



KEPUASAN ORANG TUA AKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI SDIT IQRA 1 KOTA BENGKULU

¹Gda Subardini (Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu)

¹e-mail : gda.subardini@gmail.com

Abstrak- Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan apa yang menjadi dasar penentuan biaya investasi dan biaya operasi di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu dan bagaimana kepuasan orang tua dengan pelayanan pendidikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kualitatif dan kuantitatif (metode campuran). Subjek penelitian adalah orang tua dan kepala Sekolah. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan angket. Teknis analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah dasar penentuan biaya investasi dan biaya operasi adalah hasil dari musyawarah antara pihak sekolah, yayasan sekolah, komite sekolah, dan orang tua, dan orang tua puas dengan pelayanan pendidikan di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu. Faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua tersebut adalah proses belajar mengajar yang sesuai dengan visi misi sekolah, aktifnya komunikasi antara siswa dan guru, terjalannya komunikasi yang berkelanjutan antara orang tua dan guru, pelayanan tata usaha sekolah yang baik, dan hasil lulusan yang sesuai dengan standar sekolah.

Kata kunci: Kepuasan orang tua, pelayanan pendidikan, biaya investasi, biaya operasi

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan proses yang berhubungan dengan belajar. Selama ini kebutuhan belajar selalu diidentikkan dengan bersekolah. Sekolah dipandang oleh sebagian besar masyarakat sebagai satu-satunya lembaga yang sah untuk memberikan pelayanan pendidikan yang layak, akibatnya masyarakat menjadi sangat tergantung terhadap sekolah. sehingga hal ini membawa perubahan pada orientasi sekolah sebagai lembaga pendidikan menjadi lembaga bisnis.

Sebagai konsekuensi dari lembaga bisnis, sekolah berlomba-lomba menarik konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik dalam bentuk fasilitas, sarana belajar, dan manajemen pengelolaan yang memanjakan konsumen, tujuannya adalah memberikan kepuasan pelayanan pada

pelanggan, yaitu orang-orang yang mampu membeli jasa lebih.

Persaingan dalam dunia pendidikan, khususnya pendidikan dasar sudah mulai dirasakan oleh setiap lembaga pendidikan. Hal ini terlihat dari besarnya animo warga masyarakat yang tertarik untuk memasukkan putra-putrinya ke sekolah yang memiliki kualitas baik atau yang biasa disebut sekolah unggulan.

Dengan fasilitas keunggulannya, sekolah unggulan berhasil menyakinkan para orang tua siswa untuk membayar biaya pendidikan dalam jumlah yang relatif besar bila dibanding dengan sekolah biasa. Kian besarnya biaya pendidikan yang harus dibayar orang tua tentu menuntut adanya kegiatan layanan yang semakin baik. Beberapa sekolah unggulan telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada



para orang tua siswa, namun dalam perjalannya beberapa sekolah sering mendapat keluhan tentang belum optimalnya kegiatan layanan pendidikan.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Peningkatan layanan pendidikan terus diupayakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan layanan. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai dengan harapan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah diyakini sebagai salah satu faktor yang menyebabkan sekolah tersebut semakin lama jumlah peserta didik semakin menurun, tentunya sangat merugikan sekolah. Hal ini akan berbanding terbalik apabila pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah, maka pelanggan akan terus menggunakan jasa pendidikan dan memberikan informasi yang baik kepada orang lain mengenai lembaga pendidikan tersebut.

Melihat lebih dalam lagi masalah kepuasan orang tua akan pelayanan sekolah, maka harus dilihat juga dana pendidikan yang harus dipenuhi untuk memaksimalkan pelayanan pendidikan di sekolah. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang pendanaan pendidikan disebutkan bahwa biaya penyelenggaraan atau pengelolaan pendidikan terdiri dari biaya investasi dan biaya operasi. Satuan pendidikan, dalam hal ini sekolah swasta atau sekolah yang dikelola oleh masyarakat menarik pungutan sekolah atau bayaran pendidikan untuk memenuhi kebutuhan biaya investasi dan biaya operasi.

Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Iqra 1 Kota Bengkulu sebagai sekolah yang dikelola oleh masyarakat atau sebutan lainnya adalah sekolah swasta memungut bayaran dari orang tua siswa untuk

memenuhi pendanaan sekolah. Sebagai sekolah unggulan yang mempunyai kredibilitas yang baik dalam memberikan pelayanan, SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu terus berusaha meningkatkan pelayanan mereka terutama pelayanan terhadap kepuasan orang tua akan prestasi belajar, kemandirian, dan penguasaan pengetahuan keislaman anak mereka. Pelayanan maksimal yang diberikan itu juga menuntut orang tua siswa harus membayar lebih tinggi dari yang harus dikeluarkan untuk sekolah-sekolah umum lainnya. Orang tua harus mengeluarkan biaya yang besar untuk mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan (1) apa yang menjadi dasar penentuan biaya investasi dan operasi di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu. (2). Bagaimana kepuasan orang tua akan pelayanan pendidikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif atau biasa disebut metode campuran (mix methode). Subjek penelitian adalah orang tua dan kepala sekolah SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, pengamatan/observasi, dan angket. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Biaya investasi adalah biaya penyelenggaraan pendidikan yang sifatnya permanen dan dapat dimanfaatkan jangka waktu lama, lebih dari satu tahun. Biaya investasi terdiri dari biaya investasi lahan dan biaya investasi selain lahan. Biaya investasi menghasilkan aset dalam bentuk fisik dan



nonfisik, berupa kapasitas atau kompetensi sumber daya manusia.

Biaya investasi lahan di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu berupa lahan dan bangunan sekolah. Biaya investasi lahan di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu diambil dari biaya pembangunan yang dibayarkan orang tua ketika awal masuk ke sekolah, yaitu ketika siswa duduk di kelas satu atau siswa pindahan.

Biaya investasi lahan pertama kali didapatkan dari hibah seorang darmawan yang peduli akan mutu pendidikan di Kota Bengkulu terutama pengetahuan keislaman. Setelah mulai beroperasi, baru biaya investasi lahan dipungut dari orang tua. Nama biaya investasi lahan di SDIT Iqra 1 Kota yaitu biaya pembangunan. Selain dari orang tua, biaya investasi lahan di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu diperoleh dari Dana Alokasi Khusus Pemerintah Pusat, Provinsi, dan Kota Bengkulu.

Biaya investasi selain lahan diambil dari biaya program tahunan sekolah dan kelas. biaya selain lahan digunakan untuk kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi guru, kepala sekolah, staf tata usaha, dan petugas keamanan. Pelatihan peningkatan kompetensi dilakukan secara berkelanjutan setiap tahunannya. Pelatihan kompetensi diadakan minimal sekali dalam setahun. Guru adalah karyawan yang wajib mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi ini. Kegiatan kompetensi guru seperti pelatihan pendalaman kurikulum K-13, pelatihan pembuatan program tahunan, semester, dan rencana pembelajaran di kelas. Pelatihan peningkatan kompetensi ini biasanya dilakukan pada awal ajaran baru, yaitu dari bulan juni sampai desember.

Pelatihan peningkatan kompetensi untuk tenaga administrasi adalah kompetensi akuntansi terapan, adminmistrasi, dan standar pelayanan umum. Pelatihan peningkatan kompetensi untuk petugas keamanan adalah

prosedur penjaga keamanan yang prima dan standar pelayanan umum.

Biaya operasi adalah biaya yang diperlukan sekolah untuk menunjang proses pendidikan. Biaya operasi terdiri dari biaya personalia dan biaya nonpersonalia. Biaya personalia mencakup gaji dan tunjangan yang melekat pada gaji, tunjangan struktural, tunjangan fungsional, tunjangan profesi, dan tunjangan-tunjangan lain yang melekat dalam jabatannya. Biaya nonpersonalia, antara lain biaya untuk alat tulis sekolah, bahan dan alat habis pakai (yang habis dipakai dalam waktu satu tahun atau kurang), pemeliharaan dan perbaikan ringan, daya dan jasa transportasi/perjalanan dinas, konsumsi, asuransi, pembinaan siswa/ekstra kurikuler.

Biaya personalia di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu yaitu gaji dan tunjangan profesi. Gaji dan tunjangan profesi berpedoman pada cara penggajian pada pegawai negeri sipil daerah Kota Bengkulu. Sistem penggajian PNS dibayarkan berdasarkan golongan dan masa kerja pegawai pada golongan itu. Hal itu juga yang menjadi sistem penggajian di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu. Semakin tinggi golongan dan masa kerja, semakin besar juga gajinya. Begitu pun besar gaji karyawan SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu juga berpatokan pada besar gaji PNS Daerah Kota Bengkulu. Misalnya gaji seorang PNS golongan 3/a dengan masa kerja 4 tahun mendapatkan gaji sebesar Rp 2.900.000,- begitu pun besar gaji Guru Tetap Yayasan/Pegawai Tetap Karyawan (GTY/PTY) yang bergolongan 3 dengan masa kerja 4 Tahun. Yang membedakan gaji mereka di sekolah adalah tunjangan yang melekat pada jabatan karyawan, misalnya tunjangan jabatan kepala sekolah, guru, kepala TU, staf yayasan, dan petugas kebersihan/keamanan. Biaya personalia juga dibayarkan untuk tunjangan suami/istri, anak, dan kesehatan.



