

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SDI INTEGRAL LUQMAN AL HAKIM BATAM

Sumarno

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mumtaz Karimun

elmuhdan@gmail.com

ABSTRAK

Memasuki era kompetisi dalam pasar global, factor kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak diperlukan. Kondisi tersebut semakin mendorong pemerintah, khususnya dunia pendidikan termasuk pendidikan dasar untuk memberikan kualitas pelayanan maksimal. Pendidikan dasar sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada orang tua pengguna jasanya, yang pada gilirannya akan mampu mendorong kemajuan pendidikan dasar tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDI Integral Luqman Al Hakim Batam. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yakni orang tua siswa kelas V dan kelas VI sebanyak 155 orang. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS for Windows. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: variabel kualitas pelayanan pendidikan di SDI Integral Luqman Al Hakim berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pendidikan

PENDAHULUAN

Pengaruh globalisasi di berbagai bidang dewasa ini tidak dapat dihindarkan lagi. Termasuk pengaruh globalisasi di bidang pendidikan di Indonesia, yang ditandai dengan maraknya berbagai label sekolah baik internasional, unggulan, dan label yang lainnya termasuk didalamnya sekolah yang merupakan waralaba (franchise) dari luar negeri maupun menjamurnya berbagai bimbingan belajar yang ada saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Bahkan sebagian masyarakat rela membayar mahal asal mendapatkan kualitas pendidikan terbaik.

Perkembangan pendidikan di Indonesia saat ini, didorong pula oleh munculnya berbagai sekolah unggulan baik yang dikelola oleh pemerintah dalam hal ini sekolah negeri maupun yang dikelola oleh pihak swasta. Sekolah-sekolah unggulan ini didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, proses belajar mengajar yang berkualitas, iklim kompetitif yang tinggi, maupun dukungan SDM baik guru maupun tenaga kependidikan yang profesional dan berkualitas.

Pendidikan di era global menuntut adanya manajemen pendidikan yang modern dan profesional dengan benuansa pendidikan yang bermutu. Lembaga-lembaga pendidikan diharapkan mampu mewujudkan peranannya secara efektif dengan keunggulan dalam kepemimpinan staff, proses belajar mengajar, pengembangan staff, kurikulum, tujuan dan harapan, iklim sekolah, penilaian diri, komunikasi, dan keterlibatan orang tua/masyarakat. Hal ini berdasarkan pada trend perkembangan pendidikan sekarang mendorong percepatan pendidikan mengarah pada proses industrialisasi di bidang pelayanan jasa. Implikasinya pendidikan tidak bisa lagi dianggap sebagai lembaga sosial semata, tetapi harus dikelola secara profesional. Karena dengan semakin ketatnya persaingan, lembaga pendidikan akan ditinggalkan oleh pelanggan jika dikelola seadanya. Kondisi ini mendorong instansi pendidikan baik sekolah negeri maupun swasta, pendidikan formal maupun nonformal bersaing untuk memberikan pelayanan dan produk terbaik mereka. Semakin tingginya

tingkat persaingan dan semakin banyaknya lembaga pendidikan yang berkualitas maka pelanggan semakin banyak memiliki pilihan untuk menyekolahkan anak-anaknya.

Salah satu lembaga pendidikan formal tingkat dasar berstatus swasta di Kota Batam adalah SDI Integral Luqman Al Hakim. Sekolah yang berlokasi di Kp. Pasir Indah kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji Kota Batam ini berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Batam Kepulauan Riau. Sekolah sampai saat ini telah memiliki berbagai fasilitas pendukung proses kegiatan belajar mengajar yang memadai seperti : gedung sekolah representatif, lapangan olahraga, UKS, laboratorium komputer dan ruang multi media, perpustakaan, area parkir, minimarket bersama, masjid bersama dan sarana penunjang lainnya.

Berdasarkan data jumlah siswa menunjukkan bahwa setiap tahun pelajaran jumlah siswa mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Namun ironisnya kondisi yang demikian tidak dialami oleh semua sekolah khususnya SD/MI di kecamatan Batu Aji yang berstatus swasta. Ada beberapa SD/MI kesulitan untuk mendapatkan calon siswa setiap tahun pelajaran tiba.

