

## **PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN**

**Vanisha Amelia Riani<sup>1</sup>, Prim Masrokan Mutohar<sup>2</sup>, As'aril Muhajir<sup>3</sup>**

Manajemen Pendidikan Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Email Korespondensi: [vanishaamelia27@gmail.com](mailto:vanishaamelia27@gmail.com)<sup>1</sup>

### **Abstract**

The quality of education can be seen from how satisfied customers are with the services provided by the institution. Education services provided by institution must meet customer expectations. Parents as one of the external customers play an important role in the educational process. This research aims to find out the quality of service, customer satisfaction, and service quality in improving customer satisfaction at SMP IT Sunan Kalijaga Blitar. The research method used is qualitative with case study because it wants to know in-depth about the quality of service and customer satisfaction at SMP IT Sunan Kalijaga. Data collection techniques use in-depth interview, participant observations, and documentation. Data analysis using data condensation, data display, and concluding drawing. The research result show that the quality of services at SMP IT Sunan has fulfilled five aspects (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Customers show that they satisfied with the service provided by SMP IT Sunan Kalijaga. This evidenced by re-purchasing and giving recommendations to others. The quality of service provided can increase customer satisfaction as the institution is able to meet customer expectations by showing the best performance when providing service customers.

**Keywords:** Quality Service, Educational Service, Customer Satisfaction

### **Abstrak**

Kualitas pendidikan dapat dilihat dari seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga harus memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Wali siswa sebagai salah satu pelanggan eksternal memiliki peran penting dalam proses pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP IT Sunan Kalijaga Blitar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus karena ingin mengetahui secara mendalam mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di SMP IT Sunan Kalijaga Blitar. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipan, serta dokumentasi. Analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang ada di SMP IT Sunan Kalijaga memenuhi lima aspek yakni *tangible*, reliabel, responsif, jaminan dan keamanan, serta empati. Pelanggan dalam hal ini adalah wali siswa menunjukkan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan oleh SMP IT Sunan Kalijaga. Hal ini dibuktikan dengan adanya *re-purchase* dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena lembaga mampu untuk memenuhi harapan para pelanggan dengan menunjukkan kinerja terbaik saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Pelayanan Pendidikan; Kepuasan Pelanggan.

## **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi yang pesat membuat berkembangnya kebutuhan masyarakat dalam segala aspek kehidupan, salah satunya adalah pendidikan. Lembaga pendidikan dituntut untuk dapat *survive* ditengah arus deras globalisasi yang mengharuskan lembaga beradaptasi dan mengelola pendidikan dengan kualitas serta mutu terbaik (Mutohar, 2013; Suwandi, et al., 2023). Perlu adanya perbaikan dari waktu ke waktu dalam suatu lembaga pendidikan dikarenakan zaman yang terus berubah turut mengubah kebutuhan masyarakat terkait pelayanan pendidikan yang dibutuhkan. Adanya perbaikan secara terus menerus dalam manajemen lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas serta mutu pendidikan (Syahrul, 2013; Sudiarti, 2023).

Menurut *Human Development Index* (HDI) peringkat kualitas pendidikan di Indonesia berada di urutan ke-102 dari 106 negara yang diteliti (Arafah, et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan Indonesia belum dapat dikatakan baik. Kualitas pendidikan dapat dilihat dari pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan agar pendidikan di Indonesia semakin berkualitas pula. Suparno (2019) menyatakan kualitas produk layanan dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia, kualitas lulusan, serta prestasi.

Sekolah sebagai penyedia jasa layanan pendidikan bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya. Pelayanan pendidikan adalah cara lembaga pendidikan dalam melayani para pelanggannya yang bertujuan untuk memfasilitasi, membimbing, mengarahkan agar dapat mencapai tujuan pendidikan (Rokhman, 2016). Pelayanan pendidikan merujuk pada upaya penyediaan layanan yang komprehensif dan berkualitas dalam konteks pendidikan, yang mana melibatkan sumber daya manusia di dalamnya. Zeithaml dan Dremmler menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan ini harus berkualitas, artinya lembaga pendidikan berupaya untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan secara tepat (Faozi, 2018). Kualitas menjadi perhatian penting bagi lembaga pendidikan karena dapat membantu mencetak generasi yang kompeten (Srivastava, 2023). Kualitas yang ada dalam pelayanan pendidikan menjadi bentuk evaluasi tersendiri bagi pelanggan pendidikan. Hal ini dikarenakan setiap pelanggan berharap suatu lembaga pendidikan yang dipercayainya dapat memberikan pelayanan terbaik bagi anaknya, sehingga harapan ini harus dipenuhi.