Biaya personalia di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu diambil dari biaya SPP yang dibayarkan orang tua setiap bulan.

Biaya nonpersonalia di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu digunakan untuk keperluan pembelian kebutuhan alat tulis sekolah, pemeliharaan gedung sekolah dan sarana dan prasarana lainnya, jasa transportasi, konsumsi, dan pembinaan ekstrakurikuler. Untuk keperluan transportasi hanya digunakan jika guru atau karyawan lainnya diperintahkan mengadakan perjalanan dinas, seperti mengantar siswa ikut lomba, menghadiri undangan rapat dinas. Konsumsi digunakan untuk konsumsi semua karyawan yang terdiri dari dua kali coffee break yaitu pagi dan sore dan makan siang. Pembinaan ekstrakurikuler yang dilaksanakan di sekolah juga menggunakan biaya nonpersonalia. Biaya non personalia diambil dari biaya program tahunan sekolah dan kelas yang dibayarkan orang tua satu tahun sekali ketika siswa masuk pada tahun ajaran baru.

Penentuan biaya investasi dan operasi yaitu melalui musyawarah sekolah. Yayasan akan mengundang pihak sekolah, komite sekolah, dan orang tua untuk bermusyawarah menentukan besarnya biaya investasi dan operasi yang harus dibayarkan orang tua. Dalam musyawarah ini dasar pengambilan keputusan adalah pengeluaran untuk penambahan lahan dan gedung sekolah, pengeluaran untuk pelaksanaan pembelajaran, pengeluaran untuk tata usaha sekolah, pemeliharaan sarana dan prasarana, kesejahteraan pegawai, administrasi, pembinaan teknis pendidikan, dan pendataan.

Setelah diputuskan berapa besarnya biaya yang harus dibayarkan orang tua baru dibuatkan keputusannya melalui Surat Ketetapan Yayasan.

Kepuasan orang tua akan pelayanan pendidikan di SDIT Iqra 1 hasilnya dapat dilihat berdasarkan hasil angket yang diberikan kepada orang tua siswa kelas enam.

Penilaian kepuasan orang tua menggunakan tingkatan sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel ini:

Angka	Penilaian
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Penilaian tingkat kepuasan orang tua akan pelayanan pendidikan juga diukur dengan menggunakan persentase yang rumusnya seperti ini:

$$\text{Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban}}{\text{Jumlah Angket}} \times 100\%$$

Jumlah angket yang disebarakan sebanyak 35 (tiga puluh lima) angket.

Pada penilaian tingkat kepuasan orang tua akan pelayanan pendidikan di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu ini dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pendidikan tersebut yaitu proses belajar mengajar, komunikasi guru dengan siswa, komunikasi guru dengan orang tua, pelayanan tata usaha, dan kualitas lulusan.

Kepuasan orang tua akan proses belajar mengajar dilihat dari hasil angket yaitu ada 14 orang tua yang menjawab sangat puas, 20 orang menjawab puas, 1 orang menjawab tidak puas, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak puas. Penilaian persentase kepuasannya adalah yang menjawab sangat puas 40%, puas 57,1%, tidak puas 2,9%, dan sangat tidak puas 0%.

Kepuasan orang tua akan komunikasi guru dengan siswa adalah sebagai berikut, yang menjawab sangat puas 16 orang, puas 17 orang, tidak puas 2 orang, dan sangat tidak ada. Persentasenya adalah sangat puas 45,7%, puas 48,6%, tidak puas 5,7%, dan sangat tidak puas 0%.

Kepuasan orang tua akan komunikasi guru dengan orang tua bisa dilihat dari deskripsi ini. Orang tua yang menjawab



sangat puas ada 16, puas ada 17, tidak puas ada 2, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak puas. Persentase kepuasannya adalah sangat puas 45,7%, puas 48,6%, tidak puas 5,7%, dan sangat tidak puas 0%.

Kepuasan orang tua akan pelayanan tata usaha berdasarkan hasil angket yaitu yang menjawab sangat puas ada 11 orang, puas 23 orang, tidak puas 1 orang, sedangkan jika dipersentasekan adalah sangat puas 31,4%, puas 65,7%, tidak puas 2,9%, dan sangat tidak puas 0%.