Realitas yang terjadi di SDI Integral Luqman Al Hakim Batam dengan adanya peningkatan siswa setiap tahunnya diduga berdasarkan wawancara sederhana dengan orang tua yang berkunjung ke sekolah untuk mengantar atau menjemput anaknya atau ketika melakukan pembayaran administrasi sekolah salah satunya disebabkan adanya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Dugaan sementara ini perlu ditindaklanjuti dengan penelitian sebab kualitas pelayanan pendidikan yang meliputi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy diduga berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan pendidikan eksternal sekunder yakni orang tua siswa.

Peningkatan mutu pendidikan akan berhasil jika seluruh komponen pendidikan yang terkait berfungsi dan bersinergi secara optimal. Salah satu komponen yang sangat menentukan keberhasilan tersebut adalah kemampuan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan dalam mengembangkan proses pembelajaran. Hal ini berdasarkan keyakinan bahwa mutu pendidikan pada akhirnya sangat ditentukan oleh guru dalam proses pembelajaran. Walaupun dalam suatu lembaga pendidikan telah tersedia semua komponen yang mendukung peningkatan mutu pendidikan, namun tanpa guru yang memiliki kemampuan profesional yang mumpuni, peningkatan mutu pendidikan mustahil dapat dicapai. Dengan adanya peningkatan mutu pendidikan maka akan menimbulkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan pendidikan sebagaimana yang diungkapkan Kotler (2004) jumlah pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan nilai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di SDI Integral Luqman Al Hakim Batam. Penelitian ini dikategorikan penelitian korelasional (*Correlational Research*), untuk mengetahui (mengukur) hubungan antara variabel. Teknik penentuan Sampel dalam penelitian menggunakan sampling purposive karena penulis menggunakan orang tua siswa dengan kriteria tertentu untuk menjadi sampel. Adapun kriteria tersebut adalah orang tua siswa yang anaknya duduk di kelas 5 dan 6.

Jumlah orang tua siswa yang menjadi sampel penelitian sebanyak 155 orang. Variabel penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan pendidikan variabel terikat yaitu Kepuasan Orang Tua Siswa. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini yaitu dengan Uji Normalitas, Uji multikolinearitas, Uji

Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis korelasi parsial, Uji hipotesis statistic dengan Uji t (Uji Parsial), dan Uji F (Anova).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas .

Uji validitas bertujuan untuk mengukur kualitas instrument yang digunakan dan menunjukkan tingkat kevaliditasan atau kesahihan suatu instrument serta seberapa baik suatu konsep dapat didefinisikan oleh suatu ukuran. Instrumen dikatakan valid jika suatu instrument sudah mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data yang diteliti secara tepat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan nilai pearson correlation. Dengan jumlah item tiap variable sebanyak 30, maka butir-butir yang dinyatakan valid adalah butir-butir item yang mempunyai koefisien pearson correlation $\geq 0,3$. Berdasarkan hasil uji validitas variable kualitas pelayanan di atas, maka menunjukkan hasil koefisien pearson correlation semua item dengan nilai $\geq 0,3$. Dengan demikian semua item variable kualitas pelayanan dinyatakan valid. Item yang memiliki validitas tertinggi adalah butir 13 dengan koefisien korelasi 0,767 dan paling rendah adalah butir nomor 29 dengan koefisien korelasi sebesar 0,358. Berdasarkan hasil uji validitas variable kepuasan orang tua siswa di atas, maka menunjukkan hasil koefisien pearson correlation semua item dengan nilai $\geq 0,3$. Dengan demikian semua item variable kepuasan orang tua siswa dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian realibilitas ditujukan untuk melihat seberapa besar hasil pengukuran dapat dipercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas digambarkan melalui koefisien reliability dalam suatu angka. Dalam pengujian keandalan digunakan tes konsistensi internal yaitu system pengujian terhadap kelompok tertentu, kemudian dihitung skornya dan diuji konsistensinya terhadap berbagai item yang ada dalam kelompok tersebut. Untuk maksud itu digunakan metode Cronbach Alpha yang dapat menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variable yang ada. Pengukuran reliabilitas ini dianggap handal berdasarkan koefisien Alpha di atas 0,50. Konsep dasar reliabilitas adalah konsistensi yaitu untuk melihat bagaimana data yang dikumpulkan tersebut konsisten dengan melihat dan menentukan tingkat reliabilitas sehingga kualitas dari data hasil penelitian akan lebih terjamin keandalannya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS for Windows. Hasil pengolahan data seperti pada tabel berikut :

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Item
0.903382391	30

Sumber : Diolah dari data primer

Berdasarkan analisis reliabilitas diketahui bahwa nilai alpha Cronbach`s untuk variable Kualitas Pelayanan sebesar 0,903 yang berarti bahwa variable tersebut dinyatakan reliable. Sedangkan uji reliabilitas Kepuasan Orang Tua sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Orang Tua
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Item
0.960810821	30

Sumber : Diolah dari data primer

Berdasarkan analisis reliabilitas diketahui bahwa nilai α Cronbach's untuk variable kepuasan orang tua sebesar 0,960 yang berarti bahwa variable tersebut dinyatakan reliable.

