

**PARENTS' MOTIVATION TO SEND THEIR CHILDREN TO SCHOOL AT
INTEGRATED ISLAMIC PRIMARY SCHOOLS SYIFA BUDI PEKANBARU**

Ria Yuli Apriani

(riayuliapriani1993@gmail.com)

Dosen Pembimbing : Dr. H. Yoserizal, M.Si

Department of Sociology, Faculty of Social Sciences Political Science

University Riau

*Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam,
Pekanbaru-Riau*

ABSTRACT

This research was conducted at SDIT Al-Azhar Pekanbaru. The purpose of this study is to determine parents' satisfaction with education services at SDIT Al-Azhar Pekanbaru. The focus of this research is the factors that affect parents' satisfaction toward education service at SDIT Al-Azhar Pekanbaru. The technique of determining samples purposive sampling and set the number of samples as many as 10 people. The author uses qualitative descriptive method and Instrument data is observation, interview. The study found that parents' satisfaction with education service by Al-Azhar Syifa Budi Pekanbaru IT Elementary School can be seen from several points as follows: Parents satisfaction on educators, it is known that all research informants are very satisfied with the quality of educators in IT Elementary School AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru. Parents Satisfaction with Facilities, Infrastructure and Management it is known that the informants are very satisfied with the availability of facilities, infrastructure and policies of the management of SD IT Al Azhar Syifa Budi Pekanbaru. Parents Satisfaction Against Content Standards, Processes and Assessment, According to the informant's acknowledgment, students are not only skilled in the lesson but also very controlled in how to behave. According to this informant is a very good achievement considering the challenges of the times that must be faced by their child science is not enough, need a strong character to face social changes for the future.

Keywords: Rational Choice, Child Education

MOTIVASI ORANGTUA MENYEKOLAHKAN ANAKNYA DI SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU SYIFA BUDI PEKANBARU

Ria Yuli Apriani

riayuliapriani1993@gmail.com

Dosen Pembimbing : Dr. H. Yoserizal, M.Si

Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam,
Pekanbaru-Riau

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di SDIT Al-Azhar Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SDIT Al-Azhar Pekanbaru. Topik fokus penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SDIT Al-Azhar Pekanbaru. Teknik penentuan sampel purposive sampling dan menetapkan jumlah sampel sebanyak 10 orang. Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dan Instrumen data adalah observasi, wawancara. Penelitian menemukan Kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan oleh yayasan SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru dapat dilihat dari beberapa poin sebagai berikut ini: Kepuasan orangtua terhadap pendidik, diketahui bahwa semua informan penelitian sangat puas dengan kualitas pendidik di SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru. Kepuasan orangtua terhadap Sarana, Prasarana dan Pengelolaan diketahui bahwa informan sangat puas dengan ketersediaan sarana, prasarana dan kebijakan-kebijakan dari pihak pengelola SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru. Kepuasan Orangtua Terhadap Standar Isi, Proses dan Penilaian, Menurut pengakuan informan, anak didik tidak hanya terampil dalam pelajaran namun juga sangat terkontrol dalam cara berperilaku. Menurut informan ini adalah pencapaian yang sangat bagus mengingat tantangan zaman yang harus dihadapi oleh anak mereka ilmu saja tidak cukup, butuh bekal karakter yang kuat untuk menghadapi perubahan sosial untuk kedepannya.

Kata Kunci: Pilihan Rasional, Pendidikan Anak

A. Pendahuluan

1. Latar belakang

Orang tua yang memilih SDIT pada umumnya menaruh harapan besar akan perkembangan kepribadian anaknya. Diketahui keinginan orang tua menyekolahkan anak mereka pada SDIT Al-Azhar adalah karena sekolah yang latar belakangnya religius dipercaya mampu membentuk kepribadian anak mereka menjadi kepribadian yang religius dan agamis.

