

SURVEI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh :

**Amat Jaedun ¹⁾
Ishartiwi**

Abstrak

Pada saat ini, peningkatan mutu layanan pendidikan merupakan program utama pemerintah untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas pelayanan pendidikan tersebut terutama harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan. Atau dengan kata lain, kualitas pelayanan pendidikan tersebut terutama harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh klien (penerima layanan) terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan yaitu sekolah. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang didasarkan pada tingkat kepuasan konsumen atau penerima layanan (klien) terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan yaitu sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diukur berdasarkan 9 indikator, sebanyak 6 indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (indeks kepuasan $> 0,70$), dua indikator, yaitu *tangibles* dan *access* menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang (indeks $0,50 - 0,70$), dan satu indikator, yaitu *reponsiveness* menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah (indeks = $0,489$). Sementara itu, tingkat kepuasan orangtua siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah yang diukur berdasarkan 10 aspek indikator, sebanyak 5 indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (indeks kepuasan $> 0,70$), sedangkan 4 indikator, yaitu *tangibles*, *reliability*, *understanding the customer*, dan *communication*, menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang (indeks $0,50 - 0,70$),

sedangkan satu indikator yaitu *responsiveness* menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah. Rendahnya indeks kepuasan orangtua siswa terhadap pelayanan pendidikan pada aspek responsivitas ini terutama disebabkan oleh tidak tersedianya mekanisme pemberian masukan ataupun penilaian dari orangtua siswa mengenai cara guru mengajar, termasuk mekanisme kontrol terhadap pelaksanaan program-program sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan pada Sekolah Dasar dan SMP di DIY belum dilakukan dengan cara yang demokratis dengan memposisikan siswa dan orangtua siswa sebagai *valuable customer* yang perlu diakomodasi kepentingan-kepentingannya.

Kata Kunci: *Kepuasan Konsumen, Pelayanan Pendidikan*

1) Alamat korespondensi : Amat Jaedun. Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta. HP: 08164267713. e-mail : *a_jaedun@yahoo.com*

SURVEY ON CONSUMER'S SATISFACTION TO THE PUBLIC SERVICES OF EDUCATION IN YOGYAKARTA SPECIAL AREA

By :

**Amat Jaedun ¹⁾
Ishartiwi**

Abstract

In recent years, the educational services quality improvement is the main program of Indonesian government to improve the human resources quality. The educational service quality must be oriented to client or consumers needs. In meant, that educational services quality has been based on the client or consumer's satisfaction to the quality services given by the provider, is that the schools. This research was conducted to measure the educational service quality based on the consumer's or client's satisfaction to the quality services given by the providers or schools. The results of this study showed that the level of student's satisfaction on the educational services that be measured using 9 indicators, 6 indicators showed the high satisfaction (satisfaction index $> 0,70$), two indicators is that tangibles and access showed the middle satisfaction level (index $0,50 - 0,70$), and one indicator is that responsiveness showed the low satisfaction level (index = $0,489$). Meanwhile, parent's satisfaction level on the educational services that be measured using 10 indicators, 5 indicators showed the high satisfaction level (satisfaction index $> 0,70$), four indicators is that tangibles, reliability, understanding the customer, and communication showed the middle satisfaction level (index $0,50 - 0,70$), and one indicator is that responsiveness showed the low satisfaction level (index = $0,489$). The low parent's satisfaction level on the educational service of responsiveness caused by there is no a involvement and control mechanism to teaching and learning process and school's program implementation. It meant, that educational services of basic education (SD and SMP) in Yogyakarta Special Area have no implementing by democratic manners that considered students and parents as a valuable customer, that have been accommodated their needs.

