

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN/WALI MURID (STUDI KASUS DI SLTPN 03 KECAMATAN KEPANJEN KABUPATEN MALANG)**

**Wirawan Aryanto Balol**

**Abstrak:** Di era otonomi pendidikan ini menjadikan setiap sekolah berhak mengatur sendiri segala keperluan dan kebutuhan serta keputusan cara penyelenggaraan pendidikan. Dari pelaksanaan otonomi sekolah ini kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan dapat memunculkan penilaian kepuasan pelayanan pendidikan dari stakeholders. Dan penelitian ini bertujuan menentukan tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan di SLTPN 03 Kepanjen Kabupaten Malang, berdasarkan dari kualitas internal dan kualitas eksternal pelayanan pendidikan. Dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendidikan tersebut terhadap kepuasan wali murid (stakeholders) serta untuk mengetahui variabel kualitas mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan wali murid peserta didik di SLTPN 03 Kepanjen. Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di SLTPN 03 Kepanjen termasuk dalam tingkat baik. Terbukti pula bahwa kualitas internal dan kualitas eksternal pelayanan pendidikan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wali murid. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pendidikan tersebut mempunyai determinasi sebesar 59,2 % dan yang memiliki determinasi lebih besar adalah variabel kualitas internal pelayanan pendidikan dibandingkan kualitas eksternal pelayanan pendidikan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan

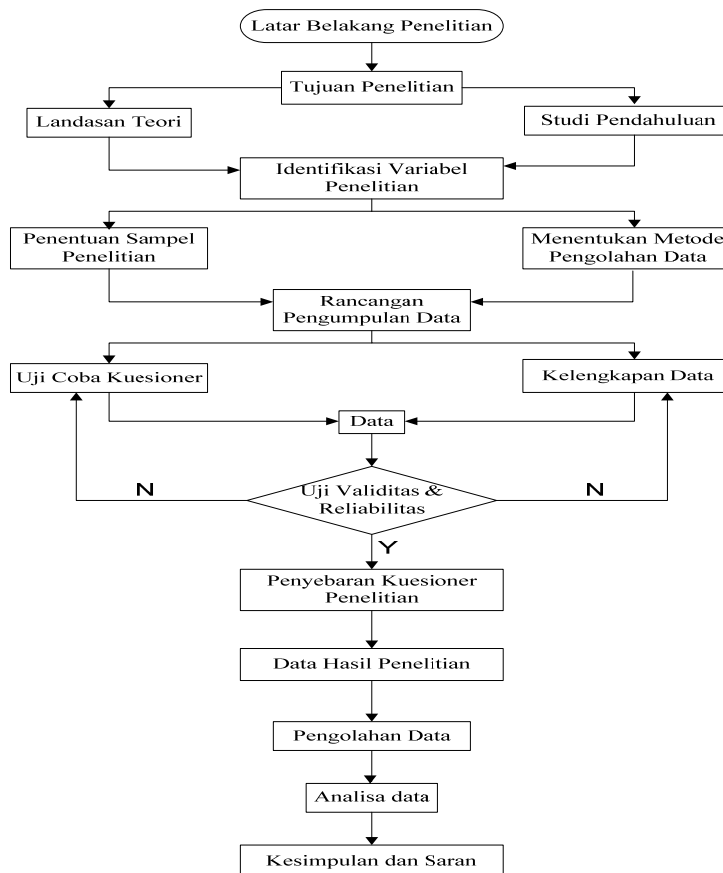
Di era otonomi sekolah saat ini wilayah Kabupaten Malang khususnya Kecamatan Kepanjen di tingkat SLTP peningkatan pelayanan pendidikan ditandai perubahan dan perkembangan yang dilakukan sekolah-sekolah. Peningkatan kualitas pelayanan yang genjar dilakukan dalam era otonomi juga dilaksanakan oleh SLTPN 03 Kepanjen Kabupaten Malang dalam memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat khususnya yang berdomisili di sekitar SLTPN 03 Kepanjen. Dalam hal 1) sarana prasarana SLTPN 03 Kepanjen membangun empat (4) ruang belajar mengajar yang pembangunannya melibatkan bantuan pihak komite sekolah, 2) dalam sistem pembelajaran sekolah menggunakan sistem moving class yang diharapkan siswa bisa lebih pro aktif dalam pembelajaran yang ditunjang ketersediaan guru yang memadai.