Uji Asumsi Klasik

Untuk dapat menggunakan regresi ganda, data yang digunakan harus memenuhi persyaratan asumsi klasik yang terdiri dari empat hal yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolieritas, dan uji autokorelasi. Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki dsitribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dari hasil output SPSS diatas, tampak bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga data dalam model regresi penelitian ini normal.

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai Variance Inflasi Factor (VIF), yang tidak melebihi 4 atau 5 (Hines dan Montgomery, 1990 dalam Rumengan, 2011). Variabel independen yakni X memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), yakni masing-masing 2,873, sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen dalam penelitian ini.

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas (Santoso, 2000 dalam Rumengan, 2011).

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya (t -1). Secara sederhana adalah bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jadi tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan data observasi sebelumnya. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokoelasi.

Salah satu cara mengidentifikasinya adalah dengan melihat nilai Durbin Watson (D-W) :

- Jika nilai D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Jika nilai D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif

Hasil uji autokorelasi dengan SPSS 16.0 for Window tampak sebagai berikut.

Tabel 6
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b	
Model	Durbin-Watson
1	1.841 ^a

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Dari nilai diatas terlihat bahwa nilai Durbin Watson adalah 1,841. Dengan demikian tidak terjadi autokorelasi didalam model regresi.

Analisis Regresi Parsial

Tabel 7
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No	Nilai Korelasi (R Square)	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Antara variable X dan variable Y terdapat korelasi sangat lemah
2	0,20 – 0,399	Antara variable X dan variable Y terdapat korelasi yang lemah
3	0,40 – 0,599	Antara variable X dan variable Y terdapat korelasi yang cukup
4	0,60 – 0,799	Antara variable X dan variable Y terdapat korelasi yang kuat
5	0,80 – 0,100	Antara variable X dan variable Y terdapat korelasi yang kuat

Untuk mengetahui berapa besar korelasi (R Square) variabel kualitas pelayanan pendidikan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa berdasar hasil uji dengan SPSS diperoleh hasil sebagaimana tabel berikut :

Tabel 8
Hasil Uji R Square
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.562	.556	9.66315

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai R Square sebesar 0,562 yang berarti hubungan antara variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 56,2 %. Karena nilai $r < 1$ maka berarti hubungan antara variabel independen dan variabel dependen kuat

R-Square sebesar 0,562, hal ini berarti bahwa 56,2% variasi nilai kepuasan orang tua siswa dipengaruhi oleh peran nilai kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 43,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t (Uji Parsial)

$H_0 : \beta_1 = 0$ (tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa)

Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis di atas adalah sebagai berikut :

Tolak H_0 jika nilai probabilitas $t \leq$ taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig.2-tailed $\leq \alpha 0,05$)

Terima H_1 jika nilai probabilitas $t > \text{taraf signifikan sebesar } 0,05 \text{ (Sig.2-tailed } > \alpha 0,05)$

Untuk membuktikan ada pengaruh atau tidak, berdasar hasil uji t dengan SPSS 16 for windows untuk variable kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 9
Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	38.820	5.973		.499	.000		
X	.301	.085	.323	.546	.001	.348	2.873

a. Dependent Variable:

Y

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai probabilitas t (Sig) variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,001 (Sig.0,001 $< \alpha 0,05$). Dengan demikian maka hipotesisnya adalah tolak H_0 . Kesimpulannya ada pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan orang tua siswa.

Uji F (Anova)

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ (tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa)

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ (ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa)

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis diatas adalah sbb :

Tolak H_0 jika nilai probabilitas $F \leq \text{taraf signifikan sebesar } 0,05 \text{ (Sig.2-tailed } \leq \alpha 0,05)$

Terima H_1 jika nilai probabilitas $F > \text{taraf signifikan sebesar } 0,05 \text{ (Sig.2-tailed } > \alpha 0,05)$

Dari hasil pengolahan data diatas terlihat bahwa nilai probabilitas F (Sig) adalah sebesar 0,000 (Sig.0,000 $< \alpha 0,05$). Dengan demikian tolak H_0 . Kesimpulannya ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan orang tua siswa.