Keywords: *Consumer's Satisfaction, Educational Services*

Pendahuluan

Peningkatan mutu layanan pendidikan pada saat ini merupakan program utama pemerintah untuk mencerdaskan bangsa. Hal ini sebagaimana tertuang dalam visi Departemen Pendidikan Nasional, yaitu “Meningkatkan Akses bagi Setiap Warga Negara untuk Memperoleh Pendidikan yang Bermutu.” Untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu tersebut, berbagai ketentuan perundang-undangan telah diterbitkan, yang salah satunya adalah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Sementara itu, ada tiga isu utama yang dicanangkan Depdiknas untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu, yaitu relevansi, kualitas dan tatakelola (ceramah Mendiknas, 2007). Kebijakan-kebijakan pendidikan tersebut diharapkan juga dapat memberikan kesempatan kepada seluruh warga negara untuk memperoleh pendidikan yang berkualitas. Konsekuensi dari kebijakan-kebijakan tersebut adalah bahwa pemerintah juga telah mengupayakan berbagai program pendamping, terutama dari segi pembiayaan. Berbagai program bantuan biaya pendidikan bagi masyarakat telah diluncurkan, baik melalui Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Secara konseptual, pendidikan yang bermutu dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan *output* pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Dalam hal ini, Sukanto (1998) mengemukakan paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien yang didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana program dan hasil keluaran sekolah tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Dalam hal ini, ada tiga hal yang perlu dipahami oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, yaitu: (1) apa kebutuhan klien; (2) bagaimana mengetahui kebutuhan klien; dan (3) apa yang membuat mereka puas.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu tersebut terutama harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan tersebut. Dalam hal ini, berarti

bahwa mutu atau kualitas pelayanan pendidikan tersebut terutama harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh klien (penerima layanan) terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan yaitu sekolah. Atau secara operasional, kualitas pelayanan pendidikan dapat diukur dari sejauhmana sekolah sebagai pemberi layanan (*provider*) dapat memberikan jaminan mutu kepada penerima layanan (klien) melalui layanan yang diberikan.

Untuk itulah, maka melalui penelitian ini akan diungkap kualitas pelayanan pendidikan yang didasarkan pada tingkat kepuasan konsumen atau penerima layanan (klien) terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan yaitu sekolah. Pada penelitian ini, sebagai pihak penerima layanan (klien) dibatasi pada siswa dan orangtua siswa sebagai pihak yang merasakan secara langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan yaitu sekolah. Selain itu, pada tahap ini ruang lingkup pemberi layanan juga dibatasi pada jenjang pendidikan dasar (SD dan SMP). Hal ini dirasa urgen untuk merumuskan indikator kualitas pelayanan pendidikan terkait dengan program WAJAR pendidikan dasar 9 tahun. Melalui penelitian ini diharapkan juga akan diketahui peta persepsi masyarakat (klien), yaitu siswa dan orangtua siswa terhadap mutu pelayanan pendidikan dasar.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: Sejujukanakah kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan dasar (SD dan SMP) di Daerah Istimewa Yogyakarta ?

Penyelenggaraan layanan pendidikan bagi peserta didik biasanya dikaji dalam konteks mutu pendidikan yang erat kaitannya dengan kajian mengenai kualitas manajemen sekolah (Murgatroyd, dalam Tola & Furqon, 2007). Di lingkungan sistem persekolahan, konsep mutu pendidikan dipersepsi berbeda-beda oleh berbagai pihak. Menurut persepsi kebanyakan orang (orangtua dan masyarakat pada umumnya), mutu pendidikan di sekolah secara sederhana dilihat dari perolehan nilai atau skor yang dicapai siswanya seperti yang ditunjukkan dengan hasil ulangan ataupun ujian.

Secara umum, pelayanan publik dapat dipahami sebagai jenis pelayanan yang disediakan untuk masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Dalam konteks penelitian ini, yang dimaksud dengan pelayanan publik (pelayanan pendidikan) adalah aktivitas pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh lembaga penyedia layanan (*provider*), yang dalam hal ini adalah sekolah.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan tersebut. Pelayanan yang baik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik (konsumen) atas pelayanan yang diterimanya.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pelayanan publik harus mencakup beberapa unsur sebagai berikut: (1) terdapat kejelasan antara hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima layanan; (2) pengaturan pelayanan publik disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat pengguna; (3) kualitas proses dan hasil pelayanan tersebut dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum; dan (4) apabila pelayanan publik dirasakan terlalu mahal, maka harus ada peluang bagi masyarakat untuk menyelenggarakan sistem pelayanan sendiri.