Data jumlah murid yang di paparkan melalui tabel diatas membuktikan bahwa SD IT Al Azhar mengalami kemajuan yang signifikan setiap tahunnya dalam persentase murid yang mendaftar. Hal ini tentunya membawa perspektif tersendiri bagi orangtua murid bahwa dengan relatif bertambahnya jumlah siswa setiap tahunnya mampu menumbuhkan ketertarikan orangtua murid untuk menyekolahkan anak di sekolah yang dilengkapi ilmu Agama Islam yang lebih kompleks. Sebelumnya penulis juga melakukan wawancara sementara guna mendapatkan keakuratan data, berikut adalah wawancara dengan seorang wali murid yang ditemui penulis saat menjemput anaknya pulang sekolah, :

“iya saya sengaja mendaftarkan anak saya ke sekolah Islam Terpadu agar anak saya mendalami agama Islam. Karena kami tinggal dipertanian, saya takut anak saya nantinya terpengaruh oleh keragaman cara perilaku anak-anak kota. Seperti yang kita tahu, saat ini pergaulan anak-anak sudah sangat memprihatinkan, karena itu besar harapan saya kepada SDIT ini untuk mendidik anak saya. Sejauh ini saya merasa bangga, karena setelah sekolah

di SDIT ini anak saya menjadi pribadi yang bagus dan sopan. Ibu Ani, Pekanbaru”

Harapan orang tua menyekolahkan anak mereka pada SDIT Al-Azhar bukan hanya karena ikut-ikutan saja, namun orang tua meletakkan harapan besar pada pihak sekolah akan kemajuan anak-anak mereka. SDIT Al-Azhar diharapkan mampu membentuk jiwa dan pribadi yang agamis meski hidup di era modernisasi. Jadi anak memiliki bekal yang cukup untuk menghadapi kemajuan bangsa nantinya.

SDIT Al-Azhar menekankan siswa-siswa mereka mampu menghadapi era perkembangan ilmu pengetahuan secara dinamis, dengan demikian anak-anak mampu menyaring berbagai ilmu yang berguna bagi kemajuan mereka. Pihak sekolah harus mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan kepada orang tua terkait segala hal yang berhubungan dengan pendidikan anak-anak. mulai dari pelayanan pembelajaran, pembentukan kepribadian, dan segala hal yang berkaitan dengan pola intelektual anak harus mampu memberikan kepuasan terhadap orang tua yang memberikan kepercayaan kepada SDIT Al-Azhar Pekanbaru.

Selain kecakapan pengelola dalam melayani pendidikan anak didik di SD IT AL Azhar Pekanbaru, stigma masyarakat juga mempengaruhi tingkat kepuasan orangtua terhadap pendidikan yang didapatkan anak-anaknya di SD IT AL Azhar. Pada lingkungan sekitar SD IT AL Azhar, masyarakat sangat mengagumi pola pendidikan yang diterapkan oleh sekolah terhadap anak didik. Anak didik dilatih terhadap bagaimana cara berbaur dengan masyarakat. Menurut informasi yang didapatkan dari masyarakat sekitar, pada hari-hari besar SD IT AL Azhar

membimbing anak-anak didik untuk bersumbangsih dalam berbagai hal. Misalnya pada hari raya Qurban, anak-anak didik melakukan Qurban bersama disekolah dan membagi-bagikan daging pada masyarakat sekitar. Pengelola juga sering mengajak anak-anak didik untuk bergotong royong bersama masyarakat untuk melatih kepribadian anak didik yang mudah beradaptasi dengan berbagai lingkungan. Hal ini mampu menarik perhatian masyarakat sekitar untuk juga menyekolahkan anak-anak mereka di SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru.

Informasi yang didapatkan dari pengelola SD IT AL Azhar Syifa Budi, anak-anak didik bukan hanya berasal dari dalam Kota Pekanbaru Saja. Namun ada juga dari berbagai daerah sekitar Kota Pekanbaru. Pihak Sekolah mengatakan bahwa orangtua murid pada umumnya memiliki penghasilan rata-rata besar, hal ini diketahui pihak sekolah melalui survey yang dilakukan oleh pengelola yayasan. Jadi untuk menyekolahkan anak pada sekolah terpadu yang penuh dengan berbagai aktivitas tidak membawa stigma tidak mampu bagi orangtua untuk menyekolahkan anak mereka pada SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru.

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelayanan pendidikan anak-anak yang dirasakan orang tua di SDIT Al-Azhar Pekanbaru, maka penulis akan melakukan penelitian ilmiah dengan mengangkat judul sebagai berikut :

“ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU AL-AZHAR SYIFA BUDI PEKANBARU”

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang disampaikan penulis di atas, maka penulis menarik beberapa rumusan

masalah untuk keberlanjutan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SDIT Al-Azhar Pekanbaru ?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SDIT Al-Azhar Pekanbaru ?

