampel dari orangtua siswa SD Labschool Cibubur dapat diketahui bahwa ternyata dari sampel penelitian sebanyak 18 orang tua atau sekitar 30% diperoleh data sebagai berikut.

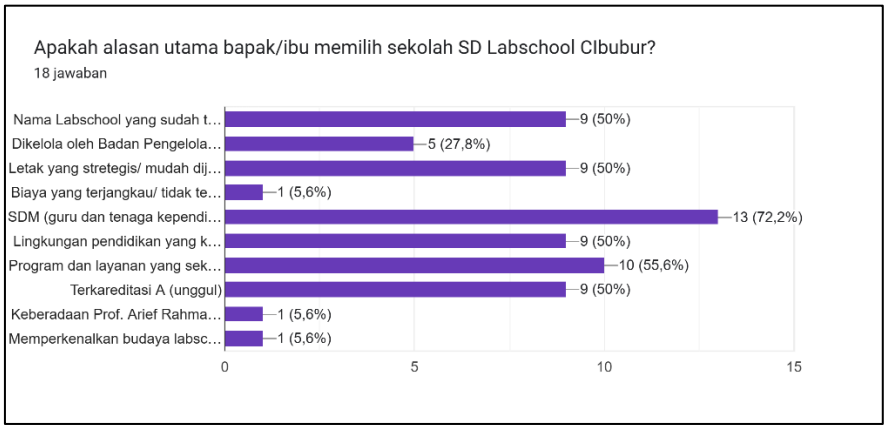


Diagram 1: Alasan Orangtua memilih SD Labschool Cibubur

Berdasarkan diagram 1 dapat diketahui bahwa alasan terbesar dari orangtua murid memilih SD Labschool Cibbubur adalah karena sumber daya manusia (Guru dan tenaga kependidikan) yang berkualitas sebesar 72,2%, program layanan sekolah yang diberikan kesiswa menempati alasan kedua dengan prosentasi 55,6%. Sedangkan alasan terbesar ketiga dengan prosentase 50% adalah Nama Labschool yang sudah terkenal (brand Labschool), Letak yang strategis, Lingkungan pendidikan yang nyaman, dan akreditasi sekolah unggul A. Temuan bahwa kualitas guru menjadi alasan utama orang tua memilih sekolah sejalan dengan penelitian Hattie (2009) yang menunjukkan bahwa kualitas guru merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan belajar siswa.

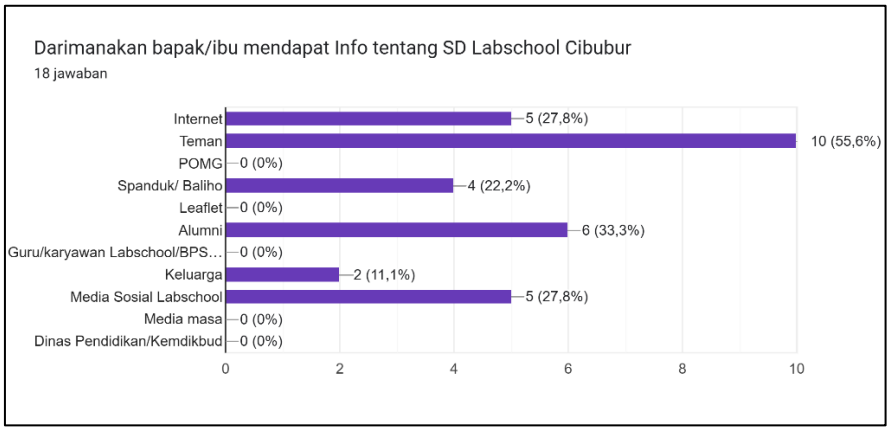


Diagram 2: Orangtua mengetahui Informasi Sekolah

Berdasarkan diagram 2 dapat diketahui bahwa pada umumnya orangtua siswa mengetahui informasi tentang SD Labschool Cibubur dari Teman sebanyak 55,6%, Alumni 33,3% dan urutan ketiga berasal dari Internet dan Media Sosial Labschool masing-masing sebesar 27,8%. Berdasarkan data ini ternyata faktor informasi dari jejaring pertemanan orangtua sangat besar pengaruhnya terhadap keputusan menyekolahkan siswa di SD Labschool Cibubur. Ini secara tidak langsung membuktikan kepuasan orangtua terhadap layanan sekolah baik sehingga orang tersebut menceritakan ke orang lain. Sebagaimana Kotler dan Keler (2016) menyampaikan bahwa salah satu indikator kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah menyampaikan bahwa adanya kesediaan untuk merekomendasikan layanan. Orangtua-orangtua Labschool setelah merasakan kepuasan mendapat layanan yang baik dari sekolah, maka mereka menceritakan dan menyarankan teman-temannya untuk menyekolahkan di Labschool Cibubur. Sedangkan alumni juga memiliki peran karena, mereka memiliki teman atau adik-adik kelasnya, sehingga mereka bercerita tentang kesuksesannya bersekolah di Labschool Cibubur. Temuan tersebut mendukung pendapat Kotler dan Keller (2016) bahwa pelanggan yang puas cenderung memberikan rekomendasi kepada calon pelanggan lainnya melalui word of mouth.