M. Zainal Anwar (2007) dalam penelitiannya dalam menakar kepuasan penggunaan layanan di Kabupaten Bantul memandang pelayanan publik di sektor pendidikan dasar masih belum memuaskan, terutama dilihat dari aspek *biaya dan akses informasi*, menurut catatan *Flamma*, pemda Bantul pernah menjanjikan membebaskan biaya pendidikan di Sekolah Dasar (SD) atau yang sederajat. Untuk jenjang SMP atau yang sederajat, meski bagian dari pendidikan dasar, Pemda Bantul belum menggratiskan. Dari hasil survei yang dilakukan, terlihat bahwa Pemda Bantul masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada warganya. Ini terlihat dari masih minimnya informasi yang diberikan Pemda kepada masyarakat terkait kebijakan bidang pendidikan, khususnya pendidikan dasar. “Padahal semua kebijakan pemda seharusnya disosialisasikan ke masyarakat”, sekolah sebagai institusi yang menjalankan kewajiban pemerintah sebagai pelayan publik dalam bidang pendidikan, turut mensosialisasikan kebijakan pemda, misalnya dengan menempelkan segala peraturan di sekolah.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan melibatkan masyarakat (stakeholders) khususnya wali murid peserta didik SLTPN 03 Kepanjen yang dijadikan unit analisis, karena diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan kondisi yang sebenarnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan masyarakat (stakeholder). Dengan mencari jawaban dari wali murid tentang pelayanan di tempat putra/putri mereka bersekolah, diharapkan penelitian tersebut berguna untuk memperbaiki kualitas pelayanan, dan adanya umpan balik dari masyarakat/wali murid, hasilnya dapat menjadi masukan bagi sekolah untuk menyusun langkah baru, yaitu pengembangan dalam hal kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## METODE

Diagram alir penelitian ini merujuk dari (Arikunto, 2000):



Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (purposive sampling) di SLTPN 03 Kepanjen Kabupaten Malang. Sebagai responden dalam penelitian ini adalah wali murid kelas 1 dan 2 yang ada di SLTPN 03 Kepanjen Kabupaten Malang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan Daftar pertanyaan (Kuesioner), Penelitian kepustakaan untuk mengukur tingkat kepuasan wali murid dari faktor internal dan eksternal. Terkhusus Kuesioner lebih diperkuat dengan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan Software SPSS. Dan populasi wali murid kelas 2 (dua) dan 3 (tiga) peserta didik SLTPN 03 yang berjumlah 452 wali murid dengan rincian 235 wali murid kelas VIII dan 217 wali murid kelas IX. Untuk jumlah sampel yang diambil dari populasi digunakan rumus Slovin (Umar, 2000) yang menghasilkan nilai 81 wali murid sebagai sampel.

Sekolah lanjutan tingkat pertama merupakan organisasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat khususnya siswa dan wali murid, yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan pendidikan. Untuk kualitas pelayanan pendidikan di sekolah lanjutan tingkat pertama dapat diukur melalui :

1. Variabel Bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan;
  - a. Kualitas Internal (X1);
  - b. Kualitas Eksternal (X2);
2. Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelayanan (Y).

