

## Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di MIS Mathlail Khoir Kecamatan Bojong Gede Bogor

Aulia Fauziah<sup>1</sup>, Ahmad Riyadi<sup>2</sup>, Nurul Hamidah<sup>3</sup>

IAI Nasional Laa Roiba Bogor

[auliafauziah602@gmail.com](mailto:auliafauziah602@gmail.com)<sup>1</sup>, [adom.rama@gmail.com](mailto:adom.rama@gmail.com)<sup>2</sup>, [yundanuraida@gmail.com](mailto:yundanuraida@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*Service quality based on education to evaluate student satisfaction at MIS Mathlail Khoir. The purpose of this study was to examine the effect of the quality of educational services on student satisfaction as well as to explain the quality of educational services and student satisfaction. The method used is a quantitative method with descriptive analysis with a population of 405 students and the sampling technique is cluster sampling of 100 students assigned to students in class V and class VI. These instruments are observation, documentation, and questionnaires. The data analysis method was carried out using correlation techniques and simple linear regression with the help of SPSS 26 software. The results showed that the quality of education services and student satisfaction in the school was said to be high with a mean value of X 75.83 while Y was 48.34. And shows that there is a significant influence between the quality of education services on student satisfaction from the regression equation obtained by  $Y' = 33.889 + 0.191X$  showing that there is a positive or unidirectional relationship, based on the calculation of the coefficient of determination of 10.5% while 89.5% is influenced by other variables not examined.*

**Keywords:** *Quality Management, educational services, student satisfaction.*

### ABSTRAK

*Mutu layanan berdasarkan pendidikan untuk mengevaluasi kepuasan siswa di MIS Mathlail Khoir. Tujuan penelitian ini ingin menguji pengaruh mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa sekaligus menjelaskan mutu layanan pendidikan dan kepuasan siswa. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif analisis dengan jumlah populasi 405 siswa dan teknik pengambilan sampel yaitu cluster sampling sebanyak 100 siswa yang ditetapkan pada siswa di kelas V dan kelas VI. Instrumen ini ialah observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Metode analisis data dilakukan dengan teknik korelasi dan regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan dan kepuasan siswa di sekolah tersebut dikatakan tergolong tinggi dengan nilai mean X 75,83 sedangkan Y 48,34. Dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa dari persamaan regresi yang diperoleh  $Y' = 33,889 + 0,191X$  menampilkan terdapat hubungan yang positif maupun searah, berdasarkan perhitungan koefisien determinasi sebesar 10,5% sedangkan 89,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.*

**Kata kunci :** *Manajemen Mutu, layanan pendidikan, kepuasan siswa.*

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu hal terpenting untuk mempersiapkan kesuksesan masa depan di era globalisasi. Sistem pendidikan yang baik merupakan salah satu kekuatan negara maju. Oleh karena itu, pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang memegang peranan utama dalam upaya pembangunan nasional. Ini mempengaruhi semua bidang kehidupan manusia. Pendidikan dikatakan prioritas di Indonesia karena memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai peradaban bangsa yang layak dan kehidupan yang lebih maju dan sejahtera.

Menurut (Mahmud, 2019:6), Pendidikan (education), jika merujuk pada preferensi kebahasaan adalah sebuah istilah yang diambil dari bahasa latin *educere* yang berarti mengarahkan atau membimbing secara berkelanjutan. Proses *educere* ini adalah proses yang harus dijalani manusia semasa hidupnya, tanpa ada waktu untuk berhenti (pendidikan sepanjang hayat). Jadi, pendidikan ialah proses yang mengarahkan manusia kepada kehidupan yang baik serta yang mengangkat derajat kemanusiaannya sesuai dengan kemampuan dasar (fitrah) dan keahlian ajarnya (pengaruh dari luar).

Pendapat diatas antara lain didasarkan dengan firman Allah SWT. dalam surah Ar-Rum ayat 30 dan An-Nahl ayat 78 sebagai berikut :

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۚ فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ۗ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ  
وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya :

*"Maka hadapkanlah wajahmu dengan Lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui."*  
(Q.S Ar-Rum : 30).