Kualitas lembaga pendidikan dapat dilihat dari seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Berbagai pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga harus mampu menghasilkan rasa puas pelanggannya. Kepuasan atau *satisfaction* menurut

Kotler dan Keller adalah hasil evaluasi seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk, dimana perasaan senang atau kecewa muncul setelah membandingkan kinerja yang ada dengan kinerja yang diharapkan (Lubis, 2021). Nasution menyebutkan kepuasan pelanggan menjadi salah satu tanda bahwa lembaga pendidikan memiliki kualitas yang baik (Syahrul, 2013). Hal ini berarti lembaga harus berupaya untuk memenuhi harapan pelanggannya agar merasa puas dengan kinerja yang diberikan.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan karena merupakan ungkapan perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara penampilan kinerja jasa yang didapat dengan yang diharapkan atas jasa tersebut (Dirgantari, 2012). Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan dan produktivitas sebuah lembaga dalam menjalankan fungsinya (Prasojo, 2016). Lembaga pendidikan dapat dikatakan berkualitas jika pelanggannya merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan menjadi tugas dan tanggung jawab semua warga di lembaga pendidikan. Sehingga hal ini membuat lembaga pendidikan harus memperhatikan dengan baik bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.

Pelanggan dalam konteks pendidikan adalah satu atau sekelompok orang yang menggunakan jasa yang disediakan oleh lembaga pendidikan (Owens & Valesky, 2015). Pelanggan dalam lembaga pendidikan terbagi menjadi pelanggan internal dan eksternal (Wati, et al, 2023). Pelanggan internal yakni siswa, guru, dan seluruh civitas akademika lembaga tersebut. Sedangkan pelanggan eksternal adalah wali siswa, alumni, serta masyarakat. Pelanggan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah wali siswa yang mana memiliki peran besar dalam menentukan pendidikan anak-anaknya. Berdasarkan penelitian oleh Setiawan (2018) bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada kategori yang tinggi adalah siswa dengan prosentase 99,9% dan dilanjutkan 84,5%, terdapat pada orang tua atau wali siswa. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua atau wali siswa menjadi pelanggan terpenting pada urutan kedua setelah siswa. Wali siswa berperan penting dalam mendukung proses pendidikan siswa, baik dalam hal pemenuhan kebutuhan siswa di rumah maupun keterlibatan dengan lembaga pendidikan (Darmawan, 2016). Wali siswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan dapat memberikan perspektif yang holistik mengenai berbagai layanan pendidikan karena menjadi perantara antara siswa dengan lembaga pendidikan. Misalnya wali siswa puas karena menerima laporan periodik mengenai perkembangan anaknya ataupun program-program yang diadakan sekolah (Rusdi, 2017).

Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (SMP IT) Sunan Kalijaga adalah salah satu lembaga pendidikan swasta yang dinaungi oleh Yayasan Al Murofaqoh Al-Muwafaqoh dan

beralamat di Dusun Ngrawan, RT 04, RW 02, Desa Rejosari, Kecamatan Wonodadi, Kabupaten Blitar. Meskipun masih terhitung lembaga pendidikan baru, SMP IT Sunan Kalijaga ini telah mendapatkan akreditasi A dalam kurun waktu kurang dari lima tahun. Selain itu, SMP IT Sunan Kalijaga memiliki tingkat keluhan atau konflik yang rendah berasal dari wali siswa. Hal ini menandakan bahwa wali siswa merasa senang dengan kualitas pelayanan pendidikan serta kinerja yang ditunjukkan oleh seluruh civitas akademika di SMP IT Sunan Kalijaga.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di SMP IT Sunan Kalijaga; kepuasan pelanggan di SMP IT Sunan Kalijaga; serta perbaikan kualitas pelayanan pendidikan dalam memenuhi kepuasan pelanggan di SMP IT Sunan Kalijaga. Pemahaman mengenai dinamika antara kualitas layanan pendidikan dan kepuasan pelanggan diharapkan mampu memberikan wawasan yang berharga bagi pengembang strategi dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan meningkatkan hubungan baik antara lembaga pendidikan, khususnya SMP IT Sunan Kalijaga, dengan pelanggannya.