Martin & Kettner (Dwiyanto, 2002) mengidentifikasi dua pendekatan dasar yang biasa dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yakni: (1) pendekatan pengukuran dari kualitas kinerja pemberi layanan (*provider*), atau yang dikenal dengan *the outputs with quality dimensions approach*; dan (2) pendekatan kepuasan pelanggan/masyarakat atau *the client satisfaction approach*. Kedua pendekatan tersebut pada dasarnya dibedakan oleh perbedaan fokus dan sumber data. Pendekatan pertama, difokuskan pada program dan kinerja penyedia layanan (*provider*), dan datanya diperoleh dari laporan kegiatan (*self evaluation*) yang dilakukan oleh penyedia layanan, pengamatan dan wawancara dengan tokoh kunci pada lembaga penyedia layanan. Sementara itu, pendekatan kedua, melihat kualitas pelayanan berdasarkan pada hasil

(*result*), pengaruh (*effects*), dampak (*impact*), dan manfaat (*benefit*) yang diperoleh penerima layanan atau konsumen. Sumber data untuk pendekatan kedua ini adalah pihak penerima layanan (konsumen), yang diperoleh melalui survei pasar atau survei kepuasan masyarakat pengguna layanan publik (*client satisfaction survey*).

Perdebatan mengenai pelayanan publik yang terjadi saat ini pada dasarnya terletak pada pendekatan yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, terdapat tiga pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu: pendekatan proses (*process approach*), pendekatan hasil (*output approach*), dan pendekatan gabungan antara proses dan hasil.

Lenvinne (Dwiyanto, 2002), menggunakan pendekatan proses dengan indikator *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Sementara itu, Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Asas Pelayanan Publik menetapkan indikator proses dalam pelayanan publik, dengan ciri-ciri sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban. Sedangkan McDonald & Lawton (Dwiyanto, 2002), menggunakan pendekatan hasil dalam menilai kualitas pelayanan publik dengan indikator *efficiency and effectiveness*. Sementara itu, Salim & Woodward (Dwiyanto, 2002), mengajukan model pengukuran hasil dengan menambahkan indikator *economy* dan *equity* pada model yang sudah dikembangkan oleh McDonald & Lawton.

Di lain pihak, Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990) serta Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990) menggabungkan pendekatan proses dan hasil dalam mengukur kualitas pelayanan publik, sehingga menghasilkan model pengukuran kualitas pelayanan publik yang lebih lengkap. Dalam hal ini, Gibson et al. menggunakan lima ukuran yakni: kepuasan, efisiensi, produktivitas, keadaptasian, dan pengembangan, sedangkan Zeithmal et al. (1990) menampilkan 10 (sepuluh) ukuran untuk melihat kualitas pelayanan publik, yaitu: (1) tampilan fisik (*tangibles*); (2) keterandalan (*reliability*); (3) kredibilitas (*credibility*); (4) kompetensi (*competence*);

(5) pemahaman terhadap kebutuhan konsumen (*understanding the customer*); (6) komunikasi (*communication*); (7) responsif (*responsiveness*); (8) kesopanan (*courtesy*); (9) keamanan (*security*); dan (10) akses (*access*).

Dalam penelitian ini, pengukuran tingkat kualitas pelayanan publik bidang pendidikan mengacu pada model indikator yang dikembangkan oleh Zeithmal et al. (1990), yang mencakup 10 (sepuluh) indikator. Adapun asumsi yang digunakan adalah bahwa model indikator tersebut cukup lengkap dan dapat mencakup indikator-indikator yang dikembangkan oleh ahli-ahli lain serta mudah diterapkan dalam menilai kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan pendidikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan yaitu sekolah.

Sementara itu, dalam penelitian ini penilaian kualitas pelayanan publik bidang pendidikan didasarkan pada tingkat kepuasan konsumen (klien) terhadap mutu layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan, yaitu sekolah. Hal ini didasarkan pada beberapa pendapat ahli bahwa indikator kualitas pelayanan terutama harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan.