1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SDIT Al-Azhar Pekanbaru
2. Untuk megatahui faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SDIT Al-Azhar Pekanbaru

1.2.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk sekolah yang diteliti, diharapkan bisa memberi masukan positif dalam meningkatkan keunggulan sekolah.
2. Untuk siswa, diharapkan menjadi motivasi untuk meningkatkan pendidikan mereka.
3. Untuk penulis, diharapkan bisa menjadi ladang penambah wawasan dan menjadi syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata 1 .

B. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Teori Pilihan Rasional

Tindakan rasional terjadi ketika seseorang dengan sadar melakukan tindakan-tindakan atau perilaku. Dimana ketika seseorang melakukan sesuatu yang dilakukan dengan rasionalitasnya maka ada nya tujuan dari setiap tindakan tersebut. Max Weber, rasionalitas cenderung di gunakan dalam diskusi khusus ekonomi, sosiologi, psikologi, dan ilmu politik. Sebuah keputusan yang rasional adalah salah satu yang tidak hanya beralasan, tetapi juga optimal untuk mencapai suatu tujuan atau menyelesaikan masalah. Menentukan optimalitas untuk perilaku rasional memerlukan formulasi yang diukur dari masalah, dan pembuatan beberapa asumsi kunci. Tindakan sosial adalah tindakan individu sepanjang tindakannya itu mempunyai makna atau arti subjektif bagi dirinya dan diarahkan kepada tindakan orang lain. Tindakan sosial yang dimaksud dapat berupa tindakan yang nyata-nyata diarahkan kepada orang lain. Juga dapat berupa tindakan yang bersifat “membatin” atau bersifat subjektif yang mungkin terjadi karena pengaruh positif dari situasi tertentu.

Beberapa masalah yang akan dihadapi dalam menganalisa tindakan sosial menurut pandangan Max Weber. Para ahli filsafat sosial, pujangga dan pengamat sosial lainnya, berbeda secara mendalam dalam memberikan prioritas pada pikiran, intelek dan logika (kegiatan otak) atau pada hati (seperti perasaan, sentiment, emosi). Jika menjelaskan perilaku manusia. Sejauh mana perilaku manusia itu bersifat rasional. Tidak ada seorangpun berbuat sesuatu tanpa pikiran, tetapi pikiran mungkin hanya sekedar keinginan untuk menyatakan suatu perasaan dan bukan suatu perhitungan yang sadar atau logis.

Terkadang kita berfikir bahwa tindakan yang dilakukan orang lain sama sekali tidak masuk akal, hanya berarti apabila orang itu menjelaskan alasan bagi tindakan itu. Meskipun kriteria yang kita gunakan untuk penilain seperti itu mungkin agak longgar. Sumbangan Max Weber untuk teori sosiologi adalah teorinya mengenai rasionalitas. Dimana rasionalitas merupakan konsep dasar yang Weber gunakan dalam klasifikasinya mengenai tipe-tipe tindakan sosial. Perbedaan pokok yang diberikan adalah antara tindakan rasional dan yang non rasional. Singkatnya, tindakan rasional (menurut Weber) berhubungan dengan pertimbangan yang sadar dan pilihan bahwa tindakan itu dinyatakan.

Bagi Weber, konsep rasionalitas merupakan kunci bagi suatu analisa obyektif mengenai arti-arti subjektif dan juga merupakan dasar perbandingan mengenai jenis-jenis tindakan sosial yang berbeda. Weber melihat kenyataan sosial sebagai sesuatu yang didasarkan pada motivasi individu dan tindakan-tindakan sosial.

Inti dari teori Weber adalah bahwa tindakan sosial, apapun wujudnya hanya dapat dimengerti menurut arti subjektif dan pola-pola motivasional yang berkaitan dengan itu. Karena tidak selalu semua perilaku dapat dimengerti sebagai suatu manifestasi rasional. Untuk mengetahui arti subjektif dan motivasi individu yang bertindak, yang diperlukan adalah kemampuan untuk berempati pada peranan orang lain.