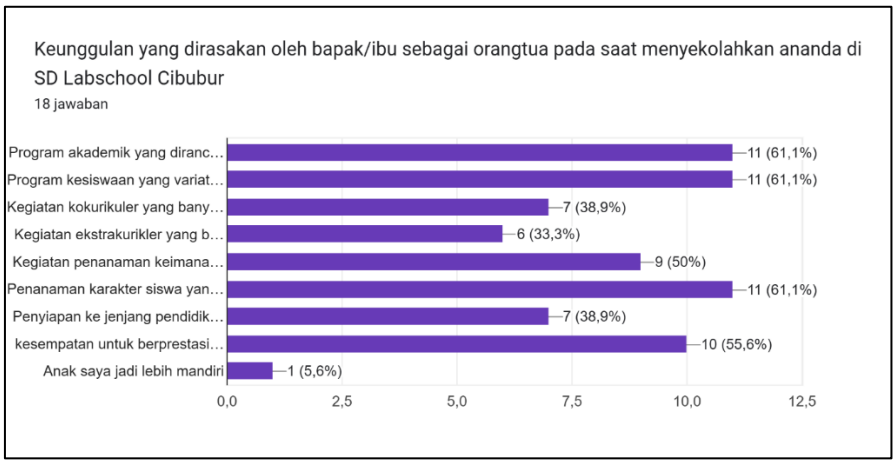


Diagram 3: Keunggulan Sekolah menurut orang tua

Pada diagram 3 tergambar kepuasan orang tua atau perasaan orangtua pada saat ananknya bersekolah di SD Labschool Cibubur, ada tiga besar alasan kepuasan orangtua saat menyekolahkan anaknya di SD Labschool Cibubur yaitu Program akademik yang dirancang dengan baik, Program kesiswaan yang variatif, dan ketiga penanaman karakter siswa yang baik dengan masing-masing 61,1% responden menjawab kepuasan tersebut. Dari data ini menunjukkan sekolah sudah pada jalur yang tepat/*on the track* karena inti sekolah adalah menyelenggarakan kegiatan akademik dan kesiswaan serta membentuk karakter siswa sebagaimana amanat konstitusi dalam undang-undang sistem pendidikan nasional. Program akademik, pembinaan karakter, dan kegiatan kesiswaan menunjukkan bahwa orang tua tidak hanya menilai hasil akademik, tetapi juga perkembangan karakter anak sebagaimana dijelaskan oleh Epstein (2018) mengenai pentingnya kemitraan sekolah dan keluarga.

