

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Situs Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya

SMK Al-Falah adalah sekolah tingkat atas pertama yang ada di Winong dan mengalami sejarah panjang dalam pendiriannya sehingga menjadi seperti sekarang ini. Adalah Drs. Hasan Habibi, M.Sc. yang menjadi pendiri awal yayasan ini. Yang mana pada waktu awal dirintis adalah sekolah SMP. Mendirikan SMP adalah pilihan alternatif bagi masyarakat sekitar di sekitar yang menginginkan pendidikan dasar umum berbasis agama islam. Itu semua dimaksudkan, karena mayoritas wilayah Winong sudah banyak sekali madrasah-madrasah yang sudah berdiri dan ada SMPN 1 Winong.

Karena persaingan sekolah dan madrasah begitu ketat dan masih minimnya sekolah menengah atas yang berbasis keahlian di wilayah Winong, maka pada tahun 1994 Yayasan AL-Falah merubah SMP AL-Alfalah menjadi SMEA Al-Falah yang pada awalnya hanya memiliki siswa-siswi berjumlah kurang lebih 35 murid.

Seiring perkembangan zaman dan tingginya kebutuhan lapangan pekerjaan akan skil dan keahlian masyarakat, maka SMEA Al-Falah beralih dan merubah diri menjadi SMK Al-Falah pada tahun 2005 untuk menyiapkan generasi muda Islam yang memiliki skil dan kemampuan teknik permesinan, komputer dan manajemen.

## 2. Letak Geografis SMK AL-FALAH Winong Pati

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Al-Falah Winong adalah sebuah sekolah swasta yang beralamat di Jalan Winong-Pucakwangi KM 05, Telp 081 22895923. Sekolah ini berada di bawah naungan Yayasan Pendidikan Islam Al-Falah Winong dengan SK Pendirian Nomor/ Tanggal 728/103/1995-08 Mei 1995. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Al-Falah Winong memiliki NSS 342031804007, NPSN 20339025, NDS 4303100010 dengan status Akreditasi Sekolah Terakreditasi. Sekolah ini memiliki alamat Email [alfalahsmk@yahoo.co.id](mailto:alfalahsmk@yahoo.co.id) dan Website [www.smkalfalahwinong.sch.id](http://www.smkalfalahwinong.sch.id) dengan status Sekolah Swasta.

## 3. Identitas SMK AL-FALAH Winong Pati

- a. Nama Sekolah : SMK Al-Falah
- No. Statistik Sekolah : 342031804007
- NPSN : 20339025
- NDS : 4303100010
- Status Akreditasi : Terakreditasi
- Alamat Sekolah : Jl. Winong-Pucakwangi Km.05 Ds.  
Pekalongan Kec. Winong Kab. Pati  
Kode Pos 59181
- Telepon : 08122895923
- Email : [alfalahsmk@yahoo.co.id](mailto:alfalahsmk@yahoo.co.id)
- SK Pendirian : 728/103/1995

Tanggal :08 Mei 1995

Bidang/Program keahlian :

1. Bisnis dan Manajemen
2. Teknik Informasi dan Komonikasi
3. Teknik Otomotif
4. Kesehatan

Kompetensi Keahlian :

1. Akuntansi
2. Teknik Komputer dan Jaringan
3. Teknik Otomotif
4. Farmasi

b. Identitas Kepala

Nama : Muhlisin, S.Pd. M.Pd

NIP : -

Pangkat Golongan : -

Jabatan : Kepala SMK AL-FALAH Winong

c. Visi dan Misi Sekolah :

- Visi SMK Al-Falah Winong afdalah mencetak generasi siap kerja mandiri dan Islami.
- Misi adalah SMK unggul dalam bidang bisnis managemen dan teknologi dan kesehatan berdasarkan imtaq. Menghasilkan lulusan SMK yang berinovatif, normatif, adaptif dan produktif melalui pembelajaran program



keahlian akutans, teknik komputer jaringan, teknik sepeda motor, farmasi dan permesinan.