2 Jasa Layanan Pendidikan

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu decade terakhir.

Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, masyarakat).

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif (Rambat Lupiyadi, 2006:16).

Kotler dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Zaithmal dan Bitner berpendapat:

“include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”.

Jasa pada dasarnya merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dan pengertian

fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya (Nasution, 2004:19).

Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur dan skill ataupun keterampilan. Dengan demikian Jasa Pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya.

3 Bentuk Layanan Jasa Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum. Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *budget* cukup banyak pada lembaga pendidikan. Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan bisa dilakukan oleh siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung

dan segala bentuk program studi yang dijalani sekolah.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.

Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah (Oteng Sutisno, 1985:34):

a. Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada system sekolah diantaranya adalah:

- 1) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
- 2) Personil pelayanan admisitrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam oprasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.

- 4) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan
1. penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

b. Layanan Bantu

Prubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

1) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

2) Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

3) Pelayanan kesehatan dan keaman

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan

kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.

4 Mutu Pendidikan

Penyelenggaraan layanan belajar bagi peserta didik biasanya dikaji dalam konteks mutu pendidikan yang erat hubungannya dengan kajian kualitas manajemen dan sekolah efektif. Komite Sekolah/Madrasah sebagai lembaga mandiri dibentuk dan berperan dalam peningkatan mutu pelayanan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan (Pasal 56, ayat 3 UU Nomor 20 Tahun 2003).

Hal ini untuk menjadikan organisasi tetap bertahan dan terus melangsungkan kehidupannya, masalah mutu harus menjadi perhatian termasuk dalam bidang pendidikan. Oleh karena itu, masalah mutu dalam dunia pendidikan harus menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, sekolah dan masyarakat. Mengingat masih diperlukan upaya yang serius guna meningkatkan mutu pendidikan serta persaingan global dalam bidang pendidikan yang menunjukkan kecenderungan makin meningkat dengan baik. Merosotnya mutu pendidikan di Indonesia secara umum dan mutu pendidikan secara spesifik dilihat dari persepsi masyarakat luas dapat disebabkan oleh buruknya sistem pendidikan nasional dan rendahnya sumberdaya manusia. Secara umum, mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat (Rini, 2011). Mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang

maupun jasa, baik yang *tangible* (dapat dipegang) maupun yang *intangible* (tidak dapat dipegang) (Suryosubroto, 2010:27).

Mutu berarti sesuatu yang dinilai dari tingkat keunggulan. Mutu dalam konsep yang absolut berarti harus *high quality* atau *top quality*. Mutu yang absolut ialah mutu yang idealismenya tinggi dan harus dipenuhi, berstandar tinggi, mahal, sangat mewah, dan jarang dimiliki orang. Misalnya rumah mewah, mobil mewah, perhiasan mewah, meubel mewah, perabot mewah. Pengertian mutu dalam konteks pendidikan mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Proses pendidikan yang bermutu melibatkan berbagai input seperti bahan ajar, metode pembelajaran, sarana sekolah, dukungan administrasi, dan sarana prasarana serta sumber daya lainnya untuk penciptaan suasana sekolah yang kondusif. Mutu dalam pendidikan untuk menjamin kualitas *input*, proses, produk/*output*, dan *outcome* sekolah sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas sekolah. *I*

Input pendidikan dinyatakan bermutu jika siap diproses. Proses pendidikan yang bermutu apabila mampu menerapkan PAKEM yang efektif. *Output* dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik peserta didik tinggi. *Outcome* dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar atau sesuai, dan semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas dengan kompetensi yang dimiliki oleh lulusan.

Pandangan secara umum banyak faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan, diantaranya faktor kurikulum, kebijakan pendidikan, fasilitas pendidikan, aplikasiteknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan, khususnya dalam proses

pembelajaran di kelas, di laboratorium, dan lingkup belajar lainnya melalui fasilitas internet, aplikasi metode, strategi, dan pendekatan pendidikan yang mutakhir dan modern, metode evaluasi pendidikan yang tepat, biaya pendidikan yang cukup, manajemen pendidikan yang dilakukan secara profesional, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional. Standar nasional pendidikan yang tepat untuk seluruh kalangan penyelenggara pendidikan perlu ditetapkan sebagai acuan norma dalam pendidikan.