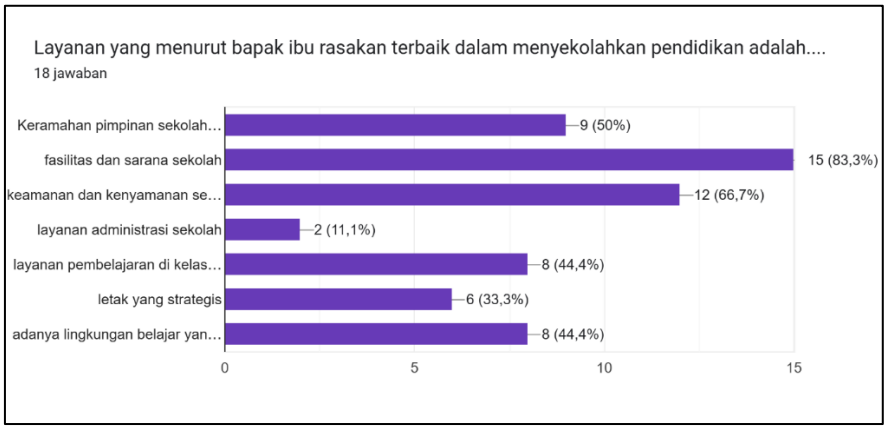


Diagram 4: Layanan terbaik yang dirasakan orangtua

Berdasarkan diagram 4 ternyata orangtua merasakan layanan yang terbaik adalah fasilitas dan sarana sekolah yang mendapat urutan pertama dengan skor 83,3%. Dari data ini orangtua merasakan bahwa fasilitas dan sarana serta prasarana sekolah sangat memadai dan memberi kenyamanan kepada siswa dan orangtua. Urutan kedua layanan terbaik adalah keamanan dan kenyamanan sekolah yang mendapat skor 66,7%. Data ini ternyata orangtua merasa aman dan nyaman menyekolahkan anaknya di SD Labschool sementara dari rapor sekolah tentang keamanan yang nilainya menurun dan perlu ditingkatkan walaupun nilai dalam kategori baik. Urutan kedua adalah keramahan pimpinan sekolah dan guru/karyawan dengan skor 50%. Data ini menunjukkan adanya kesungguhan dan pimpinan sekolah dan guru serta karyawan untuk dapat memberikan layanan terbaik. Keramahan dan pelayanan yang baik dari lembaga pendidikan yang menjual jasa merupakan hal yang penting dan pokok. Zeithaml (1988) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh nilai yang dirasakan, yaitu perbandingan antara manfaat yang diterima dan biaya yang dikeluarkan. Di pendidikan, ini bisa mencakup kualitas pengajaran, fasilitas, dan harga layanan pendidikan. Fasilitas sekolah menjadi aspek yang paling diapresiasi orang tua. Hal ini sesuai dengan dimensi Tangibles dalam SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas fasilitas fisik menjadi salah satu indikator penting kepuasan pelanggan (Parasuraman et al., 1988).

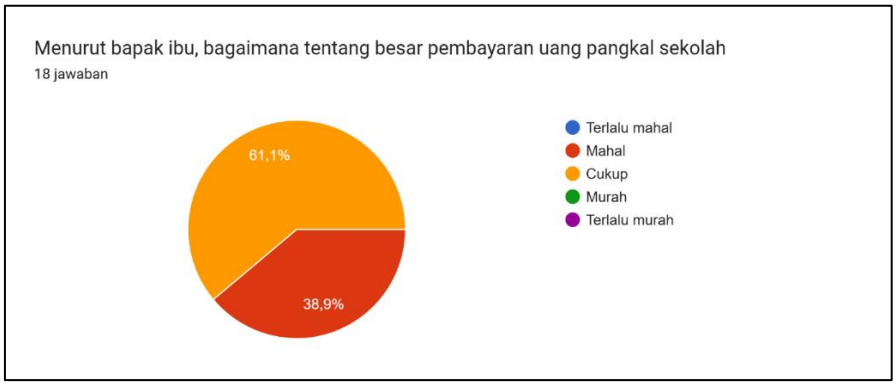


Diagram 5: Tanggapan tentang Uang sekolah

Dari diagram pendapat orangtua mengenai besaran uang pangkal sekolah di SD Labschool Cibubur ternyata tidak ada satupun responden yang menyatakan murah, responden sebanyak 61,1% menyatakan cukup dan 38,9% menyatakan mahal. Dari pendapat ini memang dengan kondisi kepuasan orangtua maka sebenarnya mahal atau murah menjadi sangat relatif, karena ternyata mayoritas orangtua masih merasakan besaran uang sekolah masih rasional, tidak terlalu mahal tapi juga tidak murahan.

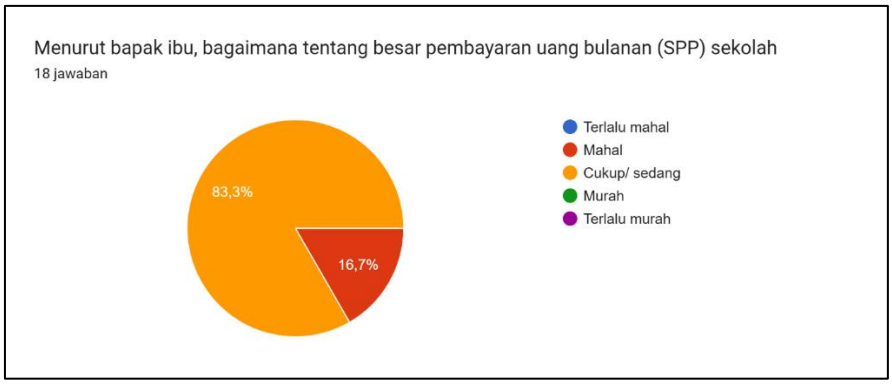


Diagram 6: Besar uang pangkal

Diagram 6 menggambarkan pendapat orangtua tentang besaran uang SPP yang dibayar setiap bulan oleh orangtua, berdasarkan pendapat yang terhimpun dalam penelitian ternyata 83,3% menyatakan bahwa uang SPP dalam kategori sedang, tidak mahal. Ada sebanyak 16,7% responden menyatakan uang SPP mahal. Dari data ini juga menunjukkan sebagain besar dari orangtua tidak merasa keberatan