Dari variabel-variabel yang ada dengan paradigma ganda dua variabel independen serta satu variabel dependen, merujuk Sugiono (2006) yang dikembangkan untuk dapat digunakan dalam penelitian ini

Teknik analisa yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif, dimana Analisa deskriptif yaitu teknik analisis yang berguna menggambarkan setiap variabel yang diukur melalui interpretasi hasil data interval pada variabel-variabel tersebut menggunakan bantuan program SPSS version 14 for Windows. Juga menggambarkan keterkaitan antara indikator kepuasan dan kualitas pelayanan untuk menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan pendidikan oleh wali murid. Analisa model regresi ganda dengan dua prediktor untuk mengetahui bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen / bebas yaitu Kualitas Pelayanan Internal dan Kualitas Pelayanan Eksternal dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Analisis data ini menggambarkan hasil penelitian yang menggunakan responden sebanyak 81 orang wali murid peserta didik di SLTPN 03 Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang mengenai jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan mereka. Gambaran hasil penelitian yang merupakan karakteristik responden adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Responden Wali Murid Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase
Laki-laki	56	69,1 %
Perempuan	25	30,9 %
Total	81	100 %

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang ada pada tabel 1 dapat dilihat melalui jumlahnya bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu 56 orang atau 69 %. Sehingga menjadi salah satu alasan bahwa wali murid laki-laki lebih antusias akan perkembangan pendidikan.

Tabel 2 Jumlah Responden Wali Murid Menurut Umur

Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase
< 30 tahun	1	1,2 %
30 – 40 tahun	28	34,6 %
41 – 50 tahun	36	44,4 %
51 – 60 tahun	9	11,1 %
> 60 tahun	7	8,7 %
Total	81	100 %

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 36 orang atau 44,4 % responden berumur 41 – 50 tahun dan 28 orang atau 34,6 % responden berusia 31 – 40 tahun. Sehingga dapat dilihat bahwa sebagian besar dari responden wali murid berada pada usia 31 – 50 tahun. Jika dilihat dari tingkat usia, kategori usia ini dapat digolongkan dalam usia yang aktif dan produktif.

Tabel 3 Jumlah Responden Wali Murid Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase
SD	31	38,3 %
SLTP	17	20,9 %
SLTA	26	32,2 %
D – 3	3	3,7 %
S – 1	4	4,9 %
Total	81	100 %

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 31 orang atau 38 % tingkat pendidikan terakhirnya SD disusul dengan pendidikan SLTA 26 orang atau 32,2 % dan pendidikan SLTP sebanyak 17 orang atau 20,9 %. Dalam hal ini dapat dikatakan sebagian besar responden mempunyai latar belakang pendidikan yang kategori rendah untuk dapat memiliki kemampuan dan keterampilan sebagai seorang paramedic.

Tabel 4 Jumlah Responden Wali Murid Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
PNS	8	9,9 %
Swasta	32	39,5 %
Wiraswasta	9	11,1 %
Petani	18	22,2 %
Ibu Rumah Tangga	14	17,3 %
Total	81	100 %

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4 tersebut terlihat bahwa mayoritas responden yaitu 32 orang atau 39 % mempunyai pekerjaan swasta, disusul 18 orang atau 22,2 % bekerja sebagai petani, dan 14 orang atau 17,3 % sebagai ibu rumah tangga.

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

*Uji Validitas*, Hasil pengujian validitas item yang telah diujicobakan memperoleh pengakuan validitas yang berbeda-beda menurut masing-masing item. Pernyataan pengakuan validitas yang berdasarkan (probabilitas) sebesar 5%. Sehingga apabila koefisien validitas (koefisien korelasi) yang dihasilkan dengan probabilitas lebih kecil dari 5% ( $p < 0,05$ ), maka item instrumen dinyatakan valid. Artinya item tersebut berkualitas validitas yang akurat dan meyakinkan. Begitu sebaliknya apabila koefisien validitas (koefisien korelasi) yang dihasilkan dengan probabilitas lebih besar sama dengan 5% ( $p \geq 0,05$ ), maka item instrument dinyatakan tidak valid atau gugur. Artinya item tersebut berkualitas validitas yang kurang akurat dan tidak meyakinkan.