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia ialah rendahnya mutu pendidikan khususnya pada jenjang sekolah. Berbagai usaha sudah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, antara lain melalui berbagai pelatihan dan peningkatan kompetensi guru, pengadaan buku dan alat pelajaran, perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, dan peningkatan mutu manajemen sekolah. Tetapi, demikian berbagai indikator mutu pendidikan belum menampilkan peningkatan yang berarti.

Pelaksanaan manajemen mutu di sekolah berlandaskan pada UU No 20 tahun 2003, tentang Sistem Pembelajaran Nasional serta Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pembelajaran. Disamping itu UUD RI No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Wilayah pasal 14 ayat 1 (F) berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan, manajemen mutu pendidikan wajib disesuaikan dengan jiwa serta semangat otonomi. Oleh karena itu, manajemen mutu pendidikan yang sentralistik wajib diganti jadi manajemen pendidikan desentralistik yang berfokus pada manajemen berbasis sekolah.

Pendidikan di Indonesia dapat dicapai dengan banyak cara, salah satunya adalah pendidikan di sekolah. Sekolah mudah ditemukan bagi masyarakat, karena banyak didirikan lembaga pendidikan, baik formal maupun informal, dari kota hingga desa terpencil untuk memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat. Setiap organisasi memiliki sistem layanan yang berbeda dan merupakan standar evaluasi pelanggan yang menunjukkan apakah mereka puas dengan layanan organisasi di sana.

Berbicara tentang pelayanan identik dengan kepuasan karena pelayanan dan kepuasan itu saling langgeng. Ketika pelanggan mengatakan bahwa mereka tidak senang, saatnya untuk inovasi layanan untuk membuatnya lebih baik. Namun jika pelanggan puas atau suka, disinilah pelayanan tetap dipertahankan dan terus dikembangkan agar tidak mengurangi kemampuan bersaing dengan instansi lain. Status pendidikan dapat dilihat pada kontes sekolah-sekolah di kabupaten Bogor. Ini diatur oleh pemerintah dan sektor swasta, dan persaingannya sangat ketat. Kemudian semua sekolah akan menjalankan strategi mereka untuk memenangkan persaingan. Ini bisa menarik bagi siswa dan sekolah menjadi unggulan.

Dalam dunia pendidikan, mengukur kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan penting dilakukan untuk mengetahui layanan apa saja yang ditawarkan di sekolah. Jadi tidak semudah mengukur berat atau kunci pas, tetapi mengukur kepuasan pelanggan sangat penting. Organisasi yang mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan menikmati banyak manfaat. Karena pendidikan adalah proses siklus berkelanjutan yang saling mempengaruhi, sekolah sebagai penyedia layanan pendidikan harus berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sopiatin (2010:33), mengungkapkan "Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya". Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011:312) kepuasan siswa yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dengan harapannya. Selain itu Hoffman dan Beteson yang dikutip (Arief, 2006:167) mengungkapkan kepuasan atau ketidakpuasan siswa yaitu perbandingan dari ekspektasi pada persepsi mengenai interaksi pelayanan jasa yang sebenarnya.

Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus memiliki visi, misi, serta strategi pengelolaan pendidikan secara umum, menuju tujuan peningkatan kualitas pelayanan. Strategi ini menitikberatkan pada upaya sistematis dan terkoordinasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan, sehingga fokusnya diarahkan kepada pelanggan, dalam hal ini yang dimaksud adalah peserta didik, orang tua peserta didik, pemakai lulusan, guru, karyawan, pemerintah, dan masyarakat. Setidaknya ada satu aspek pelayanan yang harus dicapai instansi untuk kepuasan pelanggan, yaitu Mutu jasa atau layanan dalam pendidikan, berbeda dimensinya dengan barang produk.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya agar mereka merasa puas terhadap pelayanan pendidikan yang mereka rasakan. Mutu layanan menurut Lovelock adalah suatu pandangan dari pengguna tentang suatu kesesuaian atau diatas harapan pengguna. Definisi lain mutu layanan menurut

*The American Society for Quality's* adalah Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mendefinisikan mutu keseluruhan komponen dan karakteristik yang dihasilkan oleh suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kepuasan atau keinginan pengguna (Hardanto, Martin, & Karnati, 2020:24).

