

## INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENDIDIKAN DI MTSN KOTA PROBOLINGGO

<sup>1</sup> Anikmatus Soleha, Desi Dwi Andriyani, Jefri Try Kristiyono

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Panca Marga

### Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui indeks kepuasan pengguna layanan pendidikan yang terdiri dari variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan pendidikan yaitu seluruh siswa dan wali murid di MTSN Kota Probolinggo. Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian IKM di MTSN Kota Probolinggo memiliki nilai Indeks kepuasan layanan pendidikan sebesar 3,28 dan nilai IKM sebesar 82 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam kategori A, sehingga kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanannya dapat dikatakan sangat puas. Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan MTSN Kota Probolinggo sangat memuaskan.

**Kata kunci** : indeks kepuasan, IKM, pengguna layanan pendidikan

### Abstrack

The problem in this study is that the quality of education services in MTSN City of Probolinggo has an effect on service user satisfaction. The purpose of this study was to determine the satisfaction index of education service users which consisted of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible variables. The population of this study were all users of educational services, namely all students and guardians of students in MTSN Kota Probolinggo. This research is a descriptive quantitative research type with the instrument used in the form of a questionnaire. The data analysis method used in this research is the Community Satisfaction Index (IKM) in accordance with the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment Number: KEP / 25 / M.PAN / 2/2004. Community Satisfaction (IKM) is calculated using the weighted average value of each service element. The sample in this study were 150 respondents. The type of data used is primary data obtained through questionnaires. The results of the IKM research in MTSN City of Probolinggo have an education service satisfaction index value of 3.28 and an IKM value of 82 which means that the quality of service is included in category A, so that customer satisfaction with the quality of service can be said to be very satisfied. The conclusion of the research result shows that the quality of education services provided by MTSN Kota Probolinggo is very satisfying.

**Keyword** : satisfaction index, IKM, users of education services

### PENDAHULUAN

Sekolah merupakan instrumen pendidikan formal sebagai sektor strategis untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003, sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa,

sebagaimana telah tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang merupakan cita-cita rakyat Indonesia. Melalui pendidikan formal bakat seseorang dapat diasah dan dikembangkan searah dengan arahan sekolah. Perkembangan zaman yang semakin maju membuat masyarakat dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas diri sehingga mampu

bertahan dan bersaing di segala bidang kehidupan. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan menyebabkan banyaknya lembaga pendidikan atau sekolah yang didirikan, mulai dari kota hingga pelosok desa. Banyaknya sekolah yang didirikan menyebabkan adanya persaingan baru antar sekolah untuk selalu unggul dan memberikan pelayanan pendidikan berkualitas. Kualitas sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan, seperti yang dinyatakan oleh Ishikawa (dalam Komariah & Triatna, 2005) menyatakan *quality is satisfaction*. Artinya bahwa produk dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan dan orang akan merasa puas jika kebutuhannya terpenuhi.

Adanya persaingan yang semakin kompetitif antar sekolah, menuntut lembaga pendidikan untuk selalu memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu unggul bersaing dalam persaingan tersebut. Berkualitas atau tidaknya suatu lembaga pendidikan dipengaruhi oleh dua faktor yakni: (1) Provider (penyedia jasa), (2) Pelanggan. Pertama provider (penyedia jasa) lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Kedua yaitu faktor pelanggan lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Hal ini telah tertuang dalam Permendikbud Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan yang diterbitkan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (6) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Maka dari itu aspek mutu pendidikan terlihat dari segi pelayanan yang dimiliki. Karena, sebuah pelayanan menggambarkan kualitas lembaga, jika pelayanan yang diberikan itu baik maka lembaga tersebut bisa dikatakan baik, dan begitu sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki buruk maka lembaga tersebut dikatakan buruk. Hal ini sejalan dengan pemikiran Nurkolis (2003) mengatakan bahwa pendidikan adalah jasa atau pelayanan dan bukan produksi barang.

Intinya akhiran lembaga pendidikan adalah pelayanan yang berkualitas dan keberhasilannya ditentukan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa pendidikan/siswa/peserta didik. Jika sekolah tidak memiliki fasilitas yang memadai tentu bakat yang ada pada siswa tidak dapat tersalurkan dan dikembangkan.