Dengan telah diujinya dengan uji-validitas, maka item-item instrument yang dinyatakan valid berarti sudah memadai untuk digunakan menjangkau data penelitian. Pengambilan data dilakukan pada wali murid peserta didik SLTPN 03 Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang sebanyak 81 orang responden. Dengan demikian penelitian akan memprediksi harga probabilitas ( $p$ ) masing-masing item sebagaimana pada table berikut.

Tabel 5 Hasil Pengujian Validitas Item Uji Coba Instrumen

Variabel	No. Item	Koefisien Korelasi (r)	Probabilitas (p)	Keterangan
Kualitas Internal (X1- Bebas)	X1	0,678	0.000	Valid
	X2	0,750	0.000	Valid
	X3	0,505	0.000	Valid
	X4	0,591	0.000	Valid
	X5	0,396	0.001	Valid
	X6	0,491	0.000	Valid
	X7	0,515	0.000	Valid
	X8	0,438	0.000	Valid
	X9	0,365	0.001	Valid
	X10	0,636	0.000	Valid
	X11	0,533	0.000	Valid
	X12	0,644	0.000	Valid
	X13	0,647	0.000	Valid
	X14	0,647	0.000	Valid
	X15	0,377	0.001	Valid
	X16	0,437	0.000	Valid
	X17	0,640	0.000	Valid
	X18	0,669	0.000	Valid
	X19	0,442	0.000	Valid
Kualitas Eksternal (X2-Bebas)	X20	0,722	0.000	Valid
	X21	0,805	0.000	Valid
	X22	0,853	0.000	Valid
Kepuasan (Y)	Y23	0,439	0.000	Valid
	Y24	0,475	0.000	Valid
	Y25	0,700	0.000	Valid
	Y26	0,675	0.000	Valid
	Y27	0,615	0.000	Valid
	Y28	0,543	0.000	Valid
	Y29	0,649	0.000	Valid
	Y30	0,741	0.000	Valid
	Y31	0,641	0.000	Valid

Sumber : Hasil pengolahan Data Uji Validitas Item

Tabel diatas menunjukkan ringkasan hasil analisis validitas butir instrument (validitas items) memperoleh pengakuan sah (valid) yang berbeda-beda sebagaimana dapat dilihat pada table di atas. Dimana dari 31 item pertanyaan pada instrument ternyata semuanya memperoleh kualifikasi valid.

*Uji reliabilitas* adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Keandalan disini menunjukkan kemantapan dan ketepatan dari suatu alat ukur.

Dari hasil pengujian reliabilitas sebagaimana terlampir, untuk instrument penelitian menunjukkan harga  $r_{Alpha}$  sebesar 0,9165 lebih besar dari harga  $r_{Tabel}$  sebesar 0,220 disamping itu harga  $r_{Alpha}$  untuk masing-masing variabel : kualitas internal sebesar 0,7436, kualitas eksternal sebesar 0,8241 dan kepuasan sebesar 0,7496 > harga  $r_{Tabel}$ . Maka dapat dikatakan bahwa instrument memiliki keandalan reliabilitas yang tinggi, dengan kata lain bahwa instrument yang disampaikan pada responden sangat layak untuk digunakan sebagai alat penjarung data penelitian.

Data yang diperoleh akan dianalisis untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini. Hasil pembuktian hipotesis akan diinterpretasikan guna memperoleh informasi yang rasional sebagai hasil penelitian dan temuan-temuan dapat dipergunakan sebagai bahan wacana yang bermanfaat.

### **Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian**

Paparan hasil analisis deskriptif ini dimaksudkan untuk memberi gambaran keadaan objek yang tercermin pada data-data yang terjaring melalui variabel penelitian ini. Adapun deskripsi data dalam penelitian ini tentang deskripsi distribusi frekuensi bergolong.