Bahan acuan dalam dunia pendidikan, untuk mengkaji apakah pelayanan jasa pendidikan berkualitas, diperlukan unsur-unsur dimensi kualitas pelayanan tersebut untuk mengukur kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Menurut (Lupiyoadi, 2013:216-217) dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman dkk. (1988) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut : : (a) Berwujud (*Tangible*), (b) Keandalan (*reliability*), (c) Ketanggapan (*responsiveness*), (d) Jaminan (*assurance*), (e) Empati (*emphaty*).

Di beberapa lembaga pendidikan, Problematika mutu layanan mungkin muncul berkaitan dengan kepuasan siswa. Hal itu dapat saya ketahui dari Sekolah Dasar tempat saya mengajar. MIS Mathlail khoir sedang merasakan persaingan, hal itu terjadi ketika beberapa sekolah di sekitar sekolah kami secara kompetitif. Sehingga hal itu mendorong sekolah kami untuk membuat strategi yang lebih baik, dengan harapan dapat memenangi persaingan dan mampu merebut kembali perhatian siswa serta orang tua mereka tujuan kami adalah mampu menjadi sekolah unggulan yang berada di Kecamatan Bojong Gede.

Dengan berbagai problematika yang saya temui, dimulai dari mutu layanan pendidik dan tenaga kependidikan, mutu layanan sarana dan prasarana, mutu layanan administrasi, mutu kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pengelolaan, dan standar penilaian pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa sebagai lembaga pendidikan, pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada siswa akan memberikan dampak positif dan negatif. Meskipun kinerja sekolah MIS Mathlail Khoir dalam 3 tahun terakhir terbilang cukup berhasil dalam mendapatkan peningkatan jumlah siswa dan siswi pada tahun pelajaran baru. Namun pengamatan peneliti menunjukkan bahwa, mayoritas orang tua memasukan anaknya pada sekolah tersebut dengan alasan anggaran yang rendah hingga menengah dan jarak rumah dengan sekolah sangat dekat. Sehingga dengan berjalannya waktu peneliti menemukan calon responden yang belum merasa puas dengan pelayanannya, dirasa pelayanan pendidikan yang diberikan belum ideal dan perlu ditingkatkan.

Mengenai situasi sekolah, dari segi kurikulum, kebijakan pelaksanaan program 2013 sudah dilaksanakan, namun implementasi ini belum mencapai hasil yang baik, seperti terdapat pendidik yang mengajar tidak sesuai program. sehingga kurang mampu memberikan kepuasan kepada siswa dalam memberikan materi pembelajaran. Selain itu pendidik dan tenaga kependidikan memberikan layanan yang tidak konsisten, ketidakjelasan dalam mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan, waktu jadwal pelayanan yang tidak jelas, dan kurangnya perhatian pribadi terhadap keluhan dan kekhawatiran, dan minimnya fasilitas sarana dan prasarana sekolah sehingga para siswa masih merasa kurang puas. Berbagai hal tersebut menjadi salah satu insiden yang sangat pondamen yang kompetitif.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MUTU LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MIS MATHLAIL KHOIR, KECAMATAN BOJONG GEDE, KABUPATEN BOGOR”**.

Berdasarkan paparan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:1) Bagaimana mutu layanan pendidikan di MIS Mathlail Khoir, Kecamatan Bojong Gede, Kabupaten Bogor? 2) Bagaimana kepuasan siswa di MIS Mathlail Khoir, Kecamatan Bojong Gede, Kabupaten Bogor? 3) Adakah pengaruh mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di MIS Mathlail Khoir, Kecamatan Bojong Gede, Kabupaten Bogor ?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di MIS Mathlail Khoir yang beralamat di Kp. Duren Baru RT. 04 RW. 06 No. 30 Kode Pos 16920 Desa Susukan Kecamatan Bojong Gede Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Selama 7 bulan yaitu sejak bulan Februari 2021 hingga Agustus 2021. Berdasarkan metodenya penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif analisis. Populasi dalam penelitian ini diperoleh dari seluruh siswa MIS Mathlail Khoir yang berjumlah 405 siswa yang terdiri atas 13 kelas. Adapun aturan penentuan jumlah sampel yaitu menggunakan teknik *Cluster Sampling* (Area Sampling) dimana teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel jika objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas (Siyoto & Sodik, 2015:65). Oleh karena itu untuk menentukan kelas mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan yaitu siswa yang masih aktif di kelas V (lima) dan VI (enam) MIS Mathlail Khoir Bojong Gede yang berjumlah 100 orang.

