

**ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI
SMP IT LUQMAN AL HAKIM SLAWI TAHUN PELAJARAN 2025/2026**

Anita Triyastuti¹, Beni Habibi²

^{1,2}Magister Pedagogi, Universitas Pancasakti Tegal

anitatriyastuti@gmail.com¹, benihabibi@upstegal.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of parental satisfaction with educational services provided by SMP IT Luqman Al Hakim Slawi during the 2025/2026 academic year. The research employed a descriptive quantitative approach using a survey method. The respondents consisted of 160 parents who completed an online satisfaction questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistical techniques through percentage and mean score calculations. The results indicated that parents generally expressed high satisfaction with the services provided by the school. Communication services between homeroom teachers and parents achieved the highest satisfaction level (87.19%), followed by learning quality (85.00%), school programs (83.59%), school services (81.56%), and student competencies (80.94%). Tahfidz learning outcomes obtained a satisfaction score of 78.59%, Tahsin learning outcomes reached 78.75%, and catering services scored 79.22%. Overall parental satisfaction reached 81.85%, categorized as very satisfied. The findings indicate that communication quality, learning implementation, and school responsiveness are the main factors influencing parental satisfaction. Therefore, schools need to maintain service excellence while strengthening character education, digital literacy supervision, and Qur'anic learning support programs.

Key word : parental satisfaction, educational services, school quality, educational management, service excellence

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh SMP IT Luqman Al Hakim Slawi Tahun Pelajaran 2025/2026. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Responden penelitian berjumlah 160 orang tua siswa yang mengisi angket kepuasan secara daring. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa persentase dan rata-rata skor kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa orang tua secara umum merasa sangat puas terhadap layanan sekolah. Layanan komunikasi wali kelas memperoleh tingkat kepuasan tertinggi sebesar 87,19%, diikuti kualitas pembelajaran sebesar 85,00%, program sekolah sebesar 83,59%, pelayanan sekolah sebesar 81,56%, dan kompetensi siswa sebesar 80,94%. Hasil pembelajaran Tahfidz memperoleh nilai kepuasan

sebesar 78,59%, pembelajaran Tahsin sebesar 78,75%, serta layanan katering sebesar 79,22%. Secara keseluruhan tingkat kepuasan orang tua mencapai 81,85% dan termasuk kategori sangat puas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi, pelaksanaan pembelajaran, dan responsivitas sekolah menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan orang tua. Oleh karena itu, sekolah perlu mempertahankan kualitas layanan yang telah baik sekaligus meningkatkan program penguatan karakter, literasi digital, dan pembelajaran Al-Qur'an.

Kata Kunci: kepuasan orang tua, layanan pendidikan, mutu sekolah, manajemen pendidikan, layanan prima

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan proses yang tidak hanya berfokus pada pencapaian akademik peserta didik, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan, khususnya orang tua siswa. Dalam perspektif manajemen pendidikan modern, orang tua dipandang sebagai mitra strategis sekolah yang memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pendidikan anak. Oleh karena itu, kepuasan orang tua menjadi salah satu indikator keberhasilan layanan pendidikan yang diberikan sekolah.

Peningkatan kualitas layanan pendidikan menjadi tuntutan yang semakin kuat seiring meningkatnya harapan masyarakat terhadap mutu sekolah. Orang tua tidak hanya menilai sekolah berdasarkan prestasi akademik, tetapi juga berdasarkan kualitas komunikasi, pelayanan

administrasi, pembinaan karakter, pengembangan kompetensi siswa, serta berbagai program pendukung lainnya. Sekolah yang mampu memberikan layanan prima akan memperoleh tingkat kepercayaan dan loyalitas masyarakat yang lebih tinggi. SMP IT Luqman Al Hakim Slawi merupakan lembaga pendidikan Islam terpadu yang berkomitmen memberikan layanan pendidikan berkualitas melalui pembelajaran akademik, pembinaan karakter Islami, program Tahfidz dan Tahsin Al-Qur'an, serta penguatan komunikasi antara sekolah dan orang tua. Untuk mengetahui efektivitas layanan tersebut, sekolah secara berkala melaksanakan survei kepuasan orang tua sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan pendidikan.

Hasil survei kepuasan tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga menjadi dasar pengambilan

keputusan dalam pengembangan program sekolah. Data kepuasan orang tua dapat digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan layanan sekaligus menemukan aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan orang tua terhadap berbagai layanan pendidikan di SMP IT Luqman Al Hakim Slawi Tahun Pelajaran 2025/2026.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Metode ini dipilih karena bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah. Populasi penelitian adalah seluruh orang tua siswa SMP IT Luqman Al Hakim Slawi. Sampel penelitian berjumlah 160 responden yang mengisi instrumen survei kepuasan secara daring melalui Google Form. Instrumen penelitian berupa angket kepuasan orang tua yang mencakup delapan aspek layanan, yaitu kualitas pembelajaran, komunikasi wali kelas, pelayanan sekolah, kompetensi

siswa, hasil pembelajaran Tahfidz, hasil pembelajaran Tahsin, pelaksanaan program sekolah, dan layanan katering sekolah.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung frekuensi, persentase, dan rata-rata tingkat kepuasan. Kategori kepuasan ditentukan menggunakan kriteria:

No	Prosentase	Kategori
1	81–100%	sangat puas
2	61–80%	puas
3	41–60%	cukup puas
4	≤40%	kurang puas

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan terhadap Pembelajaran

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap proses pembelajaran yang dilaksanakan sekolah. Tingkat kepuasan mencapai 85,00% dengan kategori sangat puas.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan terhadap Pembelajaran

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	74	46,25%
Baik	77	48,13%
Cukup	8	5,00%
Kurang	1	0,62%
Total	160	100,00%

2. Tingkat Kepuasan terhadap Komunikasi Wali Kelas

Komunikasi wali kelas memperoleh nilai kepuasan tertinggi sebesar 87,19%. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif menjadi kekuatan utama sekolah dalam membangun hubungan dengan orang tua.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Komunikasi Wali Kelas

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	89	55,63%
Baik	62	38,75%
Cukup	8	5,00%
Kurang	1	0,62%
Total	160	100,00%

3. Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Sekolah

Pelayanan sekolah memperoleh tingkat kepuasan sebesar 81,56% yang termasuk kategori sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diberikan sekolah telah memenuhi harapan sebagian besar orang tua.

4. Kompetensi Peserta Didik

Kompetensi siswa memperoleh tingkat kepuasan sebesar 80,94%. Orang tua menilai bahwa sekolah berhasil mengembangkan

kemampuan akademik maupun nonakademik peserta didik.

5. Hasil Pembelajaran Tahfidz dan Tahsin

Program Tahfidz memperoleh nilai kepuasan sebesar 78,59%, sedangkan Tahsin memperoleh nilai 78,75%. Kedua aspek termasuk kategori puas dan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan Al-Qur'an peserta didik menurut persepsi orang tua.

6. Pelaksanaan Program Sekolah Program sekolah memperoleh tingkat kepuasan sebesar 83,59%. Orang tua menilai berbagai kegiatan yang dilaksanakan sekolah mampu mendukung perkembangan akademik maupun karakter siswa.

7. Layanan Katering Sekolah

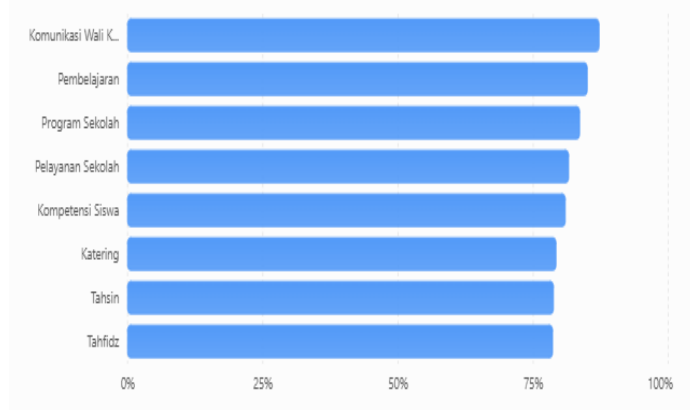
Layanan katering memperoleh nilai kepuasan sebesar 79,22%. Walaupun termasuk kategori puas, aspek ini memiliki nilai relatif lebih rendah dibanding aspek lainnya sehingga dapat menjadi fokus perbaikan.

Tabel 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Orang Tua

Aspek	Persentase (%)	Kategori
Komunikasi Wali Kelas	87,19	Sangat Puas
Pembelajaran	85	Sangat Puas

Program Sekolah	83,59	Sangat Puas
Pelayanan Sekolah	81,56	Sangat Puas
Kompetensi Siswa	80,94	Sangat Puas
Katering	79,22	Puas
Tahsin	78,75	Puas
Tahfidz	78,59	Puas
Rata-rata Kepuasan Keseluruhan	81,85	Sangat Puas

Diagram 1. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Orang Tua



Pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara sekolah dan orang tua berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan. Temuan ini sejalan dengan teori layanan prima yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi dan responsivitas menjadi faktor penting dalam membangun

kepercayaan pelanggan terhadap organisasi pendidikan.

Selain itu, tingginya kepuasan terhadap pembelajaran dan program sekolah menunjukkan bahwa implementasi kurikulum dan kegiatan pengembangan siswa telah berjalan efektif. Namun demikian, aspek Tahfidz, Tahsin, dan layanan katering masih perlu ditingkatkan agar dapat mencapai kategori sangat puas.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di SMP IT Luqman Al Hakim Slawi mencapai rata-rata 81,85% dan berada pada kategori sangat puas. Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah komunikasi wali kelas sebesar 87,19%, sedangkan aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah layanan katering, Tahfidz, dan Tahsin.

Sekolah perlu mempertahankan kualitas layanan yang telah berjalan baik serta meningkatkan program pembinaan karakter, literasi digital, dan pembelajaran Al-Qur'an untuk meningkatkan kepuasan orang tua secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016).
Marketing Management. New York:
Pearson Education.
- Mulyasa, E. (2022). Manajemen
Pendidikan Karakter. Bandung:
Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian
Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Triwiyanto, T. (2021). Manajemen
Mutu Pendidikan. Jakarta: Bumi
Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem
Pendidikan Nasional.