Hasil analisis statistic dipaparkan berdasarkan hasil pengolahan data distribusi frekuensi bergolong dari masing-masing variabel penelitian. Variabel dalam penelitian ini meliputi; 1) Kualitas Internal (X1) : (Kurikulum dan Pembelajaran, Administrasi dan Manajemen Sekolah, Organisasi dan Kelembagaan, Sarana Prasarana, Ketenagaan, Pembiayaan, Peserta Didik), 2) Kualitas Eksternal (X2) : (Peran Serta Masyarakat, Lingkungan) dan 3) Kepuasan (Y). Paparan distribusi sebaran frekuensi bergolong yang dimaksudkan adalah sebagaimana akan diuraikan berikut ini.

#### 1. Kualitas Internal.

Dari yang terkumpul dengan jumlah 81 responden wali murid peserta didik yang berpendapat mengenai kualitas internal memiliki skor tertinggi 95, skor terendah 53. Adapun untuk menentukan nilai range (R) digunakan rumus berikut :

$$\begin{aligned} R &= \text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah} + 1 \\ &= 95 - 53 + 1 = 43 \end{aligned}$$

Nilai range (R) dari data kualitas internal (X1) sebesar 43. Sedangkan banyaknya kelas interval (K) menggunakan rumus dari Struges berikut.

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \text{ Log } n \\ \text{Dimana } n &= \text{cacah kasus data} = 81 \\ K &= 1 + 3,3 \text{ Log } 81 \\ &= 7,3 \text{ (digunakan } 7) \end{aligned}$$

Dengan formulasi tersebut nilai (K) untuk kualitas internal (X1) diperoleh sebesar 7, selanjutnya untuk menentukan lebar kelas interval (i) digunakan rumus dari Struges sebagai berikut :

$$\begin{aligned} (i) &= \frac{R}{k}, \text{ sehingga} \\ &= \frac{43}{7} = 6,1428 \text{ (digunakan } 6) \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa lebar kelas interval (i) dari variabel X1 diperoleh sebesar 6, dan selanjutnya dapat disajikan tabel sebaran distribusi frekuensi sebagai berikut.

Tabel 6 Sebaran Distribusi Frekuensi tentang Kualitas Internal

Kelas	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	50,0-56,0	2	2,5%
2	56,5-62,5	1	1,2%
3	63,0-69,0	10	12,3%
4	69,5-75,5	17	20,9%
5	76,0-82,0	20	24,8%
6	82,5-88,5	22	27,2%
7	89,0-95,0	9	11,1%
Jumlah		81	100%

Sumber : Pengolah Data Penelitian

Data tabel diatas yang diperoleh dari jawaban responden menunjukkan bahwa dari 81 responden terdapat 2 responden (2,5%) yang skornya berada pada kelas interval 50,0-56,0, 1 responden (1,2%) yang skornya berada pada kelas interval 56,5-62,5, 10 responden (12,3%) yang skornya berada pada kelas interval 63,0-69,0, 17 responden (20,9%) yang skornya berada pada kelas interval 69,5-75,5, 20 responden (24,8%) yang skornya berada pada kelas interval 76,0-82,0, 22 responden (27,2%) yang skornya berada pada kelas interval 82,5-88,5, 9 responden (11,1%) yang skornya berada pada kelas interval 89,0-95,0. Disamping itu dari hasil analisis juga didapat skor rerata dari jawaban responden terhadap kualitas internal sebesar 78,7 skor tersebut berada pada kelas 5 dengan interval 76,0-82,0 dengan kategori baik.

Gambaran jelas tabel diatas menunjukkan kualitas internal pada kelas 6 kelas interval 82,5-88,5 mendapat peringkat tertinggi dengan total sebanyak 22 responden (27,2%) artinya menurut wali murid peserta didik di SLTPN 03 Kepanjen *tingkat kualitas internal* adalah *baik*, sedangkan pada kelas 2 dengan total sebanyak 1 responden (1,2%) mendapat peringkat terendah yang artinya menurut wali murid peserta didik di SLTP 03 Kepanjen tingkat kualitas internal adalah cukup baik.

