

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk kemajuan suatu bangsa. Berkaitan dengan hal tersebut, pendidikan memiliki peranan dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Adapun esensi pendidikan ini tertera pada UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara”. Melalui pendidikan yang tidak terlepas dari proses pembelajaran, individu akan dididik dan dibimbing agar mampu berkembang secara optimal sesuai dengan kemampuan dan potensi yang dimilikinya.

Pada era saat ini, sudah banyak masyarakat yang menyadari bahwa pendidikan adalah suatu hal yang penting. Maka dari itu, masyarakat tentu akan lebih selektif dalam memilih sekolah yang terbaik untuk anaknya. Hal ini tentu memicu setiap lembaga pendidikan untuk berupaya melakukan peningkatan terhadap mutu pendidikannya. Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maka akan menimbulkan persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin pesat juga.

Dengan adanya persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan, maka suatu lembaga pendidikan memerlukan strategi pemasaran pendidikan agar mampu berdaya saing dan memenangkan kompetisi antar lembaga pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pendidikan sekolahnya melalui layanan yang diberikan kepada peserta didik. Hal ini dikuatkan oleh pendapat Fredy, Tembang, dan Purwanty (2019, hlm. 59) bahwa lembaga penyelenggara pendidikan sebagai suatu lembaga yang berbadan hukum dalam menyelenggarakan jasa pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang

optimal. Maka dari itu, pihak sekolah harus mampu memberikan layanan pendidikan yang prima dan bermutu atau berkualitas.

Menurut Sagala (2013, hlm. 169) menjelaskan mutu (*quality*) berkaitan dengan penilaian bagaimana suatu produk memenuhi kriteria atau standar tertentu. Adapun menurut Sallis (2008, hlm. 56) mutu atau *quality* didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dalam dunia pendidikan, kualitas pendidikan yaitu kemampuan dari suatu lembaga pendidikan dalam mendayagunakan serta mengelola sumber-sumber pendidikan yang ada untuk peningkatan kemampuan belajar peserta didik seoptimal mungkin (Zahroh, 2014, hlm. 28). Berdasarkan uraian tersebut memiliki arti bahwa suatu lembaga pendidikan harus mampu memenuhi standar yang ditetapkan dengan cara mengoptimalkan segala sumber daya yang dimilikinya. Pendidikan dapat dikatakan bermutu apabila memenuhi 8 standar nasional pendidikan yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Pendidikan, yaitu meliputi, 1) Standar Isi, 2) Standar Proses, 3) Standar Kompetensi Lulusan, 4) Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 5) Standar Sarana dan Prasarana, 6) Standar Pengelolaan, 7) Standar Pembiayaan, dan 8) Standar Penilaian Pendidikan.

Peningkatan kualitas layanan pendidikan merupakan strategi yang dilakukan sekolah untuk mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan antar sekolah. Hal ini dapat dibuktikan dengan upaya penyelenggara pendidikan dalam hal menggali keunikan dan keunggulan dari sekolahnya agar diminati oleh pelanggan pendidikan dan mempunyai reputasi baik di mata publik mengenai kualitas layanannya.

Menurut Wyckof (dalam Deviana, dkk, 2021, hlm. 20) menyatakan kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terkait dengan kualitas pendidikan, kualitas menurut ISO 9000 merupakan derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan (Wijaya, 2016, hlm. 79).

Dalam lingkup pendidikan, orang tua adalah salah satu pemangku kepentingan yang paling penting karena memiliki keputusan sekolah mana yang

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

diikuti anak-anaknya (Amanda, 2020, hlm.4). Berdasarkan hal ini dalam menentukan sekolah anak tentunya setiap orang tua memiliki kriteria tersendiri sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Adapun menurut Afif (2016, hlm. 71) menyatakan beberapa kriteria umum yang dijadikan dasar dalam memilih sekolah untuk anaknya, yaitu sarana dan prasarana yang memadai, biaya pendidikan, tenaga pendidik dan kependidikan, kepemimpinan kepala sekolah, prestasi sekolah, keramah tamahan masyarakat sekolah, akses menuju sekolah dan keamanan sekolah.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal merupakan layanan berbentuk jasa yang bergerak di bidang pendidikan. Dalam memberikan pelayanan, tentunya kepuasan pelanggan merupakan faktor penting. Pelanggan menjadi faktor penting sebab tanpa adanya pelanggan suatu lembaga pendidikan tidak dapat berdiri sendiri. Pelanggan dalam dunia pendidikan yaitu peserta didik dan orang tua peserta didik. Hal ini sejalan dengan pendapat Rahma dan Hartoyo (dalam Kurnaedi dan Gumiwa, 2018, hlm. 2) menyatakan bahwa peserta didik dan orang tua peserta didik disebut sebagai pengguna jasa pendidikan atau pelanggan.