Pandangan masyarakat secara sempit atau khusus, faktor dominan yang berpengaruh dan berkontribusi besar terhadap mutu pendidikan adalah guru yang profesional dan guru yang sejahtera. Oleh karena itu, guru harus secara profesional melaksanakan tugasnya dalam proses pembelajaran, pembimbingan dan pelatihan terhadap peserta didik agar berkompeten. Banyak aspek yang berkaitan dengan mutu pendidikan, dan banyak pula pandangan yang komprehensif mengenai mutu pendidikan. Hal ini penting untuk melihat kondisi pendidikan secara utuh, meskipun secara praktis fokus dalam melihat mutu bisa berbeda-beda sesuai dengan maksud dan tujuan suatu kajian atau tinjauan.

Mutu pendidikan bukan sesuatu yang terjadi dengan sendirinya atau tanpa disadari, namun ini merupakan hasil dari suatu proses pendidikan. Jika proses pendidikan berjalan dengan baik, efektif dan efisien, maka terbuka peluang yang sangat besar untuk memperoleh hasil pendidikan yang berkualitas. Mutu pendidikan mempunyai kesesuaian dari rendah ke tinggi sehingga berkedudukan sebagai suatu variabel. Pendidikan sebagai suatu sistem, variabel kualitas pendidikan dapat dipandang sebagai variabel bebas yang dipengaruhi oleh banyak faktor

seperti kepemimpinan, iklim organisasi, kualitas guru, anggaran, kelengkapan fasilitas belajar, dan sebagainya. Kita memang bisa mengetahui mutu ketika kita mengalaminya, tetapi kita merasa tetap kesulitan ketika mendiskripsikan dan menjelaskannya. Meskipun tidak ada definisi mengenai mutu/kualitas yang dapat diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat persamaan dalam faktor-faktor antara lain:

1. mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan
3. mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini, mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 dinyatakan bahwa pendidikan di Indonesia menggunakan delapan standar yang menjadi acuan dalam membangun dan meningkatkan kualitas pendidikan. Standar Nasional Pendidikan merupakan kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, ada delapan standar yang menjadi kriteria minimal tersebut yaitu:

1. standar isi
2. standar proses
3. standar kompetensi lulusan
4. standar pendidik dan tenaga kependidikan
5. standar sarana dan prasarana
6. standar pengelolaan
7. standar pembiayaan
8. standar penilaian pendidikan.

C. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Di SDIT Al- Azhar Syifa Budi Pekanbaru.

Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian yang secara sengaja diambil, dengan pertimbangan dilokasi ini terdapat sampel yang bisa dijadikan sebagai objek penelitian berdasarkan informasi yang penulis temui pada saat observasi. Lokasi ini dipilih karena SD IT Al Azhar Syifa Budi Pekanbaru pada tiap tahunnya menunjukkan kemajuan yang signifikan.

2. Subjek Penelitian

Dalam menentukan subjek yang akan diteliti, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian kualitatif adalah menjelaskan dengan rinci melalui analisis yang mendalam mengenai subjek yang diteliti. Oleh sebab itu dalam penentuan sampel yang menggunakan teknik Purposive Sampling maka penulis menetapkan jumlah subjek penelitian sebanyak 10 orangtua murid orang saja.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer tersebut diperoleh langsung dari pendapat orangtua siswa yang terpilih menjadi subjek dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti untuk melengkapi data primer yang didapatkan melalui : laporan-laporan, literatur-literatur dan lampiran-lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi (pengamatan) merupakan suatu metode penelitian nonsurvei. Dengan metode ini peneliti mengamati secara langsung perilaku para subjek penelitiannya.

2. Wawancara mendalam

Menjelaskan wawancara dilakukan untuk merekonstruksi

mengenai orang kegiatan perasaan pengalaman dan harapan.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahnya menjadi satuan yang kemudian dikelola, mencari dan menemukan pola, serta memutuskan pola apa yang harus dipublikasikan. Miles dan Huberman (1986:67) mengatakan bahwa model interaktif yaitu analisis data yang menggambarkan sifat interaktif koleksi data.