Dari rincian hasil kuesioner tersebut dengan tingkatan kualitas dapat diketahui 2 responden (2,5%) menyatakan kualitas internal kurang baik, 28 responden (34,7%) menyatakan kualitas internal cukup baik, 50 responden (61,6%) menyatakan kualitas internal baik, dan 1 responden (1,2%) menyatakan kualitas internal sangat baik.

## 2. Kualitas Eksternal

Dari yang terkumpul dengan jumlah 81 responden wali murid peserta didik yang berpendapat mengenai kualitas eksternal memiliki skor tertinggi 15, skor terendah 6. Adapun untuk menentukan nilai range (R) digunakan rumus berikut :

$$R = \text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah} + 1 \\ = 15 - 6 + 1 = 10$$

Nilai range (R) dari data kualitas eksternal (X2) sebesar 10. Sedangkan banyaknya kelas interval (K) menggunakan rumus dari Struges berikut.

$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } n \\ \text{Dimana } n = \text{cacah kasus data} = 81 \\ K = 1 + 3,3 \text{ Log } 81 \\ = 7,3 \text{ (digunakan 7)}$$

Dengan formulasi tersebut nilai (K) untuk kualitas eksternal (X2) diperoleh sebesar 7, selanjutnya untuk menentukan lebar kelas interval (i) digunakan rumus dari Struges sebagai berikut :

$$(i) = \frac{R}{k}, \text{ sehingga} \\ = \frac{10}{7} = 1,428 \text{ (digunakan 1)}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa lebar kelas interval (i) dari variabel X2 diperoleh sebesar 1, dan selanjutnya dapat disajikan table sebaran distribusi frekuensi sebagai berikut.

Tabel 7 Sebaran Distribusi Frekuensi tentang Kualitas Eksternal

Kelas	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	5,0-6,0	1	1,2%
2	6,5-7,5	1	1,2%
3	8,0-9,0	9	11,1%
4	9,5-10,5	10	12,3%
5	11,0-12,0	33	40,7%
6	12,5-13,5	10	12,3%
7	14,0-15,0	17	21,1%
Jumlah		81	100%

Sumber : Pengolah Data Penelitian

Data tabel diatas yang diperoleh dari jawaban responden menunjukkan bahwa dari 81 responden masing-masing 1 responden (1,2%) pada kelas interval 5.0-6.0 dan 6,5-7,5, 9 responden (11,1%) yang skornya berada pada kelas interval 8,0-9,0, 10 responden (12,3%) yang skornya berada pada kelas interval 9,5-10,5, 33 responden (40,7%) yang skornya berada pada kelas interval 11,0-12,0, 10 responden (12,3%) yang skornya berada pada kelas interval 12,5-13,5, 17 responden (21,1%) yang skornya berada pada kelas interval 14,0-15,0. Disamping itu dari hasil analisis juga didapat skor rerata dari jawaban responden terhadap kualitas eksternal sebesar 11,6, skor tersebut berada pada kelas 5 dengan interval 11,0-12,0 yang berada antara kualitas eksternal cukup baik dan baik.

Gambaran jelas tabel diatas menunjukkan kualitas eksternal pada kelas 5 kelas interval 11,0-12,0 mendapat peringkat tertinggi dengan total sebanyak 33 responden (40,7%) artinya menurut wali murid peserta didik di SLTPN 03 Kepanjen *tingkat kualitas eksternal adalah antara cukup baik dan baik namun cenderung baik*, sedangkan pada kelas 1 dan 2 kelas interval 5,0-6,0 dan 6,5-7,5 mendapat skor terendah masing-masing 1 (1,2%) artinya menurut walimurid peserta didik di SLTPN 03 Kepanjen yang menyatakan tingkat kualitas eksternal adalah cukup baik.