Pembahasan dan Implikasi

Penelitian ini berusaha mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua siswa khususnya di SDI Integral Luqman Al Hakim Batam. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua. Hal ini memperkuat teori yang ada serta memperkuat hasil-hasil penelitian sebelumnya. Dalam penelitian sebelumnya Indah Dwi Setyaningrum (2009) dan Afifudin (2009) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula hasil penelitian yang telah dilakukan Budi Agustiono dan Sumarno (2006) yang berpendapat serupa bahwa ada pengaruh kuat antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menumbuhkan ikatan relasi dan ikatan emosional yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan pemberi jasa. Ikatan emosional seperti ini memungkinkan pemberi jasa untuk memahami harapan dan kebutuhan-kebutuhan

para pelanggan dengan lebih serius dan seksama. Dengan demikian perusahaan pemberi jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pelanggan yang kurang menyenangkan.

Untuk itu perusahaan pemberi jasa sangat perlu memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena manfaat yang diperoleh selain kepuasan yang dimiliki pelanggan juga akan menumbuhkan loyalitas pelanggan yang lebih besar, pangsa pasar yang lebih besar, serta harga jual produk yang lebih tinggi.

SD Islam Integral Luqman Al Hakim Batam merupakan lembaga pendidikan dasar berbasis agama merupakan salah satu unit pendidikan yang berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Batam Kepulauan Riau. Bersumberkan pada Dokumen 1 SDI Integral Luqman Al Hakim Batam berdasarkan analisa SWOT merumuskan visinya untuk mewujudkan pendidikan Islam yang unggul dan kompetitif sehingga melahirkan insan kamil yang dilandasi dengan nilai-nilai keimanan dan ketaqwaan. Dengan visi ini sekolah ingin menjadikan Sekolah Dasar Islam Integral Luqman Al Hakim Batu Aji-Kota Batam, sebagai lembaga pendidikan dasar yang profesional dan berkualitas melalui penerapan serta mengedepankan mutu, kondusif dalam pembelajaran dengan budaya belajar, budaya religius serta kerjasama dengan berbagai unsur dalam masyarakat sekitar sekolah.

Untuk mewujudkan visi tersebut sekolah menjabarkannya dalam misinya yaitu menyelenggarakan pendidikan secara integral meliputi aspek ruhiyah, aqliyah, dan jismiyyah untuk mengantarkan generasi Islam yang memiliki karakteristik:

1. **Bertaqwa**, dengan ciri-ciri insan beriman: mampu membangun hubungan dengan Allah, dengan manusia, dan dengan lingkungan, menegakkan syari'at Allah, benar, amanah, ikhlas, rela berkorban, sabar dan banyak bersyukur.
2. **Cendikia**, dengan ciri-ciri; selalu berpikir aktif, cerdas, haus akan ilmu, belajar sepanjang hayat, aktif meneliti dan melakukan pengembangan serta ahli dan profesional dalam bidang yang menjadi minat dan bakatnya.
3. **Prima fisik**, yang ditandai dengan ciri-ciri; sehat jasmani, ahli dan terampil, kuat dan memiliki stamin yang tinggi.

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi lembaga, maka dirumuskan strategi penerapan manajemen Sekolah Dasar Islam Integral Luqman Al Hakim Batu Aji-Kota Batam, sebagai berikut:

1. Mengembangkan inovasi pembelajaran melalui kegiatan gugus dan kecamatan seperti Kelompok Kerja Guru (KKG) yang terprogram dan berkesinambungan.
2. Mempersiapkan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran sehingga tercipta suasana pembelajaran yang aktif, efektif dan menyenangkan.
3. Memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada para guru untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan kompetensinya, baik melalui jalur pendidikan formal strata satu dan strata dua (S1 dan S2) maupun dalam kegiatan *in House Training* yang berkaitan dengan tugas pembelajaran.
4. Optimalisasi kegiatan guru dan siswa, meliputi:
 - a. Mengoptimalkan fungsi guru dalam pembelajaran efektif dan menyenangkan
 - b. Mengikuti kegiatan berbagai tingkatan untuk mencapai kompetensi yang memadai.
 - c. Pembinaan rutin berkesinambungan dengan kegiatan terprogram.
 - d. Supervisi yang terencana dan ditindaklanjuti.