## **B. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi kasus. Sugiyono (2015) menjelaskan penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya berupa deskripsi dan bertujuan mengungkapkan makna daripada generalisasi. Metode kualitatif dengan jenis studi kasus akan membantu peneliti dalam menggali data secara mendalam di lapangan mengenai topik yang diteliti yakni kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di SMP IT Sunan Kalijaga. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam; observasi partisipan, serta dokumentasi. Peneliti mewawancarai kepala sekolah SMP IT Sunan Kalijaga, guru, serta wali siswa untuk mendapatkan data mengenai kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan pelanggan di SMP IT Sunan Kalijaga Blitar. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan model Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari tiga tahap yakni kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP IT Sunan Kalijaga Blitar**

Kualitas pelayanan pendidikan dapat dilihat dari beberapa aspek. Lupiyoadi (2013) menjelaskan terdapat lima aspek yang dapat dilihat untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan yaitu: 1) *tangible* (adanya wujud/bukti fisik), wujud yang dimaksud adalah berbagai fasilitas fisik yang dapat menunjukkan eksistensi lembaga kepada masyarakat bahwa lembaga pendidikan benar-benar memberikan pelayanan kepada para pelanggannya; 2) reliabel, yakni kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan yang terbaik, terpercaya, dan akurat; 3) responsif, artinya adalah lembaga cepat tanggap dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; 4) jaminan dan kepastian, yakni pengetahuan, kemampuan, serta kesopansantunan yang dimiliki para staf lembaga sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga; serta 5) empati, suatu kemampuan yang dimiliki oleh lembaga untuk memberikan perhatian bersifat individual sebagai upaya agar dapat memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, SMP IT Sunan Kalijaga memiliki berbagai sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan pendidikan seperti ruang kelas, laboratorium, ruang komputer, perpustakaan, lapangan olahraga, ruang kesehatan, aula, koperasi siswa, dan kantin yang dapat digunakan oleh siswa setiap hari ketika kegiatan belajar mengajar. Fasilitas yang ada dirawat setiap harinya baik oleh petugas kebersihan ataupun siswa. Hal ini bertujuan agar sarana dan prasarana yang ada dapat selalu optimal ketika digunakan untuk mendukung kegiatan pendidikan.

Selanjutnya di SMP IT Sunan Kalijaga dalam merancang suatu program layanan pendidikan akan melibatkan seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada agar pelayanan dapat dilakukan dengan tepat, akurat, serta konsisten. Sehingga setiap staf/pegawai memiliki pengetahuan dan pemahaman yang sama mengenai bagaimana suatu program harus dijalankan. Kepala sekolah SMP IT Sunan Kalijaga menyebutkan bahwa setiap pegawai akan bekerja sama untuk memaksimalkan pelayanan program-program yang telah direncanakan. Hal ini agar pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan itu sama, tidak ada perbedaan pelayanan antarpelanggan, dan dapat berjalan seperti yang diharapkan. Terbukti dengan adanya penepatan janji-janji temu yang dibuat antara wali siswa dengan guru yang akan membahas permasalahan tertentu.

Responsibilitas yang ditunjukkan oleh SMP IT Sunan Kalijaga dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya ketanggapan lembaga terhadap isu-isu yang sedang ramai terjadi di lingkungan pendidikan dan kesegeraan untuk mencari serta melaksanakan solusi.

Contohnya adalah akhir-akhir ini tengah ramai berita mengenai *bullying* yang terjadi di lingkup pondok pesantren dan sekolah yang mana hingga menewaskan santri/siswa. Kejadian ini membuat khawatir para wali siswa karena takut jika hal serupa akan dialami oleh anak-anaknya. Pihak SMP IT Sunan Kalijaga kemudian segera melakukan rapat untuk membahas solusi atas masalah tersebut. Kemudian dilaksanakan seminar yang mana bekerja sama dengan pihak Polisi Sektor Kecamatan Wonodadi untuk memberikan pengetahuan pencegahan *bullying* kepada siswa di SMP IT Sunan Kalijaga. Tidak hanya itu, kegiatan lain berupa seminar *parenting* juga dilakukan bersama dengan wali siswa guna menjawab kekhawatiran yang dirasakan oleh wali siswa sebelumnya.