Dari rincian hasil kuesioner tersebut dengan tingkatan kualitas dapat diketahui 7 responden (8,7%) menyatakan kualitas eksternal cukup baik, 70 responden (86,4%) menyatakan kualitas internal baik, dan 4 responden (4,9%) menyatakan kualitas eksternal sangat baik.

### 3. Kepuasan

Dari yang terkumpul dengan jumlah 81 responden wali murid peserta didik yang berpendapat mengenai kepuasan memiliki skor tertinggi 45, skor terendah 19. Adapun untuk menentukan nilai range (R) digunakan rumus berikut :

$$R = \text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah} + 1 \\ = 45 - 19 + 1 = 27$$

Nilai range (R) dari data kepuasan (Y) sebesar 27. Sedangkan banyaknya kelas interval (K) menggunakan rumus dari Struges berikut.



$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } n$$

Dimana  $n$  = cacah kasus data = 81

$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } 81 \\ = 7,3 \text{ (digunakan 7)}$$

Dengan formulasi tersebut nilai ( $K$ ) untuk kepuasan ( $Y$ ) diperoleh sebesar 7, selanjutnya untuk menentukan lebar kelas interval ( $i$ ) digunakan rumus dari Struges sebagai berikut :

$$(i) = \frac{R}{k}, \text{ sehingga } = \frac{27}{7} = 3,857 \text{ (digunakan 3,5)}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa lebar kelas interval ( $i$ ) dari variabel  $Y$  diperoleh sebesar 3,5, dan selanjutnya dapat disajikan table sebaran distribusi frekuensi sebagai berikut.

Tabel 8 Sebaran Distribusi Frekuensi tentang Kepuasan

Kelas	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	17,5-21,0	2	2,5%
2	21,5-25,0	1	1,2%
3	25,5-29,0	3	3,7%
4	29,5-33,0	13	16,0%
5	33,5-37,0	37	45,8%
6	37,5-41,0	18	22,2%
7	41,5-45,0	7	8,6%
Jumlah		81	100%

Sumber : Pengolah Data Penelitian

Data tabel diatas yang diperoleh dari jawaban responden menunjukkan bahwa dari 81 responden, 2 responden (2,5%) yang skornya berada pada kelas interval 17,5-21,0, 1 responden (1,2%) yang skornya berada pada kelas interval 21,5-25,0, 3 responden (3,7%) yang skornya berada pada kelas interval 25,5-29,0, 13 responden (16,0%) yang skornya berada pada kelas interval 29,5-33,0, 37 responden (45,8%) yang skornya berada pada kelas interval 33,5-37,0, 18 responden (22,2%) yang skornya berada pada kelas interval 37,5-41,0, dan 7 responden (8,6%) yang skornya berada pada kelas interval 41,5-45,0. Disamping itu dari hasil analisis juga didapat skor rerata dari jawaban responden terhadap kepuasan sebesar 35,6, skor tersebut berada pada kelas 5 dengan interval 33,5-37,0 yang berada pada kategori cukup memuaskan dan memuaskan.

Gambaran jelas tabel diatas menunjukkan kepuasan pada kelas 5 kelas interval 33,5-37,0 mendapat peringkat tertinggi dengan total sebanyak 37 responden (45,8%) artinya menurut wali murid peserta didik di SLTPN 03 Kepanjen *tingkat kepuasan* adalah diantara cukup memuaskan dan memuaskan namun cenderung memuaskan, sedangkan pada kelas 2 kelas interval 21,5-25,0 mendapat skor terendah artinya menurut walimurid peserta didik di SLTPN 03 Kepanjen yang menyatakan tingkat kepuasan adalah kurang memuaskan.

Dari rincian hasil kuesioner tersebut dengan tingkatan kualitas dapat diketahui 4 responden (4,9%) menyatakan kepuasan kurang memuaskan, 33 responden (40,7%) menyatakan kepuasan cukup, 43 responden (53,1%) menyatakan kepuasan baik, dan 1 responden (1,2%) menyatakan kepuasan sangat memuaskan.