Pemberian layanan yang berkualitas pada siswa mampu mendukung proses pengembangan siswa mulai dari aktifitas siswa serta proses pembelajaran siswa di sekolah. Layanan yang wajib diberikan pihak sekolah kepada siswa diantaranya fasilitas belajar, kurikulum dan administrasi sekolah yang sistematis. Fasilitas belajar yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan di sekolah seperti gedung, ruang kelas, buku dan media penunjang lainnya. Selain itu, pentingnya tenaga pengajar yang sesuai dengan bidangnya, prosedur yang tepat dan mendukung bagi siswa. Kebutuhan masyarakat akan mutu lembaga pendidikan yang berkualitas melahirkan persaingan yang tidak mempermasalahkan harga namun lebih mengedepankan kualitas yang dimiliki. Banyak orang rela mengeluarkan biaya tinggi demi untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjamin masa depan yang lebih baik. Pelayanan yang berkualitas akan melahirkan persepsi yang baik pada setiap pengguna layanannya. Karena mereka percaya atas apa yang lembaga berikan dan mampu memuaskan apa yang mereka butuhkan.

Kualitas lembaga pendidikan atau sekolah dapat terlihat dengan cara membandingkan persepsi siswa terhadap pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan. Jika kenyataan lebih dari apa yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan dan begitu juga sebaliknya.

Menurut Philip Kotler terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut : (1) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, (2) Daya tanggap (*Responsiveness*) : kemampuan

untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, (3) Jaminan (Assurance) : pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (4) Empati (Empathy) : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, (5) Bukti Fisik (Tangibles) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Lima dimensi di atas menjadi tolak ukur kualitas sebuah pelayanan suatu lembaga pendidikan. Hal ini disebabkan karena pelayanan sangat mempengaruhi keberhasilan siswa dalam belajar di sekolah. Pentingnya sekolah berkualitas dapat memberikan rasa nyaman dalam belajar, menimbulkan motivasi belajar, sehingga menunjang keberhasilan siswa dalam pembelajaran. Keberhasilan dalam belajar terlihat dari prestasi yang siswa capai maka secara otomatis menggambarkan mutu atau kualitas suatu lembaga pendidikan tersebut. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Usahawan (dalam Pontjorini, dkk. 2005) bahwa mutu layanan pendidikan akan menghasilkan lulusan yang berprestasi dan jumlah peserta didik yang bertambah secara berkesinambungan.

Berdasarkan pemaparan masalah yang telah diungkapkan peneliti di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai indeks kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dalam penelitian ini, peneliti hendak menggambarkan kepuasan layanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo. Kualitas pendidikan yang menjadi pokok peneliti adalah kesempurnaan layanan yang diharapkan pengguna layanan dalam pemenuh kebutuhan dan keinginan akan pendidikan.

#### **LANDASAN TEORI**

Akbar dan Parvez (2009) mengartikan kualitas pelayanan sebagai pelayanan yang memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Sejalan dengan Tjiptono dan Chandra (2005) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan

pelanggan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja atau jasa aktual produk yang dipersepsikan setelah konsumsi (Tjiptono dan Chandra 2005).

Penelitian ini mengukur indeks kepuasan pelanggan layanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo dengan melihat pelayanan yang diberikan terhadap pelayanan yang diharapkan. Intinya meneliti perbedaan ekpektasi dan persepsi pengguna layanan mengenai layanan pendidikan tersebut.

#### **INDENTIFIKASI MASALAH**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah: (1) sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa (2) Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan (3) menyebabkan banyaknya lembaga pendidikan atau sekolah yang didirikan (4) Adanya persaingan yang semakin kompetitif antar sekolah (5) Pemberian layanan yang berkualitas pada siswa mampu mendukung proses pengembangan siswa mulai dari aktifitas siswa serta proses pembelajaran siswa di sekolah (6) Kebutuhan masyarakat akan mutu lembaga pendidikan yang berkualitas melahirkan persaingan yang tidak mempermasalahkan harga (7) Berkualitas atau tidaknya suatu lembaga pendidikan dipengaruhi oleh dua faktor yakni Provider (penyedia jasa) dan Pelanggan.

#### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu apakah pengguna layanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

#### **TUJUAN**

Sesuai dengan pokok masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis gambaran kepuasan pengguna layanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo.

## MANFAAT

1. Manfaat teoritis  
Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menambah gagasan dan wawasan terhadap teori tentang indeks kepuasan pengguna layanan pendidikan.
2. Manfaat praaktis
  - a. Bagi sekolah  
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam pembuatan kebijakan yang menyangkut kualitas layanan pendidikan.
  - b. Bagi siswa  
Hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mampu mempengaruhi proses pembelajaran di sekolah.
  - c. Bagi masyarakat  
Hasil penelitian dapat memberikan gambaran tentang layanan pendidikan yang berkualitas.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala upaya atau usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau konsumen dengan ketepatan dalam mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2007). Berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yakni: Provider (penyedia jasa) dan Pelanggan. Pertama provider (penyedia jasa) lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Kedua yaitu faktor pelanggan lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (Alma 2007:286) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan atau lembaga yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan.