Keberhasilan sekolah sebagai suatu penyedia layanan jasa pendidikan dalam mencapai tujuan salah satunya yaitu bergantung pada kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa sekolah harus senantiasa memberikan layanan pendidikan yang berkualitas agar terciptanya kepuasan pada diri pelanggan. Pelanggan di lembaga pendidikan harus dipuaskan karena jika pelanggan pendidikan tidak merasa puas, pelanggan akan meninggalkan lembaga pendidikan tersebut dan berpindah ke lembaga pendidikan lain. Menurut Tse dan Wilson (dalam Kurnaedi dan Gumiwa, 2018, hlm. 2) mengemukakan bahwa “kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian”. Adapun menurut Supriyanto dan Ernawaty (dalam Pribadi, 2020, hlm. 23) menjelaskan kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi. Berdasarkan uraian tersebut kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kepuasan orang tua dalam lingkup pendidikan merupakan salah satu faktor penentu kualitas layanan pendidikan di sekolah. Kualitas selalu berpusat pada pelanggan, sehingga kualitas layanan dapat dianggap berkualitas hanya jika sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan ini dalam hal pendidikan, kualitas layanan pendidikan dikatakan berkualitas bila mampu mendapatkan kepuasan dan respon positif dari pelanggan pendidikan. Adapun faktor yang mempengaruhi dalam menentukan kepuasan orang tua peserta didik yaitu kualitas pendidik, kualitas sekolah, ketersediaan sumber daya serta penggunaan teknologi yang efektif. Sedangkan menurut Fredy, Tembang, dan Purwanty (2019, hlm. 60) berpendapat sebagian besar orang tua siswa memandang kualitas pendidikan di sekolah dari prestasi belajar anak mereka.

Menurut Hidayat dan Machali (2012, hlm. 232) secara umum ada beberapa faktor timbulnya ketidakpuasan dari pelanggan yaitu diantaranya:

1. Tidak sesuai dengan harapan dengan kenyataan yang dialaminya
2. Ketidakpuasan dalam pelayanan selama proses menikmati jasa
3. Perilaku personil kurang memuaskan
4. Suasana dan kondisi fisik tidak menunjang
5. Ongkos terlalu tinggi dikarenakan jarak, waktu, dan harga yang terlalu tinggi
6. Promosi tidak sesuai dengan kenyataan

Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan jasa yang banyak dijadikan acuan yaitu dengan metode *Service Quality (servqual)*. *Service Quality* pertama kali diterbitkan oleh Valerie Zeithaml, A. Parasuraman, & Leonard Berry pada tahun 1977. Kemudian, dikembangkan kembali pada tahun 1988 oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Wibisono, 2017, hlm. 47).

Menurut Sulistyowati (2018, hlm. 64) mendefinisikan pengukuran kualitas jasa dalam model *Service Quality* didasarkan pada skala *multi item* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (*servqual*). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *service quality* merupakan perbandingan untuk mengukur perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang telah diperoleh.

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Service Quality pada umumnya digunakan untuk pengukuran kualitas pada industri jasa, termasuk lembaga pendidikan. Pendidikan khususnya sekolah merupakan bentuk pelayanan jasa di bidang pendidikan. Menurut Nurdianti dan Suhendra (2018, hlm. 74) menyatakan bahwa dalam mengevaluasi kualitas pendidikan baik secara parsial maupun secara menyeluruh, model *service quality* dapat digunakan sebagai salah satu model pengukuran yang didalamnya mencakup pada pemberian layanan secara keseluruhan yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi.

Pada proses pengukuran *Service Quality* terdapat lima dimensi pokok kualitas layanan jasa yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan yaitu, 1) *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu penampakan fasilitas fisik seperti, peralatan atau perlengkapan dan penampilan fisik pegawai, 2) *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kesediaan penyedia jasa untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, 4) *Assurance* (Jaminan), yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan penyedia jasa untuk memunculkan rasa kepercayaan (*trust*) pada pelanggan, dan 5) *Empathy* (Empati), yaitu sikap kepedulian yang ditunjukkan dengan perhatian kepada individu yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggannya secara personal.

Apabila suatu lembaga pendidikan mampu memenuhi kelima dimensi tersebut maka diharapkan dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan yang sesuai atau bahkan lebih dari harapannya.