D. Hasil Penelitian

5.2 Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan

5.2.1 Kepuasan Orangtua Terhadap Pendidik

Komunikasi yang baik antara guru dan orangtua murid mampu mengubah pandangan orangtua terhadap sekolah anaknya. Tentu saja guru harus aktif dalam mengontrol perkembangan peserta didik. Orangtua murid akan senantiasa melihat bagaimana kenyamanan anak di kelasnya. Sangat penting bagi sebuah manajemen jasa untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar pengguna jasa merasakan adanya timbale balik yang sehat dalam hubungan yang saling menguntungkan di dalam layanan sekolah. Informan merasa bersihnya penampilan pendidik akan berdampak sangat baik terhadap proses belajar anak dikelas maupun diruang kelas. Pendidik bukan hanya sekedar memberikan dan menyalurkan berbagai macam ilmu kepada anak-anak. Sikap dan kepribadian anak-anak juga akan menjadi tolak ukur anak dalam berperilaku sehari-hari. Manajemen usaha yang baik juga harus bisa menampilkan kesan yang bagus di mata konsumen. Hal ini penting mengingat

masyarakat pada umumnya sangat peka dengan apa yang mereka lihat.

5.2.2 Kepuasan Orangtua Terhadap Sarana, Prasarana dan Pengelolaan

Kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan Lembaga SD IT Al Azhar ditinjau dari dimensi penampilan fisik penyedia jasa. Dimensi tersebut terdiri dari beberapa indikator diantaranya yaitu kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah, kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran, kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah.

Mendapatkan pendidikan yang berkualitas merupakan hak setiap anak, akan tetapi dalam mencapai harapan itu orang tua lah yang menentukan pilihan. Karena untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas sekarang ini bukanlah barang murah. Informan mengaku bahwa mereka tidak sia-sia untuk membayar biaya sekolah anak mereka yang tergolong mahal. Informan mengaku bahwa biaya yang mereka keluarkan untuk anak-anak mereka sesuai dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang didapatkan oleh anak-anak mereka disekolahnya. Selain itu informan merasa puas dengan ketersediaan semua fasilitas yang disediakan oleh pihak pengelola. Butuh tempat dan suasana yang nyaman untuk membantu meningkatkan daya tanggap anak. Informan mengaku bahwa selain pendidikan, kenyamanan adalah faktor penting lainnya yang mampu mendorong daya kreatifitas anak mereka. Itu sebabnya informan memilih sekolah anaknya saat ini. sebelumnya informan juga telah meninjau bagaimana suasana sekolah anaknya saat ini. Atas dari tinjauan itulah informan bersedia menyekolahkan

anaknya di SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru.

5.2.3 Kepuasan Orangtua Terhadap Standar Isi, Proses dan Penilaian

Kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian ditinjau kepuasan orang tua terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran, kepuasan orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak, dan kepuasan orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah. Informan mengaku bahwa uraian visi dan misi kurikulum yang disampaikan oleh pihak sekolah pada saat rapat orangtua murid sesuai dengan apa yang telah dicapai oleh anak informan. Berhasilnya pencapaian ini menurut informan sesuai dengan tanggung jawab pihak sekolah dalam menetapkan kurikulum yang bagus untuk anak-anak informan. Informan menuturkan bahwa belajar dikelas tidak akan membawa hasil yang sempurna jika tidak ada kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang mendukung kegiatan belajar anak. Menurut informan, perkembangan kepribadian anaknya jauh lebih meningkat dibandingkan dengan anak-anak lain yang tidak menempuh pendidikan berbasis teknologi islam seperti sekolah anaknya.

5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan

5.3.1 Keandalan Pengelola Sekolah

Keandalan yang dimaksud adalah kemampuan pihak pengelola dan pendidik untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Pengelola harus bisa mengambil kepercayaan para konsumen agar konsumen mempertahankan kemauan dan pandangan baiknya terhadap yayasan tempat anaknya

bersalah. Membujuk masyarakat dengan janji sudah dilakukan oleh berbagai lembaga dari jauh-jauh hari sebelumnya. Namun janji tanpa pembuktian hanya akan membawa dampak buruk bagi pandangan pengguna layanan suatu lembaga. Informan mengaku apa yang dikatakan oleh pihak pengelola pada mula anak memasuki sekolahnya telah didapatkan oleh anak mereka dan informan merasa bahwa sekolah yang dimasuki anaknya saat ini layak dipercaya oleh konsumen. Dengan andilnya pengelola dalam mengembangkan semua kebutuhan anak didik akan berdampak baik terhadap pandangan orangtua dan informan. Sekolah harus mampu menumbuhkan perilaku konsisten guna membangun hubungan komunikasi yang sehat dengan orangtua murid.