5. Mengembangkan pola manajemen atau pengelolaan sekolah yang berbasis pada prinsip-prinsip *Total Quality Management*, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi.
6. Melakukan kerjasama kemitraan intensif dengan Komite Sekolah maupun lembaga pendidikan latihan (diklat) pendidikan untuk melakukan inovasi pembelajaran, pengembangan sarana belajar, dll.
7. Melakukan komunikasi dan kerjasama dengan sekolah di sekitar lokasi, dan sekolah di luar daerah dalam negeri maupun luar negeri dalam rangka menciptakan Sekolah Dasar Islam Integral Luqman Al Hakim Batu Aji-Kota Batam, yang kondusif, nyaman dan menyenangkan.

Berdasar pengamatan dan interview baik dengan kepala sekolah, guru, maupun dengan orang tua siswa, SDI Integral Luqman Al Hakim Batam sebagaimana penyedia jasa khususnya di bidang pendidikan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibel (layanan fisik)

Awal perintisan sekolah hanya memiliki beberapa lokal kelas dengan kondisi yang sangat sederhana. Perkembangan sekarang, sekolah telah memiliki 36 ruang kegiatan belajar, 3 ruang kantor guru, 1 ruang perpustakaan, 1 ruang multimedia, 1 ruang UKS, 14 kamar mandi, dan 1 ruang kepala sekolah.

Disamping itu sekolah memiliki halaman dan lapangan olahraga sebagai tempat bermain dan berolahraga, menyediakan area parkir guru maupun orang tua dan tamu, minimarket bersama dan masjid bersama sebagai sarana peningkatan keimanan dan ketaqwaan siswa. Sebagai penunjang sekolah juga menyediakan tempat sampah, teras yang difungsikan untuk tempat duduk siswa, rak sepatu, dan sarana penunjang lainnya.

Sedangkan dalam upaya untuk keseragaman dan kerapian sekolah mewajibkan guru untuk memakai baju seragam dengan ketentuan Senin-Selasa memakai baju resmi pemko, Rabu – Kamis memakai baju batik, Jum`at memakai baju melayu dan Sabtu memakai kaos olahraga.

2. Assurance (pelayanan menyakinkan dan ramah)

Dalam hal ini sekolah berusaha memberikan pelayanan yang dapat menyakinkan orang tua terhadap mutu pendidikan. Dalam proses kegiatan belajar mengajar sekolah menyediakan tenaga pendidik dan tenaga non kependidikan sebanyak 72 guru. Dengan dukungan dari berbagai pihak serta mengacu pada delapan kompetensi pada tahun 2010 sekolah telah terakreditasi dengan nilai A.

3. Responsiveness (pelayanan cepat dan tepat)

Guna memberikan pelayanan cepat dan tepat sekolah mencanangkan beberapa program diantara dengan :

- a) Menyediakan buku penghubung untuk siswa, guru, dan orang tua siswa
- b) Pelayanan komunikasi 24 jam antara sekolah dan orang tua dimana sekolah memberikan data lengkap semua guru termasuk nomor kontak yang dapat dihubungi oleh orang tua
- c) Komputerisasi dalam pengolahan data dan nilai siswa
- d) Pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran sekaligus pemanfaatan dalam rangka memberikan pelayanan serba cepat dengan pemasangan layanan internet 24 jam
- e) Pembayaran administrasi keuangan dapat ditransfer via rekening bank yang telah ditunjuk

4. Reliability (kehandalan)

Dalam proses Penerimaan Siswa Baru, sekolah selalu kewalahan dalam prosesnya karena keterbatasan ruang belajar maka banyak dari pendaftar yang tidak dapat ditampung di sekolah ini. Demikian pula dengan bukti dari berbagai macam prestasi yang telah dicapai oleh para siswa baik tingkat kecamatan maupun tingkat propinsi.