Menurut Sastradiharja dan Kurniasari (2022, hlm. 467) Kepuasan orang tua dapat memberikan keuntungan bagi sekolah, antara lain orang tua dapat merekomendasikan sekolah dari mulut ke mulut tentang nilai positif sekolah sehingga akan bermanfaat bagi sekolah. Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan apabila orang tua peserta didik merasa puas terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah kepada anaknya, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua peserta didik terhadap lembaga pendidikan akan semakin tinggi. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua, maka semakin besar kemungkinan pelanggan (orang tua peserta didik) akan menginformasikan kepada

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

orang lain tentang pelayanan yang diberikan sekolah tersebut. Sehingga citra sekolah akan turut meningkat.

Mengingat terjadinya persaingan antar sekolah dalam dunia pendidikan, khususnya pendidikan sekolah dasar yang semakin kompetitif. Sekolah dasar merupakan suatu tahapan penting, dimana nilai-nilai dasar anak mulai ditanamkan (Hidayat, 2018, hlm. 2). Salah satu bentuk persaingan tersebut yaitu munculnya sekolah unggulan baik itu negeri maupun swasta yang menawarkan pelayanannya dengan berbagai keunggulan yang dimiliki. Sehingga akan memicu ketertarikan yang besar pada pelanggan pendidikan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Tahun 2023 jumlah sekolah dasar yang berada di Kota Bandung yaitu sebanyak 480 yang terdiri dari Sekolah Dasar Negeri dan Sekolah Dasar Swasta. Banyaknya sekolah dasar ini, tentunya secara otomatis akan menimbulkan persaingan antar sekolah dasar yang ada. Maka dari itu menurut Aboubakr & Bayoumy (2022, hlm. 649) menyatakan penjaminan kualitas pelayanan pendidikan merupakan hal yang penting bagi kelangsungan lembaga akademik yaitu sekolah.

Dengan munculnya banyak sekolah yang memberikan jaminan kualitas layanan pendidikan berkualitas maka berpengaruh pada besarnya keinginan masyarakat yang tertarik untuk menyekolahkan putra-putrinya ke sekolah yang berkualitas baik. Hal ini juga tentunya dirasakan oleh penduduk Kota Bandung khususnya orang tua yang mempunyai anak usia sekolah. Seiring dengan hal ini, baik itu Sekolah Dasar Negeri maupun Sekolah Dasar Swasta terus berusaha meningkatkan kualitas layanan pendidikannya.

Penelitian ini dilakukan di SDN 113 Banjarsari di Kota Bandung. Sekolah dasar tersebut merupakan sekolah dasar yang termasuk ke dalam golongan *favorite* berdasarkan paradigma masyarakat dan memiliki jumlah peserta didik yang cukup banyak dan meningkat setiap tahun ajarannya. Pernyataan tersebut didukung oleh data di bawah ini:

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Didik SDN 113 Banjarsari

Tahun Ajaran	Jumlah Peserta Didik
2021/2022	1055
2022/2023	1091
2023/2024	1155

Sumber: *Dapodik Bandung*

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada Wakasek Bidang Humas diketahui bahwa keinginan orang tua peserta didik untuk menyekolahkan anaknya di SDN 113 Banjarsari sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya peserta didik yang mendaftar tidak sebanding dengan daya tampung dan jumlah peserta didik yang cenderung meningkat setiap tahunnya. Fenomena lainnya yaitu banyak peserta didik yang menempuh jarak sangat jauh antara rumah dan sekolah, namun tetap memilih bersekolah di SDN 113 Banjarsari. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa orang tua peserta didik mempercayai layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah.

Dalam memberikan pelayanan, tentunya sekolah menghadapi berbagai permasalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik yaitu kepadatan jumlah peserta didik dalam satu rombel. Dalam aturan yang membahas aturan jumlah siswa dan rombel pada Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 menyebutkan bahwa untuk jenjang SD/MI di dalam satu kelas peserta didik paling sedikit ialah 20 dan paling banyak 28 peserta didik. Namun, di SDN 113 Banjarsari terjadi kepadatan jumlah peserta didik didalam satu rombel yaitu terdapat 30 sampai 35 peserta didik. Hal ini tentu akan memungkinkan terjadinya permasalahan dalam proses pembelajaran.