Cara Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian survei yang dilakukan pada 30 sekolah sampel yang tersebar secara merata pada lima kabupaten/kota di D.I. Yogyakarta, yang meliputi kota Yogyakarta, kabupaten Bantul, Sleman, Kulon Progo dan kabupaten Gunung Kidul, dengan sampel pada masing-masing kabupaten/kota adalah sebanyak enam sekolah (terdiri dari dua SMP dan empat SD).

Penentuan sekolah sampel pada masing-masing kabupaten/kota dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yang didasarkan pada peringkat nilai akreditasi sekolah, yaitu sekolah-sekolah yang memperoleh nilai akreditasi A dan B atau C. Sementara itu, penentuan sampel responden (sumber data) sebagai subyek uji, ditetapkan sebanyak satu rombongan belajar (siswa kelas V SD atau kelas VIII SMP)

untuk setiap sekolah sasaran, yang berjumlah 20 – 40 siswa beserta dengan orangtua/wali dari siswa yang bersangkutan.

Pengumpulan data dilakukan melalui angket (kuesioner) yang disampaikan secara langsung kepada responden siswa dan para orangtua/wali dari siswa yang bersangkutan. Uji validitas instrumen dilakukan berkaitan dengan validitas isi, yang didasarkan pada *rational judgment*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Sementara itu, untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen (siswa dan orangtua siswa) terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan (sekolah), maka ditetapkan indeks kepuasan konsumen yang berkisar antara 0 dan 1. Indeks kepuasan *no!*, berarti konsumen sangat tidak puas terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan (sekolah), sedangkan indeks kepuasan *sat!*, berarti bahwa konsumen sangat puas (memperoleh kepuasan yang sempurna) terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan (sekolah).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah diukur berdasarkan 9 indikator, yaitu: (1) *tangibles* atau kondisi fisik sekolah; (2) *reliability* atau pelaksanaan kedisiplinan sekolah; (3) *competence* atau keyakinan terhadap kompetensi guru; (4) *understanding the customer* atau hubungan guru dengan siswa; (5) *communication* atau komunikasi yang terjadi antara sekolah dengan orangtua/wali siswa; (6) *responsiveness* atau daya tanggap sekolah; (7) *courtesy* atau pelaksanaan aturan sopan santun di sekolah; (8) *security* atau rasa aman di sekolah; dan (9) *access* atau kemudahan mencapai lokasi dan menjadi peserta didik di sekolah tersebut.

Hasil survei menunjukkan bahwa dari 9 aspek indikator yang telah digunakan, sebanyak 6 indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (indeks kepuasan > 0,70), sedangkan dua indikator, yaitu *tangibles* dan *access* menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang (indeks 0,50 – 0,70), dan satu indikator, yaitu *reponsiveness* menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah (indeks = 0,489).

Indeks kepuasan siswa baik tiap kabupaten/kota maupun secara agregatif DIY dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Siswa Tiap Kabupaten/Kota dan DIY

NO	ASPEK	Yogya	Sleman	Bantul	K. Progo	G. Kidul	DIY
1.	<i>Tangibles</i>	0.650	0.573	0.687	0.653	0.608	0.634
2.	<i>Reliability</i>	0.834	0.786	0.827	0.831	0.837	0.823
3.	<i>Competence</i>	0.872	0.871	0.908	0.856	0.891	0.880
4.	<i>Understanding the Customer</i>	0.837	0.826	0.839	0.825	0.816	0.829
5.	<i>Communication</i>	0.803	0.852	0.764	0.714	0.788	0.784
6.	<i>Responsiveness</i>	0.554	0.536	0.445	0.450	0.458	0.489
7.	<i>Courtesy</i>	0.835	0.843	0.832	0.819	0.803	0.826
8.	<i>Security</i>	0.788	0.724	0.756	0.719	0.695	0.736
9.	<i>Access</i>	0.767	0.695	0.673	0.672	0.588	0.679