### Demensi Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan. Kelima dimensi

ini menunjukkan persepsi pelanggan pada tiap-tiap dimensi, diantaranya adalah:

1. Tangible  
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaan pihak eksternal dalam bentuk fisik.
2. Reliability  
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness  
Kemampuan penyedia jasa untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, menyampaikan informasi yang jelas.
4. Assurance  
Kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan.
5. Empathy  
Kemampuan untuk memberikan perhatian secara ikhlas dan bersifat pribadi atau individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan cara memahami keinginan dan kesulitan pelanggan.

### Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Amstrong (2001:298) kepuasan pelanggan ialah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan itu, pembelinya tidak puas. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan itu, pembelinya tidak puas. Aliansyah, Hafasnuddin dan Shabri (2012:32-39) menerangkan bahwa kepuasan adalah faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan bisnis. Semakin banyak pelanggan setia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, maka perusahaan tersebut akan sukses dan bertahan lama.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua memahami tingkat harapan

pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2004:129).

Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007) adalah: 1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan. 2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis 3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

#### **Harapan Pelanggan**

Tjiptono (2004:129) perusahaan perlu mengidentifikasi pelanggannya. Kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Berkenaan dengan kualitas, ada tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas yaitu:

1. Level Pertama Harapan Pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, must have, atau take it for granted. Misalnya: (a) saya berharap perusahaan penerbangan menerbangkan saya sampai tujuan dengan selamat; atau (b) saya berharap bank menyimpan uang saya dengan aman dan menangani saldo rekening saya dengan benar.
2. Level Kedua Harapan yang paling tinggi dari pada level 1, dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi. Contohnya (a) saya berharap dilayani dengan ramah oleh pegawai perusahaan penerbangan; dan (b) saya pergi ke bank, dan teller-nya ternyata sangat ramah, informatif, dan suka menolong transaksi-transaksi saya.
3. Level Ketiga Harapan yang lebih tinggi lagi dibanding level 1 atau 2 dan menuntut suatu kesenangan (delightfulness) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat saya tertarik. Misalnya: Perusahaan

penerbangan itu memberi semua penumpang makanan yang sama dengan khusus diberikan kepada penumpang kelas satu oleh penerbangan lainnya.

#### **Dasar Hukum**

1. Permendikbud Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan.
4. Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
5. Pasal 5 ayat (6) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, menggunakan metode pendekatan survei. Metode survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data berupa daftar pernyataan terstruktur. Penelitian survei merupakan kegiatan penelitian yang mengumpulkan data pada saat tertentu dengan tiga tujuan penting yaitu mendeskripsikan keadaan alami yang hidup pada saat itu, mengidentifikasi secara terukur keadaan sekarang untuk dibandingkan dan menentukan hubungan sesuatu yang hidup di antara kejadian spesifik. Ciri khas penelitian ini adalah data dikumpulkan dari responden yang banyak jumlahnya dengan menggunakan kuesioner. Salah satu keuntungan utama dari penelitian ini adalah mungkinnya pembuatan generalisasi untuk populasi yang besar. Terkait jenis penelitian ini, maka penelitian ini berupaya mendeskripsikan kepuasan layanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo.

## Populasi dan Sampel Penelitian

### Populasi

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan layanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo yakni seluruh wali murid dan siswa dari kelas VII, VIII, dan IX.

### Sampel

Sampel diambil berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dimana Sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh. Rumus penentuan sampel adalah sebagai berikut : Jumlah Responden dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14 +1) x 10 = 150 responden. Jadi jumlah responden (sampel) dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden dengan teknik Accidental Sampling (teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan) yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti di MTSN Kota Probolinggo dapat dijadikan sampel.

### Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada siswa di MTSN Kota Probolinggo, beralamatkan di JL. Citarum, No. 09 Probolinggo 67222. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada tanggal 20 - 21 Desember 2019.

### Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti sehingga informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan (Kep.Men Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep.25/M.PAN/2/2004).