Selanjutnya SMP IT Sunan Kalijaga telah memiliki tenaga pendidik yang mana berkualifikasi untuk menjalankan berbagai program kegiatan pendidikan yang ada. Setiap pegawai bertanggung jawab sama untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Kepala sekolah menyebutkan bahwa jika terjadi masalah yang terjadi, maka pegawai yang bersangkutan dengan masalah tersebut segera tanggap menanganinya. Seperti contoh kekhawatiran *bullying* di atas bahwa yang segera turun tangan untuk menanganinya adalah pihak waka kesiswaan dengan tim BK. Kemudian solusi yang ditawarkan akan dikomunikasikan dengan kepala sekolah dan pihak-pihak lain dan jika disetujui maka akan segera ditindaklanjuti.

Setiap pegawai di SMP IT Sunan Kalijaga memiliki kesopanan dalam memberikan pelayanan. Contohnya dalam grup paguyuban wali siswa, guru wali kelas harus memberikan informasi dengan bahasa yang sopan (*krama inggil*) kepada wali siswa. Komunikasi yang terjadi setiap hari antarguru ataupun antarstaf juga dilakukan dengan menggunakan bahasa yang sopan. Kesopanan bahasa yang digunakan akan membuat pelanggan senang untuk memberi tahu apa yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap staf/pegawai menjunjung tinggi nilai etika dan adab dalam memberikan pelayanan pendidikan. Terlepas dari hal di atas, baik guru atau tenaga kependidikan di SMP IT Sunan Kalijaga masih tetap membutuhkan pengembangan *skill* agar pelayanan yang diberikan semakin prima dan mengalami kemajuan dari waktu ke waktu.

Empati yang ditunjukkan oleh SMP IT Sunan Kalijaga kepada pelanggan, terutama wali siswa, dapat dikatakan baik. Selain permasalahan mengenai *bullying* yang telah dijelaskan di atas, terdapat pula masalah biaya pendidikan yang menjadi *concern* pihak SMP IT Sunan Kalijaga selama beberapa tahun. Kepala sekolah menjelaskan bahwa sempat terjadi kenaikan biaya pendidikan saat pandemi Covid-19 melanda. Biaya pendidikan yang awalnya Rp 1.500.000,00 per tahun berubah menjadi Rp 5.000.000,00. Hal ini tentu saja membuat

wali siswa merasa keberatan yang sebagian berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah. Setiap tahunnya, pihak SMP IT Sunan Kalijaga berusaha untuk memangkas sedikit demi sedikit biaya pendidikan tersebut demi menjawab keresahan wali siswa. Hal tersebut berdampak pada menurunnya peminat SMP IT Sunan Kalijaga. Empati yang diberikan oleh SMP IT Sunan Kalijaga terhadap wali santri telah membuahkan hasil saat ini. Biaya pendidikan sudah hampir mendekati angka awal sebelum adanya pandemi Covid-19. Hal ini berkat kerja keras pihak yayasan dan sekolah itu sendiri untuk memotong beberapa biaya yang dirasa bisa untuk dikurangi sehingga biaya sekolah menjadi lebih murah daripada sebelumnya. Selain itu, bagi siswa yang yatim dan/atau piatu mendapatkan bantuan dari pihak yayasan dalam hal keringanan biaya makan di pondok pesantren. Program ini menjadi bukti bahwa SMP IT Sunan Kalijaga memikirkan kebutuhan wali siswa dan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhinya.

SMP IT Sunan Kalijaga dibantu oleh yayasan untuk memberikan layanan individual bagi setiap wali siswa yang ingin memberikan kritik dan saran seperti saat *sowan* kepada kyai yang juga merupakan kepala yayasan. Jumlah siswa yang belum terlalu banyak juga membuat SMP IT Sunan Kalijaga dapat memberikan perhatian secara individual bagi setiap siswa maupun wali siswa. Hal ini menjadikan setiap kebutuhan pelanggan dapat ditanggapi dengan baik. Berdasarkan penjelasan di atas, SMP IT Sunan Kalijaga telah memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada pelanggannya. Kelima aspek kualitas pelayanan telah dipenuhi dengan sedemikian rupa meskipun pada aspek jaminan dan kepastian kemampuan guru maupun tenaga kependidikan masih perlu ditingkatkan agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan.