Keseluruhan hasil analisis temuan penelitian secara ringkas dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas pelayanan pendidikan di SLTPN 03 Kepanjen yang dalam penelitian ini dibagi menjadi dua <sup>a)</sup> kualitas internal yang berkaitan dengan kurikulum pembelajaran, administrasi manajemen, organisasi manajemen, sarana prasarana, ketenagaan, pembiayaan, dan peserta didik dalam tingkat baik. <sup>b)</sup> kualitas eksternal yang berkaitan dengan peran serta masyarakat dan lingkungan, juga dalam tingkat baik. Sehingga dengan mayoritas responden yang menyatakan bahwa kualitas internal dan kualitas eksternal dalam kategori baik maka dapat diketahui bahwa pelayanan pendidikan di SLTPN 03 dalam kategori baik
2. Bahwa dari faktor kualitas internal dan kualitas eksternal mempunyai pengaruh sumbangan relatif masing-masing 72,1 % dan 27,9 % dan sumbangan efektif 54,9 % dan 4,3 % terhadap kepuasan wali murid mengenai pelayanan pendidikan di SLTPN 03 Kepanjen. Hasil penelitian tersebut menempatkan variabel kualitas internal mempunyai pengaruh yang dominan signifikan terhadap kepuasan wali murid peserta didik, sedangkan faktor kualitas eksternal mempunyai pengaruh yang relatif kecil terhadap kepuasan pelayanan pendidikan menurut wali murid peserta didik di SLTPN 03 Kepanjen Kabupaten Malang.

## KESIMPULAN

Menjawab persolan persoalan penelitian sebagaimana dengan memperhatikan hasil-hasil analisis data sebagaimana telah dikemukakan dalam pembahasan. Untuk lebih mudah mengetahui mengenai tingkat kualitas pelayanan pendidikan dan pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan pelayanan pendidikan melalui jawaban wali murid peserta didik. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pendidikan di SLTPN 03 Kepanjen dalam *tingkat baik*. Tingkat kualitas baik ini diambil setelah dari mayoritas jawaban wali murid untuk kualitas internal menunjukkan pada kelas 6 kelas interval 82,5-88,5 mendapat peringkat tertinggi dengan total sebanyak 22 responden (27,2%) dan dari kuesioner menunjukkan 50 responden (61,6%) menyatakan kualitas internal baik. Serta untuk kualitas eksternal menunjukkan pada kelas 5 kelas interval 11,0-12,0 mendapat peringkat tertinggi dengan total sebanyak 33 responden (40,7%) dan dari kuesioner diketahui 70 responden (86,4%) menyatakan kualitas internal adalah baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di SLTPN 03 Kepanjen dalam *tingkat yang baik*.
2. Kualitas pelayanan menunjukkan mempunyai pengaruh sebesar 59,2% terhadap kepuasan wali murid peserta didik di SLTPN 03 Kepanjen. Dengan rincian prosentase sumbangan relatif Kualitas Internal ( $X_1$ ) sebesar 72,1 % terhadap kepuasan wali murid (Y), <sup>2)</sup> Kualitas Eksternal ( $X_2$ ) sebesar 27,9 % terhadap kepuasan wali murid dan prosentase sumbangan efektif Kualitas Internal ( $X_1$ ) sebesar 54,9 % terhadap kepuasan wali murid (Y), <sup>2)</sup> Kualitas Eksternal ( $X_2$ ) sebesar 4,3 % terhadap kepuasan wali murid (Y).

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M Z. 2007. *Menakar Kepuasan Penggunaan Layanan*. Bantul, Institute for Research and Empowermen.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Rineka Cipta.
- Sugiono. 2006. *Statistik Dalam Penelitian*. Bandung, CV Alfabeta.

- Wahyono, Teguh. 2006. *Analisis Data Statistik Dengan SPSS 14*. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Umar. 2000. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.