#### 4. Tujuan Sekolah

Adapun tujuan SMK Al Falah Winong Pati adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan tamatan menjadi warga negara yang baik, produktif dan kreatif sesuai dengan program keahlian Teknik Komputer dan Jaringan
- b. Menghasilkan tamatan yang berpotensi dan profesional, sehingga mampu mengembangkan diri baik secara mandiri maupun melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
- c. Membekali peserta didik dengan pengetahuan agar mampu mengembangkan dirinya sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan kemajuan IPTEK.<sup>71</sup>

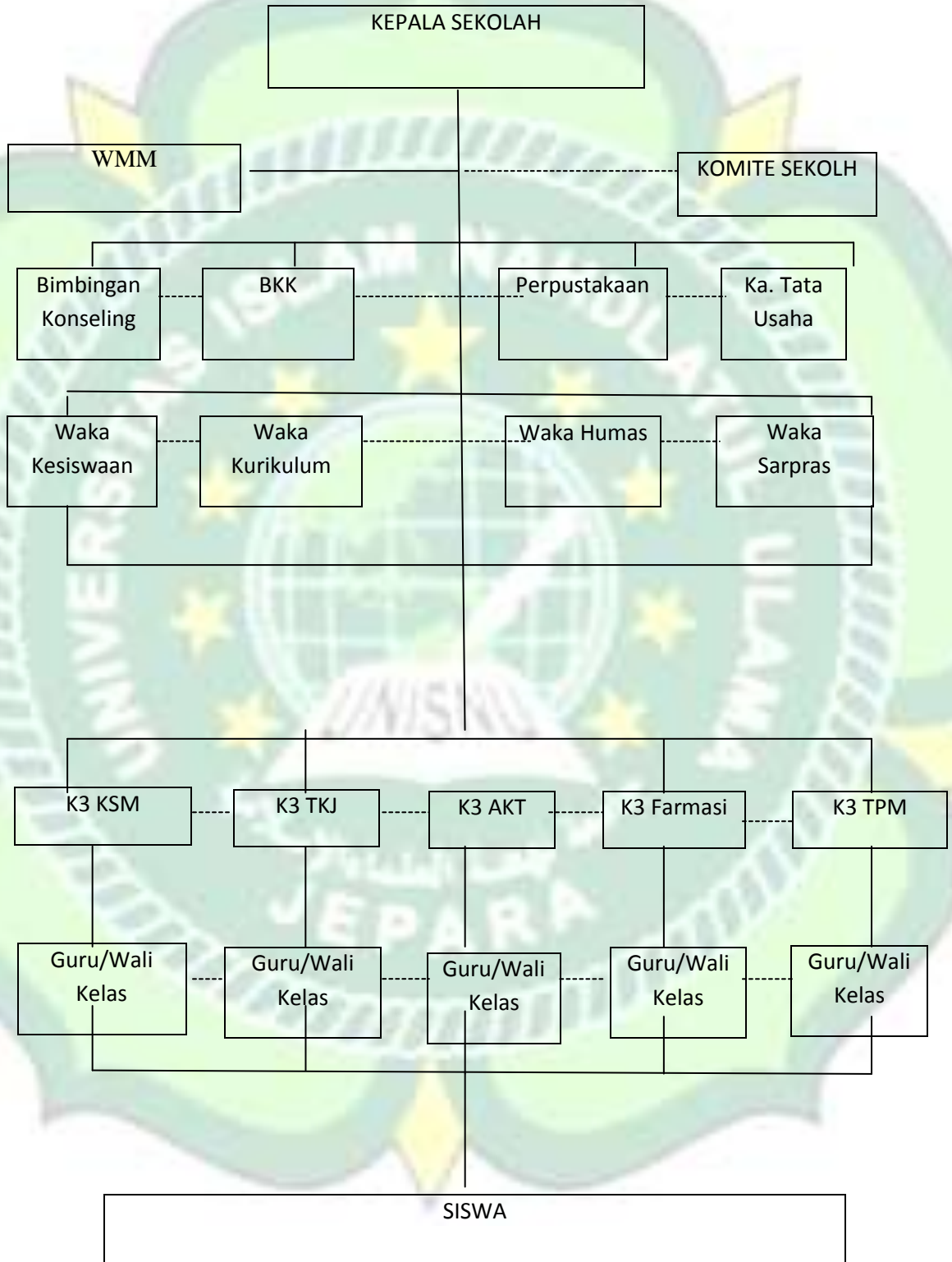
---

<sup>71</sup> Dokumentasi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Al-Falah Winong tahun pelajaran 2017/2018

## 5. Struktur Organisasi

## STRUKTUR ORGANISASI

## SMK AL-FALAH WINONG



## 6. Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan

No	Jumlah Guru			Ijazah / Pendidikan Terakhir							JML	KE T
	Lk	Pr	JML	SLTP	SLTA	D1	D2	D3	S1	S2		
	26	38	64	-	3	-	-	-	61	-	64	-