## **2. Kepuasan Pelanggan di SMP IT Sunan Kalijaga Blitar**

Kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan dapat dilihat dari dua aspek, yakni keinginan membeli lagi dan merekomendasikan kepada orang lain (Kotler & Keller, 2009). Aspek membeli lagi yakni keinginan pelanggan untuk membeli kembali produk atau jasa yang ditawarkan oleh lembaga. Kaitannya dengan lembaga pendidikan dapat berarti bahwa wali siswa sebagai pelanggan tidak ragu untuk menyekolahkan lagi anak-anaknya di lembaga pendidikan terkait. Sedangkan merekomendasikan kepada orang lain adalah perilaku pelanggan yang mengatakan hal-hal baik dan positif terkait lembaga kepada orang lain. Tujuan hal tersebut agar orang lain turut menggunakan layanan jasa yang disediakan oleh lembaga pendidikan.

SMP IT Sunan Kalijaga memiliki lebih dari satu siswa yang berasal dari satu keluarga yang sama. Hal ini menjadi bukti bahwa wali siswa memiliki keinginan untuk *re-purchase*



layanan yang diberikan oleh SMP IT Sunan Kalijaga. Adanya fenomena ini menunjukkan bahwa wali siswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan merasa puas atas apa yang ditawarkan oleh SMP IT Sunan Kalijaga. Sehingga pilihan untuk menyekolahkan anak di lembaga pendidikan yang dinaungi oleh satu yayasan yang sama membuktikan adanya kepuasan atas layanan yang diberikan. Wali siswa merasa terbantu dengan layanan yang diberikan oleh SMP IT Sunan Kalijaga, misalnya saja guru yang ramah dalam memberikan informasi membuat wali siswa senang karena kebutuhannya dilayani dengan baik.

Selanjutnya, wali siswa juga banyak merekomendasikan SMP IT Sunan Kalijaga kepada tetangga dan saudara-saudaranya untuk ikut menyekolahkan anak-anaknya di SMP IT Sunan Kalijaga. Bahkan ada pula wali siswa yang bekerja sebagai guru merekomendasikan SMP IT Sunan Kalijaga kepada murid-muridnya. Perilaku merekomendasikan ini dapat dilakukan dengan mengatakan hal-hal yang baik dari SMP IT Sunan Kalijaga sehingga orang lain tertarik untuk menyekolahkan anak-anaknya di SMP IT Sunan Kalijaga pula. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan pengalaman wali siswa sendiri atas kepuasannya terhadap layanan yang diberikan, sehingga berusaha mempengaruhi orang lain agar mengikutinya. Hal ini terbukti dengan semakin tahun jumlah siswa di SMP IT Sunan Kalijaga terus meningkat dan hampir dua kali lipat dari tahun-tahun sebelumnya saat pandemi Covid-19.

Kepala sekolah SMP IT Sunan Kalijaga menyebutkan bahwa terdapat wali siswa yang menyatakan kepuasannya terhadap SMP IT Sunan Kalijaga, baik secara langsung ke pihak sekolah ataupun melalui kepala yayasan saat *sowan*. Sehingga berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa kepuasan wali siswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan cukup baik. Artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh SMP IT Sunan Kalijaga membuat wali siswa tidak ragu untuk menggunakan layanan pendidikan kembali hingga merekomendasikannya kepada orang lain.