Kepuasan orang tua terhadap hasil lulusan atau kualitas lulusan dapat dilihat dari hasil angket yang mendeskripsikan bahwa ada 17 responden yang menjawab sangat puas, 17 orang menjawab puas, dan 1 orang menjawab tidak puas dan tidak ada yang menjawab sangat tidak puas. Persentase kepuasannya adalah 48,6% sangat puas, 48,6% puas, 2,8% tidak puas, dan 0% sangat tidak puas.

PEMBAHASAN

Yayasan Al-Fida adalah yayasan Islam yang membawahi SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu. Yayasan ini menetapkan biaya menyelenggarakan pendidikan sebagian besar dipungut dari orang tua siswa. Biaya wajib yang dibayarkan oleh orang tua siswa dikelola untuk penyelenggaraan atau pengelolaan pendidikan. Untuk keperluan biaya lahan, orang tua siswa dikenakan biaya pembangunan yang wajib dibayarkan ketika siswa pertama kali masuk. Keperluan untuk biaya selain lahan yaitu biaya alat tulis, pengadaan alat-alat pembelajaran, kegiatan ekstrakurikuler, kegiatan pengelolaan pendidikan, pelatihan tenaga pendidik dan kependidikan, serta supervisi pendidikan diambil dari biaya program tahunan kelas dan program tahunan sekolah yang merupakan biaya wajib yang harus dibayarkan orang tua siswa per tahunnya. Hal di atas senada apa yang dijelaskan Nanang Fatah (2000:112)

bahwa pembiayaan pendidikan adalah jumlah uang yang dihasilkan dan dibelanjakan untuk berbagai keperluan penyelenggaraan pendidikan yang mencakup gaji guru, peningkatan profesional guru, pengadaan sarana ruang belajar, perbaikan ruang, pengadaan peralatan/mobiler, pengadaan alat-alat dan buku pelajaran, alat tulis kantor (ATK), kegiatan ekstrakurikuler, kegiatan pengelolaan pendidikan, dan supervisi pendidikan.

Biaya operasi adalah biaya yang diperlukan sekolah untuk menunjang proses pendidikan. Biaya operasi terdiri dari biaya personalia dan biaya nonpersonalia. Biaya personalia mencakup gaji dan tunjangan yang melekat pada gaji, tunjangan struktural, tunjangan fungsional, tunjangan profesi, dan tunjangan-tunjangan lain yang melekat dalam jabatannya. Biaya nonpersonalia, antara lain biaya untuk alat tulis sekolah, bahan dan alat habis pakai (yang habis dipakai dalam waktu satu tahun atau kurang), pemeliharaan dan perbaikan ringan, daya dan jasa transportasi/perjalanan dinas, konsumsi, asuransi, pembinaan siswa/ekstra kurikuler. Hal ini dijelaskan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2008 Tentang Pendanaan Pendidikan Bab I Pasal 3 Ayat 3 huruf (b) menyebutkan bahwa biaya penyelenggaraan dan/atau pengelolaan pendidikan meliputi biaya operasi yang terdiri dari biaya personalia dan biaya nonpersonalia.

Pada SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu biaya penyelenggaraan sekolah yaitu biaya personalia dan non personalia diambil dari biaya SPP yang dibayarkan siswa per bulannya dan biaya program tahunan kelas dan biaya program tahunan sekolah. Untuk biaya personalia yaitu, gaji, tunjangan jabatan, tunjangan kesehatan, dan biaya konsumsi karyawan SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu yang terdiri dari kepala sekolah, guru, tata usaha, petugas keamanan, petugas



kebersihan, dan staf yayasan dibayarkan melalui dana SPP yang dipungut setiap bulannya dari siswa.

Biaya nonpersonalia di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu berupa alat tulis sekolah, kegiatan ekstrakurikuler siswa, dan bahan dan alat habis pakai (yang habis dipakai dalam waktu satu tahun atau kurang) menggunakan biaya program tahunan kelas. Untuk biaya pemeliharaan gedung, yaitu ruang sekolah, ruang guru, ruang kepala sekolah, perbaikan alat-alat kantor seperti pendingin ruangan, kipas angin, dan seluruh sarana dan prasarana diambil dari biaya program tahunan sekolah. Sebagai sekolah unggul yang berorientasi pada pelayanan pendidikan yang maksimal, SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu mewajibkan pembayaran biaya program tahunan kelas dan biaya program tahunan sekolah cukup tinggi, yaitu biaya program tahunan kelas sebesar Rp 1.100.000,- dan biaya Program tahunan sekolah sebesar Rp 1.300.000,- yang dibayarkan setiap tahun ajaran baru.