2. Kepuasan pelanggan layanan pendidikan yang mencakup lima dimensi pelayanan yaitu:

Tabel 1.1

Variabel, Faktor, dan Indikator Pelayanan

No	Variabel	Indikator	No Instrumen
1	Tangibles (Berwujud)	Lingkungan Sekolah Ruang Belajar Staf Pengajar	1 2 3
2	Reliability (Kehandalan)	Prosedur Penerimaan Proses Pembelajaran Standar Pendidikan	4 5 6
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	Info Sekolah Layanan Bimbingan Ketanggapan	7 8 9
4	Assurance (Keyakinan)	Pemahaman Materi Laporan Akademik Kondusif	10 11 12
5	Emphaty (Empati)	Buku Penunjang Administrasi	13 14

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah angka 1 sampai 5:

Angka 5 : sangat puas, Angka 4 : puas, Angka 3 : cukup puas, Angka 2 : tidak puas.

### Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik menunjukkan suatu cara yang abstrak dan tidak

diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat diperlihatkan penggunaannya melalui: angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lainnya. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode, diantaranya:

1. Kuesioner

Untuk memperoleh data yang mempunyai validitas tinggi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode angket atau kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh data-data terkait kepuasan siswa di MTSN Kota Probolinggo.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap penggunaan metode kuesioner dan Observasi. Penelitian dengan menggunakan metode dokumentasi berarti menyelidiki

benda- benda tertulis seperti buku-buku, dokumen catatan harian dan sebagainya. Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh data tambahan dalam mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo.

3. Observasi

Metode ini digunakan untuk mengetahui sarana prasarana, kondisi ;lingkungan, geografis dan keadaan siswa, guru, maupun pegawai untuk memperjelas data dan gambaran tentang MTSN Kota Probolinggo dengan cara mendatangi tempat penelitian.

**Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan indek kepuasan masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$
------------------------------------	--

Untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang

per unsur pelayananj jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatlkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas

dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 1.2  
Interval

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KEPUASAN PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25 – 43.75	D	Kurang Puas
2	1.76 – 2.50	43.76 - 62.50	C	Cukup Puas
3	2.51 – 3.25	62.51 - 81.25	B	Puas
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Puas

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**a. Deskripsi Responden**

**Jenis Kelamin Responden**

Dari hasil penelitian diketahui jenis kelamin setiap responden sebagai berikut:

Tabel 1.3

Jenis Kelamin Responden

N	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	85	57%
2	Perempu	65	43%

	an		
Jumlah		150	100%

**Usia Responden**

Responden sebanyak 44 siswa memiliki tingkat usia yang berbeda. Berdasarkan penelitian, usia responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 1.4

Usia Responden

N	Usia	Frekue	Presenta
---	------	--------	----------



o	Responden	nsi	se
1	11 – 20 Tahun	120	80%
2	21 – 30 Tahun	0	0%
3	31 – 40 Tahun	20	13.3%
4	41 – 50	3	2%

	Tahun		
5	51 – 60 Tahun	0	0%
6	61 – 70 Tahun	7	4.7%
Jumlah		150	100%

## b. Pembahasan Hasil Penelitian

Tabel 1.5

Nilai per unsur indeks kepuasan pengguna layanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo

NO	INDIKATOR	SKOR	JUMLAH JAWABAN	NILAI X JAWABAN	NILAI TOTAL	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMBANG
1	Lingkungan sekolah	1	15	15	479	3.19	0.22
		2	21	42			
		3	34	102			
		4	80	320			
2	Ruang belajar	1	11	11	496	3.37	0.23
		2	13	26			
		3	45	135			
		4	81	324			
3	Kedisiplinan Staf pengajar dan karyawan	1	7	7	474	3.16	0.22
		2	33	66			
		3	39	117			
		4	71	284			
4	Prosedur penerimaan	1	6	6	499	3.37	0.23
		2	10	20			
		3	63	189			
		4	71	284			
5	Proses belajar mengajar	1	4	4	480	3.2	0.22
		2	13	26			
		3	82	246			
		4	51	204			
6	Sistem pendidikan	1	0	0	479	3.19	0.22
		2	14	28			
		3	93	279			
		4	43	172			
7	Kejelasan informasi	1	2	2	519	3.46	0.24
		2	15	30			
		3	45	135			
		4	88	352			
8	Ketersediaan layanan konseling	1	7	7	472	3.17	0.22
		2	16	32			
		3	75	225			
		4	52	208			
9	Ketanggapan menangani	1	3	3	503	3.35	0.23
		2	14	28			

	masalah	3	60	180				
		4	73	292				
10	Penguasaan materi pengajar	1	4	4	544	3.67	0.26	
		2	3	6				
		3	42	126				
		4	102	408				
11	Kejelasan laporan akademik	1	0	0	570	3.8	0.26	
		2	4	8				
		3	22	66				
		4	124	496				
12	Kemampuan pengajar mengendalikan suasana belajar	1	0	0	555	3.7	0.26	
		2	2	4				
		3	41	123				
		4	107	428				
13	Pemberian buku penunjang	1	2	2	517	3.47	0.24	
		2	11	22				
		3	55	165				
		4	82	328				
14	Kemudahan administrasi	1	0	0	504	3.36	0.23	
		2	21	42				
		3	54	162				
		4	75	300				
JUMLAH NRR TERTIMBANG							3.28	
JUMLAH NRR TERTIMBANG × 25							82	