### **3. Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendidikan dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan di SMP IT Sunan Kalijaga Blitar**

Era globalisasi memunculkan persaingan yang semakin ketat pada aspek pendidikan yang mana membuat lembaga pendidikan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Baik lembaga pendidikan pemerintah maupun privat saling berlomba untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas (Rahmadana, et al, 2020). Adanya pelayanan yang terbaik dapat mendorong kepada puasnya pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Fuad et al (2019) menjelaskan bahwa jika pelayanan yang diberikan buruk dan tidak memuaskan maka dapat menumbuhkan keengganan pelanggan



untuk menggunakan layanan jasa kembali. Sebaliknya, jika pelanggan puas maka pelanggan akan tetap menggunakan layanan jasa yang ditawarkan. Hal ini akan menjadikan lembaga pendidikan tidak kehilangan peminat dan dapat *survive* dalam persaingan dengan lembaga pendidikan lain.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara apa yang dibutuhkan dan apa yang diperoleh pelanggan (Wijaya, et al, 2019). Jika pelanggan merasa bahwa pengalaman mereka alami sesuai dengan harapan mereka dan mereka puas dengan pelayanan yang diterima, maka pelanggan akan memiliki sikap positif terhadap produk tersebut. Sikap ini dapat mempengaruhi keputusan pembelian di masa depan seperti pembelian ulang (*re-purchase*) atau merekomendasikannya kepada orang lain (Dirgantari, 2012). Sehingga adanya *re-purchase* dan rekomendasi menjadi tanda bahwa pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan khususnya wali siswa salah satunya dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas atau sarana dan prasarana sekolah (*tangible*). Fasilitas sekolah yang memadai memiliki dampak positif terhadap kepuasan wali siswa. Ayu dan Purba (2020) menyatakan bahwa fasilitas sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua karena karena meningkatkan kualitas pembelajaran, memberikan rasa nyaman dan aman, mendorong partisipasi siswa, serta memperkuat hubungan antara lembaga pendidikan dengan wali siswa.

Pemberian pelayanan oleh guru atau pegawai sekolah lain di SMP IT Sunan Kalijaga menjunjung tinggi kesamaan untuk setiap pelanggan. Setiap pegawai mampu menunjukkan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya yakni melayani pelanggan atau wali siswa. Arafah, et al. (2020) menjelaskan adanya tanggung jawab yang ditunjukkan oleh guru dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan sama kepada setiap pelanggan. Kemampuan guru dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan, sehingga perlu adanya peningkatan *skill* yang dimiliki guru dalam hal ini (Syihabuddin, et al, 2023). Selain itu, ketanggapan yang ditunjukkan oleh sekolah berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin cepat pelayanan yang diberikan dan adanya jaminan bahwa apa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Wijaya, et al., 2019).

Guru dalam berkomunikasi dengan wali siswa juga harus menunjukkan kesopanan dan saling menghargai agar komunikasi menjadi efektif bagi kedua belah pihak. Komunikasi ini dapat terjalin melalui grup paguyuban wali siswa, yang mana dapat meningkatkan persepsi wali siswa terhadap sekolah (Arafah, et al., 2020). Selain komunikasi efektif, pelayanan yang mengedepankan kesopanan, rasa hormat, tampil penuh keyakinan, ramah, pandai

menyenangkan orang lain serta berpenampilan rapi dapat meningkatkan kepuasan wali siswa (Yaqien, 2017). Tidak hanya itu, empati yang ditunjukkan oleh sekolah kepada wali siswa dapat membuat wali siswa merasa dipedulikan, dihargai, dan dimengerti kebutuhannya. SMP IT Sunan Kalijaga berusaha berempati kepada wali siswa terutama pada aspek pembiayaan sekolah. Turunnya biaya pendidikan dari tahun ke tahun membuat wali siswa puas. Kondisi ekonomi wali siswa yang menengah ke bawah akan merasa bahwa semakin biaya dapat dijangkau maka semakin merasa puas (Wijaya, et al., 2019).

Peningkatan kualitas pelayanan di lembaga pendidikan dapat menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas baik berarti mampu memenuhi harapan dari para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Pelayanan yang baik memberikan dampak positif secara langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas sekolah yang mana akan meningkatkan persepsi positif para pelanggan kepada sekolah (Rohmawati, et al, 2022). Upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di lembaga pendidikan Islam harus menjadi prioritas agar dapat mencapai tujuan pendidikan yang lebih luas dan memberikan dampak positif khususnya kepada wali siswa dan umumnya kepada semua pelanggan pendidikan.