5. Empathy

Dalam hal pelayanan empathy sekolah memberikan pelayanan berupa :

- Program penyambutan siswa, dimana setiap siswa yang baru datang disambut oleh guru yang bertugas di pintu gerbang atau di halaman sekolah
- Program pengayaan bagi siswa yang telah tuntas dalam pembelajaran dan program remedial bagi siswa yang mengalami kesulitan belajar
- Program infaq Jum'at dimana uang yang terkumpul dimanfaatkan untuk berbagai program sosial misalnya menengok siswa atau guru yang sakit, membantu korban bencana, bantuan social untuk panti asuhan dan sebagainya
- Program kegiatan ekstrakurikuler dimana terdapat 9 kegiatan ekstrakurikuler pilihan dalam rangka pengembangan bakat dan minat siswa
- Program pembelajaran semi full day school, yakni pembelajaran sehari penuh di sekolah dimulai dari pukul 07.15 – 14.30 WIB. Dengan pembelajaran semi full day school diharapkan pengaruh negative terhadap siswa dapat diminimalisir serta membantu para orang tua yang sibuk bekerja
- Program home visit atau shilaturrahima, dimana secara rutin sekolah menjadwalkan mendatangi rumah siswa dalam rangka menjalin komunikasi dengan orang tua sekaligus wadah untuk memantau perkembangan siswa serta pola asuh yang diterapkan orang tua di rumah. Program ini bermanfaat juga untuk media pemberian saran maupun kritik bagi sekolah dalam rangka untuk perbaikan
- Program temu alumni, ajang ini merupakan kegiatan incidental dalam rangka tukar informasi serta menumbuhkan ikatan shilaturrahim antar alumni sekaligus media untuk memberikan motivasi dari alumni kepada para adik kelasnya.

Dalam upaya peningkatan profesionalisme guru sekolah telah mencanangkan berbagai program diantaranya:

1. Program training dan up grading guru

Secara rutin setiap tahun sekolah mendatangkan para konsultan pendidikan dalam rangka memberi training dan up grading bagi para guru sebagai upaya peningkatan kompetensi guru

2. Pemberian kesempatan yang seluas-luasnya bagi para guru yang hendak melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi

3. Program supervisi silang, program ini diadakan dalam rangka untuk melihat sejauhmana kompetensi guru dalam pembelajaran. Dengan adanya program supervisi silang ini diharapkan dapat memberikan penilaian seobyektif mungkin bagi setiap guru.

4. Program laptosisasi untuk guru

Sesuai tuntutan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan maka guru juga diharapkan untuk tidak gagap teknologi. Berdasar kesepakatan dengan pihak Komite Sekolah para guru dibelikan laptop dengan system pembayaran mengangsur setiap bulan dalam rangka mempermudah dan memperlancar tugas guru.

5. Pembinaan mental spiritual guru

Untuk menjaga niat, keikhlasan, dan semangat guru sekolah mengagendakan secara rutin program pembinaan mental spiritual guru.

6. Mengirimkan guru untuk mengikuti kegiatan KKG maupun kegiatan lainnya yang bersangkutan dengan pendidikan

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pendidikan yang meliputi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di SDI Integral Luqman Al Hakim Batam
2. Nilai R Square atau koefisien determinasi hanya sebesar 0,562. Hal ini berarti bahwa hanya 56,2% variabel kepuasan orang tua siswa dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan variabel profesionalisme guru. Sedangkan sisanya 43,8 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* Gramedia. Jakarta
- Hamalik Oemar, 2003. *Prinsip-prinsip Manajemen Terjemahan J Mith D. F. M.* Badan Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Irawan, A, 2004, *10 Prinsip kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Kaihatu, TS, 2008, “ *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*”, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan
- Kotler, Philip dan Keller, KL, 2007, *Manajemen Pemasaran* : Edisi Bahasa Indonesia, PT Indeks, Jakarta,
- Lupiyoadi, Rambat, 2004 *Manajemen Pemasaran Jasa* PT Salemba Empat, Jakarta
- Nawawi, Hadari, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Parasuraman, A, Valerie Zeithaml, and L. Berry, 1988, *Servqual Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64
- Rochaety, Eti dkk, 2009, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Cetakan Keempat, Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cetakan ke – 11, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Tilaar, H.A.R, 2002. *Membenahi Pendidikan Nasional* , PT Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, F & Chandra, G, 2005. *Service Quality & Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, ANDI, Yogyakarta
- Qomar, Mujamil, 2007, *Manajemen Pendidikan Islam*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. BP. Dharma Bhakti Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*
- Zeithaml, Valerie, 1988 “ *Consumer Perceptions of Price, Quality and Value : A Means – End Model and Synthesis of Evidence*” Journal of Marketing