dengan besaran uang SPP setiap bulan dengan pelayanan yang diterima selama anaknya belajar di sekolah. Persepsi biaya yang dianggap sesuai dengan layanan menunjukkan adanya value for money. Menurut Zeithaml (1988), pelanggan akan merasa puas apabila manfaat yang diterima lebih tinggi dibandingkan biaya yang dikeluarkan.

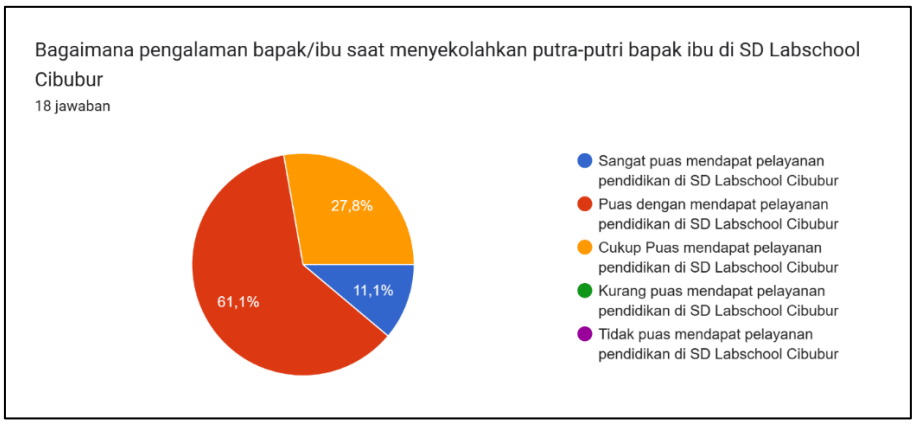


Diagram 7: Kepuasan orangtua menyekolahkan di Labschool Cibubur

Data pada diagram 7 menggambarkan kepuasan orangtua saat menyekolahkan anaknya di SD Labschool Cibubur, bahwa 61,1% orang tua menyatakan puas dan 11,1% menyatakan puas, serta sisanya 27,6% menyatakan cukup puas. Dari data di atas tidak ada satupun orangtua yang menyatakan kurang puas ataupun tidak puas. Sehingga dapat dismpulkan hampir 100% orangtua merasakan puas menyekolahkan anak-anaknya di SD Labschool Cibubur. Tingginya tingkat kepuasan orang tua menunjukkan bahwa sebagian besar harapan pelanggan telah terpenuhi. Temuan ini mendukung teori Expectation Confirmation yang dikembangkan Oliver (1980).

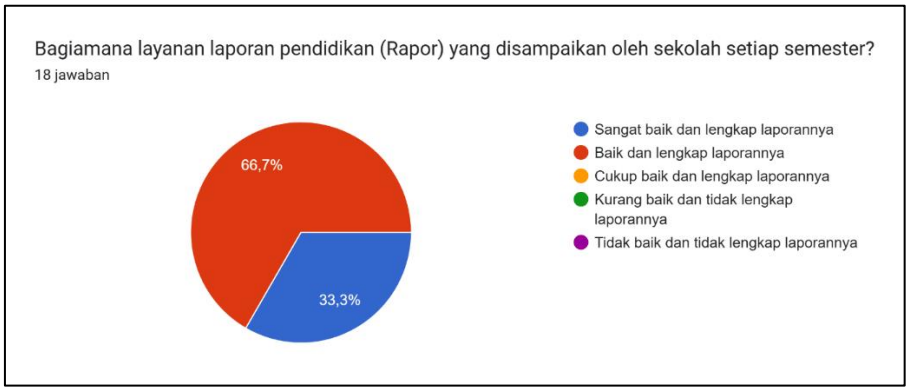


Diagram 8: Layanan Laporan pendidikan

Berdasarkan diagram 8 dapat dijelaskan bahwa orangtua merasakan laporan pendidikan yang diterima oleh orangtua pada setiap akhir semester atau akhir tahun adalah baik dan sangat baik. Berdasarkan data ini berarti sekolah telah berupaya untuk dapat memberikan laporan perkembangan pendidikan kepada orangtua secara komprehensif dan lengkap, baik dari aspek kuantitatif maupun aspek kualitatif. Sehingga sekolah tidak hanya memberikan laporan dalam bentuk angka semata namun juga perkembangan putra-putrinya secara menyeluruh baik disampaikan secara tertulis maupun disampaikan secara lisan pada saat pengambilan Rapor. Pelaporan perkembangan belajar yang komprehensif merupakan bentuk akuntabilitas sekolah kepada orang tua dan menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Epstein, 2018).