## 7. Data Siswa

8. PROGRAM KEAHLIAN	Rombel/Siswa	Kelas I	Kelas II	Kelas III
Teknik Sepeda Motor	13 (435)	4 (144)	5 (155)	4 (136)
Teknik Komputer dan Jaringan	6 (232)	2 (80)	2 (61)s	2 (91)
Akuntansi	7 (271)	3 (112)	2 (85)	2 (74)
Farmasi	5 (193)	2 (92)	1 (43)	2 (58)
Teknik Pemesinan	2 (71)	2 (71)	-	-
<b>JUMLAH ROMBEL</b>	<b>33 (1202)</b>	<b>13 (499)</b>	<b>10 (344)</b>	<b>10 (359)</b>

**B. Paparan Hasil Penelitian**

Penelitian ini membahas Strategi peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sekolah pada SMK Al-Falah Winong Pati Tahun Pelajaran 2016 – 2017 dengan mengangkat



permasalahan kualitas perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi serta faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMK Al-Falah Winong Pati. Berdasarkan penelusuran data yang diperoleh dari dokumentasi, observasi dan angket terhadap para pelanggan terutama wali murid maka berikut akan dipaparkan data hasil penelitian.

Permasalahan yang ingin penulis bahas dalam penelitian ini adalah:

### **1. Perencanaan**

Perencanaan merupakan hal utama dalam sebuah manajemen. Perencanaan juga turut diperlukan dalam penerapan strategi yang berguna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Di SMK Al-Falah Winong Pati, penerapan strategi peningkatan kualitas layanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan dengan perencanaan yang matang. Perencanaan tersebut disusun secara bersama – sama meliputi kepala sekolah, waka humas beserta dewan guru yang berada di lingkungan SMK Al-Falah Winong Pati.

“perencanaannya disusun bersama kepala sekolah, para wakil kepala dan dewan guru yang ada.”<sup>72</sup>

Perencanaan ini menyangkut tentang penyusunan bidang layanan jasa yang dapat dijadikan ciri khas dari SMK Al Falah Winong Pati. Sehingga dengan adanya ciri khas yang nyata dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dalam bidang layanan jasa yang ada. Ciri khas yang

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Kepala SMK Al-Falah Winong pada hari Selasa 15 Mei 2018 pukul 10.00 WIB

akan dibentuk tersebut tentunya harus diiringi dengan kualitas layanan yang harus diperbaiki atau ditingkatkan.

“menentukan bidang layanan jasa yang bisa dijadikan ciri khas sekolah, layanan semakin ditingkatkan kepuasan dari pelanggan juga semakin lebih baik.”<sup>73</sup>

Beberapa bidang layanan jasa yang diharapkan dapat menjadi ciri khas SMK Al Falah Winong Pati meliputi fasilitas belajar dan ruang praktik, tenaga pengajar yang profesional, kurikulum terpadu, serta biaya sekolah.

“layanan jasa yang direncanakan untuk ditingkatkan kualitasnya itu ada fasilitas untuk belajar, tenaga guru, kurikulum sama biaya sekolah.”<sup>74</sup>

## 2. Pelaksanaan

Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional konsumen, baik itu respons negatif ataupun positif yang muncul karena pengalaman terhadap kinerja atau pemakaian hasil produksi. Pelaksanaan peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan di SMK Al-Falah Winong Pati dilakukan dengan melakukan pengembangan atau peningkatan kualitas ciri khas sekolah.

“dengan melakukan peningkatan layanan jasa yang telah menjadi ciri khas sekolah”<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Kepala SMK Al-Falah Winong pada hari Selasa 15 Mei 2018 pukul 10.00 WIB

<sup>74</sup> Wawancara dengan Kepala SMK Al-Falah Winong pada hari Selasa 15 Mei 2018 pukul 10.00 WIB

<sup>75</sup> Wawancara dengan Kepala SMK Al-Falah Winong pada hari Kamis 25 Mei 2018 pukul 10.00 WIB



SMK Al-Falah Winong Pati merupakan salah satu sekolah rujukan. Ciri khas keunggulan pelayanan yang dimiliki oleh SMK Al-Falah Winong Pati merupakan daya tarik yang dapat membangkitkan minat siswa untuk melanjutkan pendidikan khususnya bidang kejuruan. Hal tersebut tentu membuat pihak sekolah harus lebih memperhatikan semua layanan dari segala sisi.