Instrumen penelitian ini adalah dengan teknik observasi, dokumentasi, dan kuesioer (angket). Dalam angket ini, peneliti menggunakan data interval dengan skala likert, yang mana responden mengisi kuesioner dan selanjutnya peneliti akan mengkuantifikasinya sebelum diolah dengan menggunakan *software* SPSS versi 26. Butir pernyataan kuesioner yang digunakan sebanyak 40 butir yang diturunkan dari indikator masing-masing variabel sebagai berikut :

**Table 1 Indikator-indikator variabel**

Variabel	Indikator	Item		Total
		Positif	Negatif	
Mutu Layanan Pendidikan (X)	1) Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) - Sarana dan prasarana pendidikan	1, 6, 11	12, 17	5
	2) Keandalan ( <i>Reliability</i> ) - Kehandalan guru, dan tenaga kependidikan	2, 7	13, 18, 22	5
	3) Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) - Sikap tanggap	3, 8	14, 19, 23	5

	4) Jaminan ( <i>Assurance</i> ) - Perlakuan pada siswa	4, 9	15, 20, 24	5
	5) Empati ( <i>Empathy</i> ) - Pemahaman terhadap kepentingan siswa	5, 10,	16, 21, 25	5
Kepuasan Siswa (Y)	1) Siswa senang	26,29,32	35,38	5
	2) Berbagi informasi positif	27,30,33	36,39	5
	3) Tidak ada keluhan	28,31,34	37,40	5
Jumlah		20	20	40

Sebelum disebarakan kepada responden, maka butir-butir kuesioner tersebut diuji validitas dan realibilitas terlebih dahulu. Hanya butir-butir kuesioner yang valid dan reliabel yang digunakan dalam tahap penelitian selanjutnya. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kesahihan dan ketepatan instrumen penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memastikan instrumen yang digunakan benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kekonsistenan instrumen yang digunakan. Untuk uji validitas dan reliabilitas pengujiannya dilakukan dengan uji dua sisi menggunakan taraf signitifikasi 0,05.

Selanjutnya dilakukan teknik analisis data dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang akurat dan objektif dari masalah yang diteliti secara sistematis. Dalam penelitian ini uji normalitas dan uji linearitas. Kedua uji ini merupakan syarat untuk dapat dilakukannya analisis regresi linear sederhana. Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya dianalisis dengan koefisien korelasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel yakni mutu layanan pendidikan dan kepuasan siswa dan untuk mengetahui arah hubungan terjadi. Koefisien korelasi menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel. Dalam penelitian ini akan digunakan metode *Product Momen Pearson*. Nilai koefisien korelasi ( $r$ ) berkisar antara 1 samai -1. Apabila nilai  $r$  semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara kedua variabel semakin kuat, begitu pula sebaliknya apabila nilai mendekati 0 berarti hubungan antara kedua variabel semakin lemah. Nilai positif (+) menunjukkan hubungan searah dan sebaliknya negatif (-) menunjukkan hubungan terbalik.

Menurut (Zulfikar, 2016:226), pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat

0,80 – 1,00	Sangat Kuat
-------------	-------------

(Sumber : Sugiyono,2008:250)

Tahap selanjutnya dihitung nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh variabel *independen* dapat memprediksi variabel *dependen*. Semakin besar nilai *R Square* maka semakin baik atau tepat variabel mutu layanan pendidikan memprediksi variabel kepuasan siswa. Besarnya nilai  $R^2$  antara 0 s/d 1 atau antara 0% s/d 100%.

Langkah berikutnya adalah melakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen* apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel *dependen* apabila nilai variabel *independen* mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

$Y'$  : Nilai prediksi variabel dependen

$a$  : Konstanta, yaitu nilai  $Y'$  jika  $X = 0$

$b$  : Koefisien regresi

$X$  : Variabel independen

Selanjutnya dilanjutkan perhitungan uji parsial (uji t). Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel. Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi sebagai berikut:

- 1) Dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$ . (Sugiyono, 2009:199)
  - a. Apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
  - b. Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.
  - a. Apabila  $Sig. > (0, 05)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - b. Apabila  $Sig. < (0, 05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### Hasil