Gambar 9: Komunikasi sekolah dengan orangtua

Hasil penelitian terkait dengan komunikasi yang dibangun oleh sekolah dengan orangtua ternyata sangat baik, seluruh responden menyatakan bahwa komunikasi yang terjalin selama ini adalah telah terjadi dangan baik 55,6% dan sangat baik 44,4%. Komunikasi merupakan kunci sukses dalam layanan pendidikan di sekolah, tanpa ada layanan yang baik maka orangtua akan merasa tidak nyaman dan takut untuk berkomunikasi dengan sekolah. Komunikasi yang efektif antara sekolah dan orang tua merupakan salah satu indikator keberhasilan kemitraan pendidikan yang berdampak terhadap keberhasilan belajar siswa (Epstein, 2018).

Angkatan keempat SD Labschool Cibubur memiliki nama Virendra Nagendra Wirasana (Varana) berdasarkan data buku wisuda tahun 2023, ternyata seluruh siswa lulus 100% dan alumninya dapat melanjutkan di sekolah-sekolah favorit, yaitu:

- SMP Labschool Cibubur : 45 siswa atau 65%
- SMP Labschool Jakarta : 2 siswa atau 3%
- SMP Labschool Kebayoran : 2 siswa atau 3%
- SMP Negeri : 6 siswa atau 9%
- SMP Swasta lainnya : 14 siswa atau 20%

Dari data tersebut dapat dismpulkan bahwa sebanyak 49 siswa atau 71% siswa melanjutkan ke sekolah SMP Labschool, sedangkan 29% siswa tidak memilih Labschool. Selain itu siswa-siswi angkatan ke 4 ini memiliki berbagai prestasi seperti Juara OSN, Juara Kompetisi pejar berprestasi tingkat nasional, Juara JISMO Science & Mathematic tingkat Nasional, Juar Puisi FLS2N dan ada lebih dari 25 kejuaraan yang diperoleh oleh angkatan ke 4 ini mulai dari bidang seni, olah raga serta pramuka.

Penelitian ini juga mengungkap masukan dan saran dari orangtua untuk sekolah agar dapat meningkatkan layanan dalam bidang/ hal: kantin yang perlu diawasi ahli gizi, perparkiran sekolah, penambahan antar jemput siswa, perlunya mendatangkan guru dari luar (Native speaker), pelayanan adminstrasi yang lebih cepat dan baik, pemilihan sampah agar lebih baik, dll.

D. KESIMPULAN

Pelaksanaan pendidikan di SD Labschool Cibubur dari data yang ada secara umum telah memberikan kepuasn kepada orangtua. Kepuasan tersebut disebabkan beberapa faktor antara lain layanan sekolah yang baik dari bidang akademik dan kesiswaan serta pendidikan karakter, Layanan warga sekolah yang baik dengan membangun komunikasi yang sehat. Sarana dan prasarana serta fasiltas yang memadai, layanan rapor yang lengkap dan menyeluruh. Disamping itu terkait dengan pembiayaan di sekolah, ternyata tidak terlalu mahal dan juga tidak murahan. Sekolah telah berusaha menjaga mutu dengan baik dengan segala prestasi dan capaian baik akademik maupun nonakademik. Temuan penelitian ini memperkuat berbagai teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan, komunikasi yang efektif, fasilitas yang memadai, dan keberhasilan akademik siswa merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan orang tua terhadap sekolah (Oliver, 1980; Parasuraman et al., 1988; Kotler & Keller, 2016).

E. REFERENSI

Epstein, J. L. (2018). School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools (3rd ed.). Routledge.

Hattie, J. (2009). Visible Learning. Routledge.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson.

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. Journal of Marketing, 52(3), 2–22.

Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran. Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). Service, Quality & Customer Satisfaction (Edisi 5). Andi.

Alma, B. (2018). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta.

Sallis, E. (2015). Total Quality Management in Education (3rd ed.). Routledge.