5.3.2 Respon Pengelola

Respon yang baik diberikan oleh pengelola jasa pendidikan akan menghasilkan tanggapan yang baik pula dari konsumen yang menggunakan layanan jasa pendidikan. Informan melalui wawancara mengatakan bahwa informan sering bertanya dan mencari tahu tentang perkembangan anak-anak mereka dalam belajar dan dalam kegiatan sehari-hari. Respon yang diberikan oleh pengelola dan pendidik beragam tergantung jenis informasi dan saran yang disampaikan oleh konsumen. Hubungan antara guru dan orang tua dalam pendidikan terkadang masih ada jurang pemisah. Banyak ditemukan orangtua malas kesekolah walaupun hanya sekedar mengambil rapor di akhir semester karena berbagai alasan tertentu. Informan disini bukanlah termasuk orangtua yang demikian. Informan dan guru anak didik diketahui saling berbagi informasi mengenai anak didik disekolah. Hubungan seperti ini patut untuk dijaga mengingat pentingnya hubungan yang sehat secara

sosial antara orangtua dan guru anak didik. Perlu ada usaha yang dilakukan guru untuk memberikan informasi pada orangtua serta mendapatkan masukan dari orangtua terhadap keberlangsungan pendidikan disekolah. Usaha ini telah diwujudkan oleh informan serta konsumen lainnya dengan guru di sekolah. Tercermin dari terjalannya komunikasi yang instens antara orangtua dan pendidik tanpa ada rasa diberatkan salah satu pihak.

Pendidik dan orangtua harus bisa membagi tanggung jawab dalam melaksanakan pendidikan bagi anak. Sehingga pendidikan yang berlangsung dirumah oleh orangtua sejalan dengan pendidikan yang berlangsung di sekolah. Pencapaian tanggung jawab ini nyatanya telah di lakukan oleh informan. Terbukti dari pencapaian hasil belajar anak dan kecepatan anak dalam menyerap pendidikan yang diajarkan oleh gurunya disekolah disebabkan karena upaya pembelajaran karakter yang di lakukan oleh orangtua dirumah.

Informan sering berkunjung kesekolah selain untuk mengambil rapor anak. Hal ini dilakukan informan untuk meningkatkan kesadaran orangtua terhadap pendidikan anaknya. Tujuan dari berkunjungnya orangtua siswa kesekolah adalah untuk saling memberikan informasi antara guru dan orangtua mengenai proses pendidikan anak serta pengenalan lingkungan belajar siswa disekolah bagi orangtua.

Untuk menjaga hubungan yang baik antara pihak sekolah dan orangtua diperlukan adanya sikap terbuka dari sekolah dan program yang disusun oleh guru agar orangtua berkunjung kesekolah seperti rapat diawal pembelajaran, rapat pertengahan semester, pembagian rapor, dan secara incidental jika terjadi permasalahan.

E. Penutup

a. Kesimpulan

Melalui penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa kesimpulan yang dapat diuraikan oleh peneliti dalam melihat kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan di SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru sebagai berikut :

1. Kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan oleh yayasan SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru dapat dilihat dari beberapa poin sebagai berikut ini :

- a. Kepuasan orangtua terhadap pendidik

Dari penelitian yang dilakukan telah diketahui bahwa semua informan penelitian sangat puas dengan kualitas pendidik di SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru . Hal ini dibuktikan dengan terjalinnya secara baik dan harmonis hubungan antara orangtua dan pendidik di SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru .

- b. Kepuasan orangtua terhadap Sarana, Prasarana dan Pengelolaan

Melalui berbagai wawancara yang dilakukan selama penelitian, diketahui bahwa informan sangat puas dengan ketersediaan sarana, prasarana dan kebijakan-kebijakan dari pihak pengelola SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru. Ini dibuktikan dengan perasaan lega dan senang orangtua murid dengan kelengkapan sarana dan prasarana

penunjang pendidikan anak mereka.