Adapun beberapa alasan orang tua memilih sekolah tersebut yaitu dikarenakan letak sekolah yang strategis yaitu berada di pusat kota, sekolah mempunyai SDM yang berkualitas yaitu guru dan staff administrasi yang berkompeten, kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai baik untuk kegiatan pembelajaran maupun ekstrakurikuler, lingkungan sekolah yang nyaman dan aman, sekolah mampu melakukan pembentukan karakter peserta didik, sekolah mampu menganalisis dan menyalurkan minat dan bakat peserta didik sesuai bidangnya ke dalam kegiatan ekstrakurikuler, sekolah memiliki segudang prestasi dari berbagai

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bidang dan mampu memenangkan banyak kejuaraan baik di skala Nasional maupun Internasional.

Menyikapi fenomena tingginya keinginan orang tua untuk memasukkan anaknya di sekolah berkualitas. Pihak sekolah khususnya SDN 113 Banjarsari selalu berupaya meningkatkan layanan pendidikan dan menjaga kepercayaan orang tua peserta didik dengan cara pengawasan orang tua menggunakan media *Whatsapp Group* dan mengadakan pertemuan dengan orang tua peserta didik per kelas dengan wali kelasnya. Uraian tersebut dapat memberikan gambaran bahwa sekolah senantiasa berupaya meningkatkan kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah.

Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Raihan Nur Yaqin (2022) dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua sebagai pelanggan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri dengan presentase 33,6%.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Durrotun Nafisah (2017) dengan hasil penelitiannya yaitu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa dengan kontribusinya sebesar 73,5% dan sisanya 26,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada fenomena antusiasme orang tua untuk menyekolahkan putra-putrinya ke sekolah berkualitas yang didasari oleh kepercayaan orang tua dan meningkatnya jumlah peserta didik dari tahun ke tahun di suatu sekolah. Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya berfokus pada sekolah swasta, sedangkan pada penelitian ini mengkaji kualitas layanan pendidikan di sekolah negeri untuk mengukur kepuasan orangtua peserta didik. Sehingga dapat memberikan perspektif baru dalam mengidentifikasi persepsi kualitas layanan pendidikan di tingkat pendidikan yang berbeda dapat mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik.

Berdasarkan studi pendahuluan diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua peserta didik sebagai pelanggan pendidikan. Pada dasarnya,

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sekolah sebagai suatu lembaga pendidikan formal yang bergerak dalam bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar terciptanya kepuasan. Dengan terciptanya kepuasan orang tua peserta didik, dapat dikatakan sekolah berhasil dalam memberikan kualitas layanan pendidikan yang baik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan pendidikan di SDN 113 Banjarsari ?
2. Bagaimana gambaran kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan memperoleh informasi mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari dengan berdasarkan pada data-data lapangan yang aktual dan komprehensif.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas layanan pendidikan di SDN 113 Banjarsari.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari.

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari” ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan disiplin ilmu Administrasi Pendidikan dan memberikan informasi khususnya dalam bidang Manajemen Mutu yang membahas tentang kualitas layanan pendidikan dengan kaitannya terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat secara praktis sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengembangan pola pikir peneliti khususnya dalam upaya memahami kepuasan orang tua peserta didik terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan sekolah.
2. Bagi Sekolah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan pertimbangan membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan harapan orang tua dan mengetahui kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah.
3. Bagi Orang Tua, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai penilaian sekolah dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan sekolah dasar yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian yang sejenis kedepannya.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi berisikan panduan penulisan yang mengatur urutan untuk setiap BAB dan sub BAB yang terdapat dalam skripsi dengan mengikuti pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah UPI Tahun 2021 dengan tujuan untuk memudahkan pemahaman dan menyajikan gambaran umum dari setiap bab skripsi. Adapun struktur organisasi skripsi antara lain:

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II Kajian Teori, berisi penjelasan konteks mengenai topik atau permasalahan yang diangkat. Selain itu pada BAB II memuat kerangka berpikir penelitian yang merupakan alur berpikir peneliti terhadap penelitian yang akan dilaksanakan dan terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan ranah penelitian yang sedang diteliti.

BAB III Metode Penelitian, berisi penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, kisi-kisi penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV Temuan dan Pembahasan, berisi dua hal pokok, yaitu hasil temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, serta pembahasan temuan yang telah dirumuskan sebelumnya yang diuraikan secara lebih mendalam untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian.

BAB V Penutup, berisi kesimpulan yang ditarik berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran atau rekomendasi yang diajukan peneliti sebagai interpretasi dan pemahaman atas hasil penelitian.

Secara keseluruhan BAB diuraikan, selanjutnya dilampirkan data-data yang mendukung penelitian pada halaman lampiran.