Lebih lanjut dijelaskan, seperti layanan dalam fasilitas belajar itu tentu membutuhkan ruang kelas dan ruang praktik yang representatif sehingga siswa dapat belajar dengan nyaman dan mendapatkan hasil yang maksimal. Selain itu, fasilitas belajar juga ditunjang dengan keberadaan tenaga pengajar yang profesional yang sesuai dengan bidang keahliannya masing – masing.

“daya tarik yang menyebabkan pelanggan puas itu ya ada di ciri khas yang dimiliki. Kayak fasilitas pembelajaran yang lengkap, ruang kelasnya juga kondusif buat belajar.”<sup>76</sup>

Salah satu yang menjadi ciri khas dari SMK Al Falah Winong Pati yang mendapatkan perhatian dari masyarakat adalah penerapan kurikulum terpadu. SMK Al Falah Winong Pati menerapkan sistem pendidikan terpadu, yang mana dalam pelaksanaan pembelajarannya memadukan antara sistem kurikulum Kemendikbud dengan sistem kurikulum pesantren salaf NU. Hal inilah yang menjadikan masyarakat tertarik dalam menggunakan layanan jasa pendidikan yang ada. di samping itu, biaya

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan Kepala SMK Al-Falah Winong pada hari Kamis 25 Mei 2018 pukul 10.00 WIB

pendidikan yang terjangkau serta prestasi-prestasi yang diraih menjadikan SMK Al Falah Winong Pati selalu melakukan peningkatan kualitas ciri khas yang dimiliki.

“nilai plusnya yaitu, di smk menggunakan kurikulum terpadu, itu gabungan dari kurikulum pusat dengan kurikulum salaf NU. Disitu yang menjadi daya tarik dan selalu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pembelajaran.”<sup>77</sup>

### 3. Evaluasi

Dalam sebuah program diperlukan proses evaluasi untuk melihat perkembangan program yang telah atau sedang dijalankan. Evaluasi dalam rangka melihat kualitas layanan jasa dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di SMK Al Falah Winong Pati dilakukan setiap awal tahun ajaran baru. Evaluasi ini dilakukan oleh pihak sekolah secara bersama – sama.

“evaluasi dilakukan bareng-bareng seluruh pihak sekolah terkait sehingga diperoleh hasil yang memuaskan semua pihak.”<sup>78</sup>

Cara yang digunakan dalam evaluasi adalah dengan mengadakan survey terhadap pengguna layanan jasa pendidikan. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa pendidikan yang disediakan di SMK Al Falah Winong Pati. Dari survey tersebut juga dapat dilihat apakah layanan jasa pendidikan mampu diterima oleh pengguna jasa atau masih memerlukan peningkatan kualitas.

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan Kepala SMK Al-Falah Winong pada hari Kamis 25 Mei 2018 pukul 10.00 WIB

<sup>78</sup> Wawancara dengan Kepala SMK Al-Falah Winong pada hari Kamis 25 Mei 2018 pukul 10.00 WIB

“evaluasinya menggunakan metode survey tentang layanan jasa pendidikan di sekolah. Iya, surveynya untuk melihat tingkat kepuasan dari para pelanggan.”<sup>79</sup>

Hasil dari pelaksanaan survey ini nantinya akan dipergunakan oleh pihak sekolah sebagai bahan evaluasi layanan jasa untuk kemudian diadakan tindak lanjut terhadap layanan yang kurang.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Permasalahan yang ingin penulis bahas dalam penelitian ini adalah tentang kualitas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi beserta faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota, Penyelenggaraan pelayanan pendidikan dasar sesuai SPM pendidikan meliputi: 1) pelayanan pendidikan dasar oleh kabupaten/kota yang mencakup: a) tersedia satuan pendidikan dalam jarak yang terjangkau dengan berjalan kaki yaitu maksimal 3 km untuk SD/MI dan 6 km jalan darat/air untuk SMP/MTs dari kelompok permukiman permanen di daerah terpencil, b) jumlah peserta didik dalam setiap rombongan belajar untuk SD/MI tidak melebihi 32 orang, dan untuk SMP/MTs tidak melebihi 36