Tabel 1.6  
Nilai indeks kepuasan pelanggan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo sebagai berikut

DIMENSI PELAYANAN	NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
Tangibles (Berwujud)	1	Lingkungan Sekolah	3.19	Puas
	2	Ruang Belajar	3.37	Sangat puas
	3	Kedisiplinan Staf Pengajar Dan Karyawan	3.16	Puas
Reliability (Kehandalan)	4	Prosedur Penerimaan	3.37	Sangat puas
	5	Proses Belajar Mengajar	3.2	Puas
	6	Sistem Pendidikan	3.19	Puas
Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Kejelasan Informasi	3.46	Sangat puas
	8	Ketersediaan Layanan Konseling	3.17	Puas
	9	Ketanggapan Menangani Masalah	3.35	Sangat puas
Assurance (Keyakinan)	10	Penguasaan Materi Pengajar	3.67	Sangat puas
	11	Kejelasan Laporan Akademik	3.8	Sangat puas
	12	Kemampuan Pengajar Mengendalikan Suasana Belajar	3.7	Sangat puas
Empathy (Empati)	13	Pemberiaan Buku Penunjang	3.47	Sangat puas
	14	Kemudahan Administrasi	3.36	Sangat puas

Berdasarkan pada Tabel 3.4 diatas menunjukkan bahwa 14 unsur pelayanan yang diteliti memberikan kualitas pelayanan yang sangat puas, dari tabel ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata IKM tertimbang untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 3,28 merupakan jumlah hasil perkalian dari nilai rata-rata masing-masing unsur dikalikan 0,071 dengan perhitungan sebagai berikut :

$$((3.19 \times 0.071) + (3.37 \times 0.071) + (3.16 \times 0.071) + (3.37 \times 0.071) + (3.2 \times 0.071) + (3.19 \times 0.071) + (3.46 \times 0.071) + (3.17 \times 0.071) + (3.35 \times 0.071) + (3.67 \times 0.071) + (3.8 \times 0.071) + (3.7 \times 0.071) + (3.47 \times 0.071) + (3.36 \times 0.071)) = 3,28$$

yang termasuk dalam kategori sangat puas. Begitu juga jika dilihat dari nilai rata-rata IKM tertimbang dikalikan nilai konversi (25) hasilnya adalah sebesar 82. Nilai rata-rata IKM tertimbang dan nilai konversi IKM termasuk dalam mutu pelayanan A artinya kepuasan kualitas pelayanan pendidikan di MTSN Kota Probolinggo sangat memuaskan para penggunanya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori penelitian dan hasil analisis dari penyusunan jurnal yang berjudul "Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Pendidikan di MTSN Kota Probolinggo" maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian IKM di MTSN Kota Probolinggo dengan menggunakan 14 indikator yang mencakup 5 (Lima) dimensi yaitu Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Keyakinan), dan Empathy (Empati) memiliki nilai Indeks kepuasan layanan pendidikan sebesar 3,28 dan nilai IKM sebesar 82 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam katagori A, sehingga kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanannya dapat dikatakan sangat memuaskan.

### Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan pelanggan layanan pendidikan yang meliputi dimensi Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Keyakinan), dan Empathy (Empati) di MTS N Kota Probolinggo sudah mencapai kategori sangat memuaskan, sehingga madrasah harus mempertahankan layanan dan senantiasa meningkatkan layanan yang kurang memuaskan.
2. Madrasah harus menggunakan strategi yang tepat demi mempertahankan kepuasan layanan pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Dwiyanto, Agus, dkk.2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan* Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
2. Hidayatullah, C. Juanar. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya*. Malang: Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya.
3. Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
4. Mote, Frederik, 2008, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX Semarang*. Tesis. Semarang : MAP Undip.
5. Prof DR Sugiyono. 1999.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung.Cv Alfabeta.
6. Sinulingga, Sukaria. 2011.*Metode Penelitian* : Medan.USU press. Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.