#### **D. KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan pendidikan di SMP IT Sunan Kalijaga memenuhi lima aspek dalam menilai kualitas pelayanan pendidikan. Pelayanan yang berkualitas ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tanda adanya *re-purchase* atau menggunakan kembali jasa yang ditawarkan dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Sehingga jika pelayanan yang diberikan berkualitas dan mampu memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan dapat merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arafah, N., Zakariyah, & Chrysoekamto, R. (2020). Kualitas pelayanan pendidikan islam dalam mencapai kepuasan pelanggan/peserta didik di mts pacet Mojokerto. *Inovatif*, 6(2), 1-19.
- Ayu, L.S., & Purba, M.L. (2020). Pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan orangtua murid di sekolah Stanford International Pre-School Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 5(2), 59-69.
- Dermawan, O. (2016). Partisipasi wali murid di sekolah dasar (SD) Kuttab al-Fatih Bandar Lampung. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 6(2), 217-236.
- Dirgantari, P.D. (2012). Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa serta dampaknya terhadap upaya peningkatan citra perguruan tinggi negeri menuju world class university (studi pada mahasiswa asing di ITB, UNPAD, dan UPI). *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, 3(2), 1-25. <https://doi.org/10.17509/jimb.v3i2.1039>
- Epstein, J.L. (2011). *School, family, and community partnerships: preparing educators and improving schools*. Westview Press.
- Faozi, R. (2018). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa yang menggunakan jasa pendidikan pada sekolah dasar Negeri Sukatani Cianjur. *Skripsi*, Universitas Pakuan Bogor.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2003). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lubis, A.F. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah al-Hidayah Bandar Lampung. *Skripsi*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: berbasis kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana. (2014). *Qualitative data analysis: a method sourcebook*. SAGE Publications.
- Mulyasa. (2004). *Manajemen berbasis sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musgrave, E. (2019). *Financing education around the world: the impact of finance on education system*. Routledge.
- Mutohar, P.M. (2013). *Manajemen mutu sekolah strategi peningkatan mutu dan daya saing lembaga pendidikan islam*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Owens, R.G., & Valesky, T.C. (2015). *Organizational behavior in education: leadership and school reform (11<sup>th</sup> ed.)*. Pearson.

- Prasojo, L.D. (2016). *Manajemen mutu pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Rahmadana, M.F., et al. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rohmawati, E., Maftukhin, Akhyak, Fuadi, I., & Mutohar, P.M. (2022). The role of quality control in improving the quality of learning with competitive advantage at mts darul hikmah tulungagung and mts maarif nu 2 sutojayan blitar. *Technium Social Sciences Journal*, 28, 126-134.
- Rokhman, F. (2016). *Manajemen pendidikan islam: konsep, teori, dan aplikasi*. Rajawali Press.
- Rusdi, T. (2017). Manajemen layanan pendidikan islam. *Palapa: Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*, 5(2), 1-9.
- Schunk, D.H. (2012). *Learning theories: an educational perspective*. Pearson.
- Setiawan, B.A. (2018). Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan di sd integral lukman al hakim jember. *Jurnal Tarim*, 1(2), 73-84.
- Srivastava, S., & Hussaini, N. (2023). Managing quality in higher education system: insights. *Management Research and Practice; Bcharest*, 15(1), 63-79.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, Nasution, A., Ismal, M.Z., & Sagala, S. (2023). Implementasi manajemen berorientasi mutu pada stai tebing tinggi deli. *Al-Ikhtibar: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 10(2), 13-29. <https://doi.org/10.32505/ikhtibar.v10i2.7395>
- Syahrul. (2013). Penelitian sebagai instrumen perbaikan kualitas kinerja organisasi pendidikan secara berkelanjutan. *Jurnal Al-Ta'dib*, 6(1), 150-163.
- Syihabuddin, M.A., Qomar, M., & Mutohar, P.M. (2023). Implementation of quality improvement strategies of islamic education institutions at smp islamic qon gresik indonesia. *International Journal of Social Science and Education Research Studies*, 3(6), 1011-1018.
- Wati, D.S.S., Mutohar, P.M., & Muhajir, A. (2023). Pelayanan dan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan islam. *Journal of Education Research*, 4(3), 1617-1624.
- Wijaya, C., Aziza, S., & Hasanah, W. (2019). Pelanggan dan kepuasan. *SABILARRASYAD: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Kependidikan*, 4(2), 16-25.
- Yaqien, N. (2017). Urgensi pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran di lembaga pendidikan islam. *J-MPI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1). 11-21.