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Kepala SMK Al-Falah Winong pada hari Kamis 25 Mei 2018 pukul 10.00 WIB



orang. Untuk setiap rombongan belajar tersedia 1 (satu) ruang kelas yang dilengkapi dengan meja dan kursi yang cukup untuk peserta didik dan guru, serta papan tulis, b) setiap SMP dan MTs tersedia ruang laboratorium IPA yang dilengkapi dengan meja dan kursi yang cukup untuk 36 peserta didik dan minimal satu set peralatan praktek IPA untuk demonstrasi dan eksperimen peserta didik, c) setiap SD/MI dan SMP/MTs tersedia satu ruang guru yang dilengkapi dengan meja dan kursi untuk setiap orang guru, kepala sekolah dan staf kependidikan lainnya; dan di setiap SMP/MTs tersedia ruang kepala sekolah yang terpisah dari ruang guru, d) setiap SD/MI tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap 32 peserta didik dan 6 (enam) orang guru untuk setiap satuan pendidikan, dan untuk daerah khusus 4 (empat) orang guru setiap satuan pendidikan, e) setiap SMP/MTs tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap mata pelajaran, dan untuk daerah khusus tersedia satu orang guru untuk setiap rumpun mata pelajaran, f) setiap SD/MI tersedia 2 (dua) orang guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 atau D-IV dan 2 (dua) orang guru yang telah memiliki sertifikat pendidik, g) setiap kabupaten/kota semua kepala SD/MI berkualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik, h) setiap kabupaten/kota semua kepala SMP/MTs berkualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik, i) setiap kabupaten/kota semua pengawas sekolah dan madrasah memiliki kualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik, j) pemerintah kabupaten/kota memiliki rencana dan melaksanakan kegiatan untuk membantu satuan pendidikan dalam

mengembangkan kurikulum dan proses pembelajaran yang efektif, dan k) kunjungan pengawas ke satuan pendidikan dilakukan satu kali setiap bulan dan setiap kunjungan dilakukan selama 3 jam untuk melakukan supervisi dan pembinaan;

Adapun yang kedua adalah pelayanan pendidikan dasar oleh satuan pendidikan yang mencakup: a) setiap SD/MI menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS, dan Pendidikan Kewarganegaraan, dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik, b) setiap SD/MI menyediakan satu set peraga IPA dan bahan yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia (globe), contoh peralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA, c) setiap SD/MI memiliki 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi, dan setiap SMP/MTs memiliki 200 judul buku pengayaan dan 20 buku referensi, d) setiap guru tetap bekerja 37,5 jam per minggu di satuan pendidikan, termasuk merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik, dan melaksanakan tugas tambahan, e) satuan pendidikan menyelenggarakan proses pembelajaran selama 34 minggu per tahun dengan kegiatan pembelajaran sebagai berikut: Kelas I-II : 18 jam per minggu, Kelas III : 24 jam per minggu, Kelas IV - VI : 27 jam per minggu, f) satuan pendidikan menerapkan kurikulum 2013 sesuai ketentuan yang berlaku: setiap guru menerapkan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang disusun berdasarkan silabus untuk setiap mata

pelajaran yang diampunya, setiap guru mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatk kemampuan belajar peserta didik, kepala sekolah melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester, setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada kepala sekolah pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik, kepala sekolah atau madrasah menyampaikan laporan hasil ulangan akhir semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta ujian akhir (US/UN) kepada orang tua peserta didik dan menyampaikan, f) setiap satuan pendidikan menerapkan prinsip-prinsip manajemen berbasis sekolah (MBS).

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota diatas secara jelas menyebutkan beberapa poin standar minimal pendidikan.

**1. Kualitas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan**

**a. Perencanaan peningkatan kualitas layanan jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan**

Perencanaan merupakan hal utama dalam sebuah manajemen. Perencanaan juga turut diperlukan dalam penerapan strategi yang berguna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Di SMK Al-Falah Winong Pati, penerapan strategi peningkatan



kualitas layanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan dengan perencanaan yang matang. Perencanaan tersebut disusun secara bersama-sama meliputi kepala sekolah, waka humas beserta dewan guru yang berada di lingkungan SMK Al-Falah Winong Pati.

Perencanaan ini menyangkut tentang penyusunan bidang layanan jasa yang dapat dijadikan ciri khas dari SMK Al Falah Winong Pati. Sehingga dengan adanya ciri khas yang nyata dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dalam bidang layanan jasa yang ada. Ciri khas yang akan dibentuk tersebut tentunya harus diiringi dengan kualitas layanan yang harus diperbaiki atau ditingkatkan.