Berdasarkan indeks kepuasan siswa sebagaimana disajikan pada Tabel 1 di atas, dapat diinterpretasikan bahwa indeks kepuasan tertinggi yang dicapai adalah pada indikator *competence* (0,880) dan yang terendah adalah pada indikator *responsivitas* (0,489). Indeks kepuasan pada aspek *competence* yang tinggi ini menunjukkan bahwa para siswa (baik siswa SD maupun SMP) memiliki penilaian bahwa sekolah telah mampu menyiapkan SDM (guru) yang kompeten untuk dapat memberikan pelayanan pembelajaran yang berkualitas. Sementara itu, indeks kepuasan yang rendah pada aspek *responsivitas* ini terutama disebabkan oleh karena siswa pada umumnya tidak

mengetahui pernah-tidaknya orangtua mereka memberikan masukan atau menyampaikan keluhan ke sekolah, baik melalui surat, telepon maupun kotak saran.

Kepuasan orangtua siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah diukur berdasarkan 10 indikator, yaitu: (1) *tangibles* atau kondisi fisik sekolah; (2) *reliability* atau pelaksanaan kedisiplinan sekolah; (3) *credibility* atau kepercayaan orangtua terhadap pengelolaan sekolah; (4) *competence* atau keyakinan terhadap kompetensi guru; (5) *understanding the customer* atau hubungan guru dengan siswa; (6) *communication* atau komunikasi sekolah dengan orangtua/wali siswa; (7) *responsiveness* atau daya tanggap sekolah; (8) *courtesy* atau sopan santun di sekolah; (9) *security* atau rasa aman di sekolah; dan (10) *access* atau kemudahan mencapai lokasi dan menjadi peserta didik di sekolah tersebut.

Dari 10 indikator tersebut, sebanyak 5 indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (indeks kepuasan > 0,70), sedangkan 5 indikator sisanya, yaitu *tangibles*, *reliability*, *understanding the customer*, *communication* dan *responsiveness*, menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang (indeks 0,50 – 0,70). Indeks kepuasan orangtua siswa baik tiap kabupaten/kota maupun secara agregatif DIY dapat dilihat pada Tabel 2.

Berdasarkan indeks kepuasan orangtua siswa sebagaimana disajikan pada Tabel 2 tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa indeks kepuasan tertinggi yang dicapai adalah pada indikator *credibility* (0,776) dan yang terendah adalah pada indikator *responsiveness* (0,511). Indeks kepuasan yang tinggi pada aspek *credibility* ini menunjukkan bahwa para orangtua siswa (baik SD maupun SMP) memiliki penilaian bahwa sekolah dapat dipercaya oleh para orangtua siswa akan mengelola semua iuran atau pungutan secara transparan, dan semua iuran ataupun pungutan yang dilakukan

oleh sekolah telah dimusyawarahkan dengan mereka, baik secara langsung maupun melalui perwakilan mereka di Komite Sekolah.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Orangtua Siswa Tiap Kabupaten/Kota dan DIY

NO	ASPEK	Yogya	Sleman	Bantul	K. Progo	G. Kidul	DIY
1.	<i>Tangibles</i>	0.695	0.606	0.725	0.671	0.597	0.659
2.	<i>Reliability</i>	0.639	0.603	0.606	0.677	0.669	0.639
3.	<i>Credibility</i>	0.737	0.748	0.785	0.848	0.761	0.776
4.	<i>Competence</i>	0.714	0.699	0.729	0.709	0.707	0.712
5.	<i>Understanding the Customer</i>	0.651	0.639	0.672	0.660	0.659	0.656
6.	<i>Communication</i>	0.674	0.674	0.681	0.664	0.605	0.660
7.	<i>Responsiveness</i>	0.555	0.503	0.466	0.520	0.512	0.511
8.	<i>Courtesy</i>	0.676	0.786	0.760	0.789	0.779	0.758
9.	<i>Security</i>	0.846	0.797	0.574	0.807	0.663	0.737
10.	<i>Access</i>	0.814	0.700	0.724	0.686	0.626	0.710