#### 1. Deskripsi dan Analisis Data Variabel

Mutu layanan pendidikan diukur dengan menggunakan alat ukur berupa angket yang disebarkan kepada responden sebanyak 100 siswa MIS Mathlail Khoir. Angket yang telah diisi oleh responden kemudian diberi skor, diolah lalu dianalisis. Berdasarkan pengelolaan data untuk hasil analisis variabel X sebagai berikut:

**Table 2 Variabel Mutu Layanan Pendidikan**

Statistics		
Mutu Layanan Pendidikan		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		75.83
Median		77.00

Mode	78
Std. Deviation	9.263
Variance	85.799
Range	45
Minimum	53
Maximum	98
Sum	7583
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown	

Sumber : Olah Data Penelitian SPSS 26

Sedangkan kepuasan siswa diukur dengan menggunakan alat ukur berupa angket yang disebarakan kepada responden sebanyak 100 siswa MIS Mathlail Khoir. Angket yang telah diisi oleh responden kemudian diberi skor, diolah lalu dianalisis. Berdasarkan pengelolaan data untuk hasil analisis variabel Y sebagai berikut:

**Table 3 Variabel Kepuasan Siswa**

Statistics		
Kepuasan Siswa		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		48.34
Median		49.00
Mode		50 <sup>a</sup>
Std. Deviation		5.439
Variance		29.580
Range		33
Minimum		30
Maximum		63
Sum		4834
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown		

Sumber :

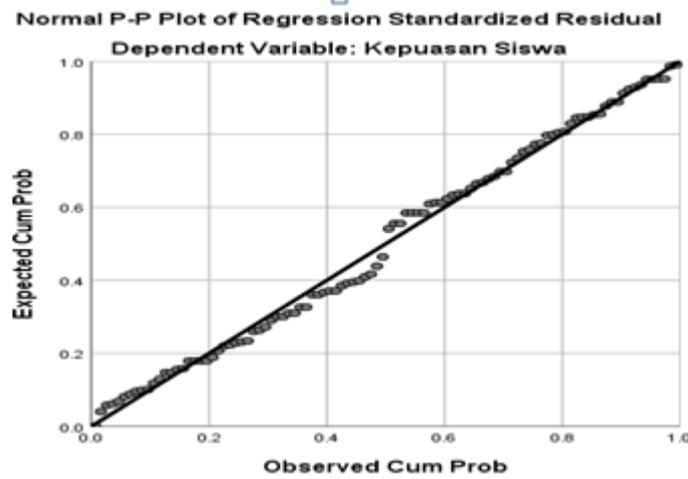
Penelitian SPSS 26

Olah Data

## 2. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan pengolahan data untuk uji normalitas yang telah dilakukan dengan software SPSS versi 26 ternyata menghasilkan grafik seperti berikut :

**Gambar 1 Hasil Uji Normalitas – Normal Probability Plot**



Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26

Dari Bentuk grafik diatas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal karena hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Dalam penelitian ini penguji prasyarat analisis yang digunakan penulis adalah uji linearitas. Uji linearitas data dilakukan dengan menggunakan test for linearity dengan taraf signifikansi 0,05 dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikansi lebih dari 0,05. Perhitungan data tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. 26. Hasil pengujian linearitas data dapat terlihat pada tabel berikut:

**Table 4 Hasil Uji Linieritas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Siswa * Mutu Layanan Pendidikan	Between Groups	(Combined)	1683.45	35	48.099	2.473	.001
		Linearity	308.502	1	308.502	15.859	.000
		Deviation from Linearity	1374.95	34	40.440	2.079	.006
	Within Groups		1244.98	64	19.453		
	Total		2928.44	99			

Sumber : Hasil Olah Data SPSS.26

Berdasarkan hasil Output diatas, maka dasar pengambilan keputusan:

- a) Berdasarkan nilai signifikansi

Diperoleh nilai signifikansi = 0,006 < 0,05 maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X (mutu layanan pendidikan) dan variabel Y (kepuasan siswa).

b) Berdasarkan nilai F

Diperoleh nilai  $F_{hitung} = 2,079$  sedangkan nilai  $F_{tabel}$  dicari berdasarkan hasil output di atas yaitu (34+64) kemudian cari pada tabel distribusi F 0,05 maka ditemukan nilai  $F_{tabel} = 2,31$  yang artinya nilai  $F_{hitung} (2,079) < F_{tabel} (2,31)$  maka terdapat hubungan linear antara variabel X dan variabel Y.