Beberapa bidang layanan jasa yang diharapkan dapat menjadi ciri khas SMK Al Falah Winong Pati meliputi fasilitas belajar dan ruang praktik, tenaga pengajar yang profesional, kurikulum terpadu, serta biaya sekolah.

#### **b. Pelaksanaan peningkatan kualitas layanan jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional konsumen, baik itu respons negatif ataupun positif yang muncul karena pengalaman terhadap kinerja atau pemakaian hasil produksi. Pelaksanaan peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan di SMK Al-Falah Winong Pati dilakukan dengan melakukan pengembangan atau peningkatan kualitas ciri khas sekolah.

SMK Al-Falah Winong Pati merupakan salah satu sekolah rujukan. Ciri khas keunggulan pelayanan yang dimiliki oleh SMK Al-Falah Winong Pati merupakan daya tarik yang dapat membangkitkan minat siswa untuk melanjutkan pendidikan khususnya bidang kejuruan. Hal tersebut tentu membuat pihak sekolah harus lebih memperhatikan semua layanan dari segala sisi.

Lebih lanjut dijelaskan, seperti layanan dalam fasilitas belajar itu tentu membutuhkan ruang kelas dan ruang praktik yang representatif sehingga siswa dapat belajar dengan nyaman dan mendapatkan hasil yang maksimal. Selain itu, fasilitas belajar juga ditunjang dengan keberadaan tenaga pengajar yang profesional yang sesuai dengan bidang keahliannya masing – masing.

Salah satu yang menjadi ciri khas dari SMK Al Falah Winong Pati yang mendapatkan perhatian dari masyarakat adalah penerapan kurikulum terpadu. SMK Al Falah Winong Pati menerapkan sistem pendidikan terpadu, yang mana dalam pelaksanaan pembelajarannya memadukan antara sistem kurikulum Kemendikbud dengan sistem kurikulum pesantren salaf NU. Hal inilah yang menjadikan masyarakat tertarik dalam menggunakan layanan jasa pendidikan yang ada. di samping itu, biaya pendidikan yang terjangkau serta prestasi-prestasi yang diraih menjadikan SMK Al Falah Winong Pati selalu melakukan peningkatan kualitas ciri khas yang dimiliki.

### **c. Evaluasi Peningkatan Kualitas Layanan Jasa dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Dalam sebuah program diperlukan proses evaluasi untuk melihat perkembangan program yang telah atau sedang dijalankan. Evaluasi dalam rangka melihat kualitas layanan jasa dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di SMK Al Falah Winong Pati dilakukan setiap awal tahun ajaran baru. Evaluasi ini dilakukan oleh pihak sekolah secara bersama – sama.

Cara yang digunakan dalam evaluasi adalah dengan mengadakan survey terhadap pengguna layanan jasa pendidikan. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa pendidikan yang disediakan di SMK Al Falah Winong Pati. Dari survey tersebut juga dapat dilihat apakah layanan jasa pendidikan mampu diterima oleh pengguna atau masih memerlukan peningkatan kualitas.

Hasil dari pelaksanaan survey ini nantinya akan dipergunakan oleh pihak sekolah sebagai bahan evaluasi layanan jasa untuk kemudian diadakan tindak lanjut terhadap layanan yang kurang.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan paling tidak terdapat empat metode yang banyak dipergunakan (Kotler, 2000 dalam Tjiptono). Metode yang banyak dipergunakan tersebut antara lain; 1) Sitem keluhan dan saran; 2) *Ghost shopping*; 3) *Lost Customer analysis*; dan 4) survei kepuasan pelanggan.



SMK Al Falah Winong Pati dalam tujuannya untuk mengetahui kualitas layanan jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melakukan salah satu metode di atas. Metode survei dipilih untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam layanan jasa yang disediakan. Dengan hasil survei yang didapatkan nantinya dipergunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan jasa yang dirasakan masih kurang.