Sementara itu, indeks kepuasan yang rendah pada aspek responsivitas ini terutama disebabkan oleh karena sebagian besar orangtua siswa memang benar-benar tidak pernah memberikan masukan atau menyampaikan keluhan kepada sekolah, baik melalui surat, telepon maupun kotak saran. Selain itu, rendahnya indeks kepuasan orangtua siswa SMP terhadap pelayanan pendidikan pada aspek responsivitas ini terutama disebabkan oleh tidak adanya mekanisme pemberian masukan ataupun penilaian dari orangtua siswa mengenai cara guru mengajar, termasuk mekanisme kontrol terhadap pelaksanaan program-program sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan pada Sekolah Dasar dan SMP di DIY belum dilakukan dengan cara-cara yang demokratis dengan memposisikan siswa dan orangtua siswa sebagai *valuable customer* yang perlu diakomodasi kepentingan-kepentingannya.

Responsivitas atau daya tanggap merupakan indikator untuk mengetahui keinginan sekolah sebagai penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada klien atau konsumen. Faktor-faktor yang berkaitan dengan aspek responsivitas atau daya tanggap sekolah ini antara lain: apakah sekolah telah memiliki prosedur atau mekanisme yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen (siswa dan orangtua siswa) untuk menyampaikan keluhan, masukan, atau kritik dan bagaimana tanggapan sekolah dalam menerima keluhan, masukan ataupun kritik yang diberikan *customers*.

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum indeks kepuasan konsumen (siswa ataupun orangtua siswa) dalam aspek responsivitas ini adalah sangat rendah (rata-rata sekitar 0,45) atau bahkan banyak yang lebih rendah. Indeks kepuasan tertinggi pada aspek responsivitas ini diperoleh dari penilaian orangtua siswa SD (0,511), dan yang terendah adalah berdasarkan penilaian siswa SMP (0,438).

Jika dicermati, nampak bahwa rendahnya indeks kepuasan konsumen (siswa dan orangtua siswa) terhadap pelayanan pendidikan dalam aspek daya tanggap ini terutama disumbangkan oleh karena tidak tersedianya media bagi siswa atau orangtua siswa untuk menyampaikan keluhan ataupun memberikan masukan kepada sekolah, baik melalui surat, telepon/sms ataupun kotak saran. Selain itu, rendahnya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pendidikan pada aspek daya tanggap ini bukan semata-mata faktor kelemahan sekolah, tetapi disebabkan oleh keengganan baik siswa maupun orangtua siswa untuk menyampaikan keluhan, terlebih lagi untuk memberikan masukan ke sekolah. Meskipun secara keseluruhan konsumen merasa enggan untuk menyampaikan keluhan atau memberikan masukan kepada sekolah, namun masih ada sebagian orangtua yang berani menyampaikan keluhan ataupun memberikan masukan kepada sekolah, yang umumnya dilakukan dengan cara menemui kepala sekolah ataupun guru secara langsung.

Temuan ini tentu saja dapat menghambat upaya demokratisasi pelayanan pendidikan yaitu dengan memposisikan konsumen (siswa dan orangtua siswa) sebagai *valuable customer*, karena adanya sikap dan budaya dari sebagian besar konsumen pendidikan yang masih merasa “ewuh pakewuh” baik dalam menyampaikan keluhan terlebih lagi untuk memberikan masukan kepada sekolah.

Sementara itu, indeks kepuasan yang rendah pada aspek responsivitas ini terutama disebabkan oleh karena siswa pada umumnya tidak mengetahui pernah-tidaknya orangtua mereka memberikan masukan atau menyampaikan keluhan ke sekolah, baik melalui surat, telepon maupun kotak saran. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang menyangkut aspek responsivitas sekolah terutama yang berkaitan dengan pernah-tidaknya orangtua memberikan masukan ataupun menyampaikan keluhan dan mekanisme penyampaian masukan kepada sekolah, serta tanggapan sekolah terhadap masukan yang disampaikan oleh orangtua siswa tidak valid (tidak tepat) untuk ditanyakan kepada siswa. Hal ini mengingat bahwa berdasarkan respon yang diberikan nampak bahwa banyak siswa yang tidak mengetahui mengenai pernah-tidaknya orangtua mereka menyampaikan keluhan/masukan kepada sekolah, mekanisme penyampaian keluhan atau pemberian masukan oleh orangtua mereka kepada sekolah, dan bagaimana tanggapan sekolah terhadap masukan yang disampaikan oleh orangtua mereka.

Simpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen siswa terhadap pelayanan pendidikan menunjukkan bahwa dari 9 aspek indikator yang telah digunakan, sebanyak 6 indikator

menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (indeks kepuasan $> 0,70$), sedangkan dua indikator, yaitu *tangibles* dan *access* menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang (indeks $0,50 - 0,70$), dan satu indikator, yaitu *reponsiveness* menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah (indeks = $0,489$). Indeks kepuasan yang rendah pada aspek responsivitas ini terutama disebabkan oleh karena siswa pada umumnya tidak mengetahui pernah-tidaknya orangtua mereka memberikan masukan atau menyampaikan keluhan ke sekolah, baik melalui surat, telepon maupun kotak saran.

2. Tingkat kepuasan orangtua siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah tempat anak mereka belajar menunjukkan bahwa dari 10 aspek indikator, sebanyak 5 indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (indeks kepuasan $> 0,70$), sedangkan 5 indikator sisanya, yaitu *tangibles*, *reliability*, *understanding the customer*, *communication* dan *responsiveness*, menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang (indeks $0,50 - 0,70$). Rendahnya indeks kepuasan orangtua siswa SMP terhadap pelayanan pendidikan pada aspek responsivitas ini terutama disebabkan oleh tidak adanya mekanisme pemberian masukan ataupun penilaian dari orangtua siswa mengenai cara guru mengajar, termasuk mekanisme kontrol terhadap pelaksanaan program-program sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan pada Sekolah Dasar dan SMP di DIY belum dilakukan dengan cara yang demokratis dengan memposisikan siswa dan orangtua siswa sebagai *valuable customer* yang perlu diakomodasi kepentingan-kepentingannya.

Saran-saran :

Berdasarkan simpulan di atas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak sekolah perlu meningkatkan daya tanggap (responsivitas)-nya melalui peningkatan peran serta orangtua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Upaya ini dapat ditempuh melalui saluran yang sudah ada yaitu dengan memberdayakan Komite Sekolah maupun dengan cara menciptakan mekanisme penyampaian masukan/saran dari orangtua siswa melalui berbagai media.
2. Dari beberapa aspek fisik sekolah yang kurang memadai, prioritas perlu diberikan pada peningkatan kelengkapan perpustakaan sekolah, karena perpustakaan merupakan *learning center* bagi semua warga sekolah. Upaya ini dapat ditempuh melalui usaha melengkapi koleksi perpustakaan dengan dana BOS, kerjasama dengan perpustakaan daerah maupun meningkatkan peran orangtua siswa dan masyarakat dalam penyediaan sarana dan prasarana pendidikan.
3. Gambaran mengenai tingkat kepuasan konsumen (siswa dan orangtua siswa) yang diperoleh melalui penelitian ini juga masih didasarkan pada sampel sekolah yang terbatas, yaitu pada 30 sekolah. Untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif atau sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, maka peneliti lain perlu mengambil pada *setting* yang lebih luas, dengan pemilihan sampel sekolah sesuai kaidah-kaidah yang dapat dipertanggung-jawabkan secara ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus (2002). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK-UGM
- Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality. First Edition*. New York: The Free Press.
- Tola, Burhanuddin & Furqon (2007). "Pengembangan Model Penilaian Sekolah Efektif." *www.Skripsi-tesis.com*. Diakses tanggal 22 Februari 2008.
- Gibson, J.L. et al. (1995). *Organizations Behavior Structure and Process*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, nc.

Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, tentang *Azas Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN.

Parasuraman, A., Zeithmal, V.A. & Berry, L.L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. "*Journal Marketing*.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005, tentang *Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Setjen Depdiknas.

Sukamto (1998). Manajemen mutu terpadu untuk Sekolah Dasar. *Makalah pelatihan Guru SD se DIY di Wisma Melati, Yogyakarta*.