### 3. Uji Hipotesis

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 26 diperoleh tabel sebagai berikut:

**Table 5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	33.889	4.285		7.908	.000
Mutu Layanan Pendidikan	.191	.056	.325	3.397	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber : Hasil olah data penelitian SPSS 26

Dari tabel diatas dapat dibentuk persamaan regresi linear untuk kedua variabel (mutu layanan pendidikan dan kepuasan siswa) seperti berikut ini:

$$Y' = 33,889 + 0,191 X$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- 1) Nilai konstanta dari *unstandardized coefficients* adalah 33,889, artinya jika terjadi perubahan variabel mutu pendidikan (nilai X = 0) maka kepuasan siswa di MIS Mathlail Khoir adalah 33,889 satuan.
- 2) Nilai koefisien regresi, nilainya sebesar 0,191, artinya jika variabel mutu layanan pendidikan (X) meningkat 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan siswa (Y) meningkat sebesar 0,191. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu layanan pendidikan yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan siswa, sehingga makin komplit mutu layanan pendidikan yang disediakan di MIS Mathlail Khoir, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan yang siswa rasakan.

Uji hipotesis atau uji pengaruh berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Berdasarkan hasil *output* pada Tabel 5 dengan mengamati baris, kolom t dan sig. bisa dijelaskan sebagai berikut:

Variabel mutu layanan pendidikan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada MIS Mathlail Khoir. Hal ini terlihat dari signifikan mutu layanan pendidikan (X)  $0,001 < 0,05$ , dan nilai  $T_{tabel} = t (\alpha/2:n-2)$ .

$T_{tabel}$  dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05 : 2 = 0,025$ .  $T_{tabel}$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-2$  yaitu  $100 - 2 = 98$ . Didapat nilai  $T_{tabel}$  adalah 1,98447. Berarti nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  ( $3,397 > 1,98447$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hipotesisnya yang berbunyi terdapat pengaruh mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa secara parsial diterima.

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan SPSS versi 26 diperoleh tabel seperti berikut:

**Table 6 Hasil Perhitungan Koefisien**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.325 <sup>a</sup>	.105	.096	5.170

a. Predictors: (Constant), Mutu Layanan Pendidikan  
b. Dependent Variabel : Kepuasan siswa

Sumber : Hasil olah data penelitian SPSS 26

Berdasarkan hasil analisis korelasi ( $r$ ) diperoleh korelasi antara mutu layanan pendidikan ( $X$ ) dengan kepuasan siswa ( $Y$ ) sebesar 0,325 oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa antara variabel mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa memiliki korelasi dengan derajat korelasi lemah dan bentuk hubungannya positif. Yang bermaksud disini ialah semakin tinggi mutu layanan pendidikan maka semakin tinggi pula kepuasan siswa, begitu pula sebaliknya.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa dalam analisis regresi linear sederhana, bisa dilihat pada nilai  $R$  yang terdapat pada tabel 6 Berdasarkan hasil output diatas, diketahui nilai koefisien determinasi ( $R$  Square) sebesar 0,105 (nilai 0,105 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau  $R$ , yaitu  $0,325 \times 0,325 = 0,105$ ). Angka tersebut mengandung arti bahwa mutu layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 10,5%. Sedangkan sisanya  $100\% - 10,5\% = 89,5\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan menggunakan angket (kuesioner) yang disebar kepada 100 responden, kemudian dianalisis data untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah, maka kajian lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan berikut:

### 1. Mutu Layanan Pendidikan di MIS Mathlail Khoir

Hasil analisis kategori diatas menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden menilai mutu layanan pendidikan berada pada kategori rendah dengan persentase sebesar 1%, selanjutnya 23 responden menilai mutu layanan pendidikan berada pada kategori sedang dengan persentase 23%, selanjutnya 63 responden menilai mutu layanan pendidikan berada pada kategori tinggi dengan persentase 63%, dan 13 responden yang menilai mutu layanan pendidikan berada pada kategori sangat tinggi

dengan persentase 13%, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan di MIS Mathlail Khoir berada dalam kategori tinggi yakni 63%.