Pelaksanaan survei ini menggunakan indikator kepuasan pelanggan yang diambil dari butir pertanyaan yang bersumber dari Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten atau Kota. Adapun butir-butir pertanyaan yang disari dari pasal – pasal Permendiknas adalah sebagai berikut:

- 1) Pendapat Pelanggan mengenai *kualitas pelayanan guru* di kelas pada SMK Al-Falah Winong Pati
- 2) Pendapat Pelanggan puas dengan *pelayanan guru* di kelas pada SMK Al-Falah Winong Pati
- 3) Penilaian Pelanggan terhadap kualitas Kantin di SMK Al-Falah Winong Pati
- 4) Pendapat Pelanggan mengenai Disiplin di SMK Al-Falah Winong Pati
- 5) Penerapan kedisiplinan di SMK Al-Falah Winong Pati
- 6) pendapat Pelanggan mengenai Keamanan Sekolah di SMK Al-Falah Winong Pati

- 7) Jaminan keamanan di sekitar lokasi sekolah
- 8) Kenyamanan lokasi dan gedung sekolah di SMK Al-Falah Winong Pati
- 9) Pendapat Pelanggan mengenai Biaya Sekolah di SMK Al-Falah Winong Pati
- 10) Kemampuan Pelanggan terhadap Biaya Sekolah
- 11) Akses menuju lokasi sekolah
- 12) Kualitas SMK Al-Falah Winong Pati
- 13) Kategori Kualitas sekolah: Kualitas I, Kualitas II, atau Kualitas III
- 14) Pendapat Pelanggan mengenai Sarana prasarana dan Kualitas Fasilitas Fisik di SMK Al-Falah Winong Pati
- 15) Kepuasan Pelanggan terhadap Sarana prasarana dan kualitas Fasilitas Fisik sekolah
- 16) Pelayanan petugas Tata Usaha/Administrasi sekolah terhadap pelanggan sekolah
- 17) Pendapat Pelanggan tentang pelayanan informasi di SMK Al-Falah Winong Pati
- 18) Kebersihan di lingkungan SMK Al-Falah Winong Pati
- 19) Pembiasaan hidup bersih bagi para siswa
- 20) Pengajaran ibadah para siswa di SMK Al-Falah Winong Pati
- 21) Praktek ibadah para siswa di SMK Al-Falah Winong Pati

22) Pendapat Pelanggan mengenai keterlibatan orangtua di sekolah

23) Kepuasan Pelanggan terhadap pelibatan Orangtua di sekolah

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan**

Peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor dalam pelaksanaannya. Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi adalah sebagai berikut:

### **a. Faktor Pendukung**

Pelaksanaan peningkatan kualitas layanan jasa guna meningkatkan kepuasaaan pelanggan di SMK Al Falah Winong Pati ddidukung oleh ciri khas layaaan jasa yang diterapkan. Kurikulum terpadu yang diterapkan, tenaga guru yang kompeten di bidangnya, serta biaya pendidikan yang terjangkau di kalangan masyarakat merupakan hal – hal yang mendukung keberlangsungan tingkat kepuasan dari masyarakat terhadap kualitas layanan jasa pendidikan yang dimiliki oleh SMK Al Falah Winong Pati.

### **b. Faktor penghambat**

Pelaksanaan tersebut terkadang juga tak lepas dari hal – hal yang menghambat keberhasilan yang ingin dicapai. Begitu pula dengan yang dirasakan oleh SMK Al Falah Winong Pati dalam meningkatkan



kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas layanan jasa pendidikan. Hal yang menjadikan kendala adalah masih ada sarana dan prasarana penunjang yang kurang lengkap atau kurang representatif. Hal tersebut juga mengakibatkan sedikit banyak berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini banyak sekali hal-hal yang ditemukan peneliti, namun karena keterbatasan penelitian dan peneliti, peneliti belum mampu memberikan hasil sebagaimana hasil mestinya, diantaranya:

##### **1. Peneliti**

Peneliti adalah banyak sekali keterbatasan dan kekurangan dalam melakukan kegiatan penelitian, diantaranya: keterbatasan biaya, keterbatasan waktu dan keterbatasan waktu untuk melakukan wawancara dengan para sumber yang dibutuhkan karena masing-masing peneliti dan nara sumber adalah para pengajar.

##### **2. SMK AL-FALAH WINONG**

Dalam penelitian ini ada banyak hal yang agak sulit bagi peneliti untuk mendapatkan akses data yang diperlukan, karena SMK AL-FALAH pada waktu pelaksanaan penelitian sedang ada kegiatan persiapan Vistasi Akreditasi sehingga segenap elemen madrasah belum mampu memberikan data-data yang penulis butuhkan sehingga harus menunggu sampai selesainya acara. Peneliti juga kesulitan mendapat

wawancara dengan nara sumber dikarenakan kesibukan persiapan  
Visitasi Akreditasi yang sedang madrasah hadapi saat itu.