- c. Kepuasan Orangtua Terhadap Standar Isi, Proses dan Penilaian

Berhasilnya pencapaian oleh anak didik menurut informan sesuai dengan tanggung jawab pihak sekolah dalam menetapkan kurikulum yang bagus untuk anak-anak informan.

Menurut pengakuan informan, anak didik tidak hanya terampil dalam pelajaran namun juga sangat terkontrol dalam cara berperilaku. Menurut informan ini adalah pencapaian yang sangat bagus mengingat tantangan zaman yang harus dihadapi oleh anak mereka ilmu saja tidak cukup, butuh bekal karakter yang kuat untuk menghadapi perubahan sosial untuk kedepannya.

2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan di SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru. faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan Pengelola Sekolah

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa keandalan pengelola sekolah sangat berdampak terhadap proses pengambilan keputusan orangtua anak didik. Orangtua meninjau bagaimana pencapaian yang dilakukan oleh sekolah dalam membuktikan eksistensi dan pencitraan dari SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru. keandalan

pengelola SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru sangat bagus, hal ini dibuktikan dengan respon positif informan terhadap pencapaian yang telah dilakukan pengelola SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru.

- b. Respon Pengelola
Tidak peduli sebaik apapun kualitas guru, kebiasaan guru di dalam mengajar sangat mempengaruhi respon anak terhadap pelajaran dan bagaimana anak mengevaluasi dirinya sendiri. Respon guru sangat mempengaruhi kepuasan orangtua terhadap pendidikan anak-anak informan. Informan mengaku bahwa respon yang ditunjukkan oleh pihak pengelola sangat bagus tepat. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari informan mengenai respon guru terhadap informan sebagai orangtua anak didik.

b. Saran

Setelah melakukan penelitian dan mendapatkan suatu kesimpulan maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk Yayasan SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru, diharapkan untuk selalu menjaga hubungan sosial, komunikasi yang baik dan eksistensi sekolah yang bagus untuk kedepannya. Dalam mendidik anak bangsa yang paling penting menjadi dasar pembelajaran adalah hubungan sosial yang

sehat antara semua elemen sekolah.

2. Untuk informan, diharapkan kepada informan untuk terus memperhatikan dan mengontrol perkembangan anak serta mengikuti proses pengajaran dengan menjalin hubungan yang baik dengan guru dan pengelola SD IT AL Azhar Syifa Budi Pekanbaru. Penting untuk diketahui bahwa ketika anak memasuki sekolah bukan berarti orangtua tidak lagi bertanggung jawab dalam mendidik anak. Justru dari orangtua lah pendidikan anak diawali. Harus ada ikatan kerjasama yang kompleks antara guru dan orangtua agar tercapai keunggulan anak dalam pendidikan dan pemenuhan karakternya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamaniati, Rini. 2011. *Profil Kreatifitas Anak Dalam Memanfaatkan Limbah Kertas*. Medan : USU
- Buchari Alma, 2006 *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Jakarta : Salemba Empat
- Buchari Alma & Ratih Hurriyati, 2009. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Manajemnt Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI
- Kamanto Sunarto. 2004. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta : FEKON UI
- Khairuddin. 1997. *Sosiologi Keluarga*. Liberty : Yogyakarta

- Kartini, Kartono. 1985. Peranan Keluarga Memandu Anak. Rajawali Pers : Jakarta.
- M.N. Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia Masri Singarimbun dan Sofiyan Efendi. 1987. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Maleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Oteng Sutisno. 1985. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Angkas.
- Philip Kotler. 1999. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Vol 2, Edisi Ketujuh, Terjemahan*. Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI.
- Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Sri Minarti. 2012. *Manajemen Sekolah*. Jogjakarta: AR-RUZ MEDIA
- Suryo Subroto. 2010. *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sears, dkk. 1994. Psikologi Sosial edisi kelima. Erlangga : Jakarta
- Sumardjito, 2007. Permasalahan Perkotaan dan Kecenderungan Perilaku Individualis Penduduknya. Yogyakarta: FPTK IKIP Yogyakarta.
- Soejono, Soekanto, 2007. Sosiologi Suatu Pengantar. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Usman dan Akbar. 2009. Metode Penelitian Sosial. Jakarta : Bumi Aksara