Mutu layanan pendidikan adalah bagaimana tanggapan pengguna (siswa) terhadap mutu layanan pendidikan yang dirasakan dapat memenuhi atau melebihi harapannya. Mutu layanan pendidikan yang dimaksud seperti dimulai dari mutu layanan pendidik dan tenaga kependidikan, mutu layanan sarana dan prasarana, mutu layanan administrasi, mutu kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pengelolaan, dan standar penilaian pendidikan.

Jika ditinjau kembali dari kajian teori, maka temuan dalam penelitian ini sejalan dengan teori yang telah dikemukakan oleh (Lupiyoadi, 2013:216-217) gambaran ini didasarkan pada indikator dimensi dalam menentukan kualitas jasa (1) *Tangibles* (bukti fisik), berhubungan dengan sarana dan prasarana pendidikan, alat pembelajaran, media pengajaran. Dibuktikan dengan kurangnya alat penunjang belajar siswa, dan besarnya biaya paket data internet yang tidak mencukupi selama belajar dari rumah. (2) *Reliability* (kehandalan), berhubungan dengan keandalan para guru dan tenaga kependidikan dalam menyediakan waktu, menjelaskan materi dan disiplin saat pembelajaran online, memanfaatkan teknologi. Dibuktikan dengan guru yang kurang menyesuaikan media pembelajaran. (3) *Responsiveness* (ketanggapan), berhubungan dengan cepat lambatnya mengenai masalah, mendengarkan keluhan kesah, kesigapan guru diluar jam kerja, dan menyediakan bimbingan bagi siswa berkebutuhan khusus. (4) *Assurance* (Jaminan), berhubungan dengan kepastian aman, sanksi, adil dalam menerima kritik dan saran, dan kompetensi yang terampil. Dibuktikan dengan kurangnya jaminan pegawai yang santun dan jujur dalam pelayanan jarak jauh, (5) *Empathy* (empati), berhubungan dengan kepedulian dan pemahaman terhadap kepentingan siswa.

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan dalam tabel 2 menunjukkan *mean* dari mutu layanan pendidikan di MIS Mathlail Khoir sebesar 75,83 berada pada interval 70-84 yang berarti bahwa mutu layanan pendidikan adalah tergolong tinggi atau puas. Dalam hal ini sekolah belum dikatakan sangat puas disebabkan karena masih terdapat beberapa mutu layanan pendidikan yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Disamping itu kurang diperhatikannya perencanaan jangka panjang dan evaluasi mengenai mutu layanan pendidikan di masa era pandemi covid-19. Seperti kurangnya pengadaan atau penyediaan sarana dan prasarana berupa alat penunjang belajar, data internet bagi siswa kurang mampu dan bagi guru, kompetensi guru yang kurang dalam melaksanakan pengajaran jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi, maka dari itu mutu layanan pendidikan MIS Mathlail Khoir belum masuk kategori sangat tinggi atau sangat memuaskan dan diharapkan selalu berinovasi dan mengevaluasi demi peningkatan mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut.

## 2. Kepuasan Siswa di MIS Mathlail Khoir

Hasil analisis kategori di atas menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden menilai kepuasan siswa berada pada kategori rendah dengan persentase sebesar 1%, selanjutnya 18 responden menilai kepuasan siswa berada pada kategori sedang

dengan persentase 18%, selanjutnya 68 responden menilai kepuasan siswa berada pada kategori tinggi dengan persentase 68%, dan 13 responden menilai kepuasan siswa berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase 13%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasa siswa di MIS Mathlail Khoir berada dalam kategori tinggi yakni 68%.

Kepuasan siswa ialah rasa kegembiraan yang dirasakan seseorang ketika menerima pelayanan. Jika pelayanan tidak memenuhi harapan, siswa tidak akan puas. Namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan maka siswa akan puas, dan jika pelayanan melebihi harapan maka siswa sangat puas. Jika ditinjau kembali dari kajian teori, maka temuan dalam penelitian ini sejalan dengan teori yang telah dikemukakan oleh (Halimah & Munir, 2013:43) gambaran ini didasarkan pada indikator dimensi dalam menentukan kepuasan siswa. (1) Siswa senang, berhubungan dengan kenyamanan, tingkat kepuasan, kegiatan ekstrakurikuler, dan jaringan yang tersedia. Seperti yang dibuktikan dengan kurangnya semangat mengikuti pembelajaran online dengan alasan terlalu banyak tugas yang diberikan. (2) Berbagi informasi positif, berhubungan dengan memberikan informasi yang baik tentang informasi terupdate, iuran sekolah yang sangat murah, dan sekolah menyediakan aplikasi/media pembelajaran yang mudah dipahami. (3) Tidak ada keluhan, berhubungan dengan informasi yang lengkap, mengecek kehadiran, dan pemberian reward. Seperti yang dibuktikan dengan masih adanya keluhan yang ditanggapi oleh guru.

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan dalam tabel 3 menunjukkan *mean* dari mutu layanan pendidikan di MIS Mathlail Khoir sebesar 48,34 berada pada interval 56-69 yang berarti bahwa kepuasan siswa adalah tergolong sedang atau cukup puas. Dalam hal ini sekolah masih dalam taraf sedang disebabkan karena kurangnya semangat mengikuti pembelajaran online dengan alasan terlalu banyak tugas yang diberikan dan masih ada keluhan yang disampaikan oleh siswa. Oleh sebab itu faktor pendukung itulah kepuasan siswa di MIS Mathlail Khoir berada dalam kategori sedang atau cukup memuaskan dan diharapkan selalu memunculkan ide baru untuk menangani dua faktor tersebut agar kedepan memasuki kategori sangat tinggi.

### 3. Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa

Hasil pengolahan data pengujian hipotesis secara statistik memperlihatkan bahwa uji signifikan ialah jika  $T_{hitung} 3,397 > T_{tabel} 1,98447$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan koefisien determinasi sebesar 10,5%, artinya terdapat pengaruh yang signifikansi antara mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di MIS Mathlail Khoir. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa maka pihak sekolah wajib mencermati aspek mutu layanan pendidikan. Setelah itu dari persamaan regresi yang diperoleh  $Y' = 33,889 + 0,191 X$  menampilkan terdapat hubungan yang positif maupun searah. Perial ini mengisyaratkan bahwa setiap usaha meningkatkan mutu layanan pendidikan akan meningkat pula secara signifikan kepuasan siswa.

Hasil riset ini sejalan dengan teori dalam ilmu manajemen antara lain menurut Garvin seperti dikutip dalam buku Jamal Ma'mur Asmani yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh mutu produk/pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan. Oleh sebab itu perlu dilakukan revisi pada tiap dimensi mutu layanan pendidikan, khususnya pada dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, serta Empathy*. Dan terus meningkatkan mutu layanan pendidikan kepada siswa, supaya siswa merasa puas (Isa, 2019:167).

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data tentang "Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di MIS Mathlail Khoir" dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut: 1) Mutu layanan pendidikan di MIS Mathlail Khoir dengan nilai rata-rata 75,83, median 77,00, dan modus 78. Maka dapat dikatakan bahwa mutu layanan pendidikan adalah tergolong tinggi atau puas. 2) Kepuasan siswa di MIS Mathlail Khoir dengan nilai rata-rata 48,34, median 49,00, dan modus 50. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan siswa adalah tergolong tinggi atau puas. 3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di MIS Mathlail Khoir.

Jika tingkat mutu layanan pendidikan tinggi maka akan meningkat kepuasan siswa, dan siswa yang merasakan kepuasan tinggi maka akan meningkat mutu layanan pendidikan. Oleh karena itu dari pihak sekolah hendaknya lebih meningkatkan dan mempertahankan mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut. Sehingga siswa dapat melakukan aktivitas belajar dan kegiatan sekolah dengan penuh semangat di masa pandemi covid-19 ini sehingga hal itu akan mempengaruhi pencapaian kepuasan siswa yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan "Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayan Agar Memuaskan Pelanggan"*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Hardanto, R. S., Martin, & Karnati, N. (2020). *Pengaruh Mutu Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Komitmen Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam di Bandung*. *Tadbir Muwahhid*, 4(1). Diambil kembali dari <https://ojs.unida.ac.id/ITM/article/view/2282>.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mahmud. (2019). *Manajemen Pendidikan Tinggi Berbasis Nilai-Nilai Spiritual*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

# Jurnal Dirosah Islamiyah

Volume 4 Nomor 1 (2022) 28-42 P-ISSN 2656-839x E-ISSN 2716-4683

DOI: 10.17467/jdi.v4i1.631

- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Zulfikar. (2016). *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika*. Yogyakarta: Deepublis.