Pada dasarnya pembiayaan pendidikan dapat dimaknai sebagai kajian tentang bagaimana pendidikan dibiayai atau didanai. Pembiayaan pendidikan dapat diartikan sebagai kajian tentang bagaimana pendidikan dibiayai, siapa yang membiayai serta siapa yang perlu dibiayai dalam suatu proses pendidikan. Pengertian ini mengandung dua hal yaitu berkaitan dengan sumber pembiayaan dan alokasi pembiayaan pendidikan. Biaya dalam lembaga pendidikan biasanya meliputi pertama, direct cost dan indirect cost. Direct cost (pembiayaan langsung) yaitu pembiayaan yang langsung berproses dalam produksi pendidikan, biaya pendidikan ini secara langsung dapat meningkatkan mutu pendidikan. Biaya langsung akan berpengaruh kepada output pendidikan. Biaya langsung ini meliputi gaji guru dan personil lainnya, pembelian buku, fasilitas kegiatan belajar mengajar, alat laboratorium, dll. Untuk pengajaran biaya

langsung harus memenuhi unsur sebagai berikut, inheren pada hasil, kuantitatif dapat dihitung, tidak dapat di hindarkan, indirect dapat melaksanakan pendidikan. Indirect cost (biaya tidak langsung) meliputi biaya hidup, transportasi, dan biaya-biaya lainnya.

Kedua, social cost dan private cost. Social cost dapat dikatakan sebagai biaya publik, yaitu sekolah yang harus dibayar oleh masyarakat. Sedangkan private cost adalah biaya yang dikeluarkan oleh keluarga untuk membiayai sekolah anaknya, dan termasuk didalamnya forgone opportunities (biaya kesempatan yang hilang).

Sebagai lembaga pendidikan unggulan yang memprioritaskan mutu pendidikan, SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu sangat memperhatikan direct dan indirect cost. Pembiayaan langsung yaitu berupa gaji karyawan sangat diperhatikan oleh sekolah, dalam hal ini yayasan. Dengan memberikan standar gaji yang sama dengan gaji pegawai negeri sipil – yang merupakan pekerjaan paling diminati di Provinsi Bengkulu – maka karyawan SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu tidak akan pernah untuk mencari kerja sampingan dengan cara mengajar di sekolah lain. Karena terfokusnya kerja guru-guru di Sekolah Dasar Islam Terpadu Iqra 1 Kota Bengkulu, maka output atau hasil studi siswa pun baik. Guru akan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pendidikan. Dengan mempunyai dana yang besar, yaitu berupa dana program tahunan kelas dan dana program tahunan sekolah, maka sekolah akan dengan mudah memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu, seperti model pembelajaran yang terupdate, alat-alat laboratorium yang lengkap, sarana dan prasarana sekolah yang menarik dan membuat siswa merasa senang selama di sekolah. Sedangkan untuk biaya tidak langsung, yaitu berupa uang transport ketika ada acara/kegiatan di luar sekolah dan biaya konsumsi setiap harinya, yaitu berupa



makanan ringan dua kali sehari dan makan siang juga sangat diperhatikan.

Pendidikan membutuhkan biaya yang banyak. Sudah menjadi rahasia umum, pendidikan yang berkualitas itu mahal. Dengan demikian, pembiayaan pendidikan akan sangat bervariasi. Oleh karena itu, keuangan atau pembiayaan pendidikan di lembaga-lembaga pendidikan atau sekolah menjadi faktor esensial. Penanggung jawab manajemen pembiayaan pendidikan adalah kepala sekolah dan guru yang ikut bertanggung jawab atas pembiayaan pendidikan. Guru diharapkan dapat merencanakan pembiayaan kegiatan belajar mengajar dengan baik. Kebutuhan untuk pembelajaran yang baik tentunya memerlukan pembiayaan yang memadai.

Sebagai sekolah unggulan yang mengedepankan kualitas lulusan baik dari standar pengetahuan umum maupun standar pengetahuan keislaman, sudah dapat dipastikan SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu memerlukan biaya yang tinggi. Untuk menghasilkan kualitas lulusan yang bermutu sesuai dengan visi sekolah yaitu membimbing pembentukan salimul aqidah dan akhlaqul karimah pada diri siswa sesuai dengan nilai-nilai Islam dan menyiapkan siswa yang bewawasan lingkungan, berprestasi dan memiliki keterampilan hidup, Sekolah dasar Islam Terpadu Iqra 1 Kota Bengkulu harus memproteksi guru-guru mereka dengan penghasilan yang cukup. Kepala sekolah dan guru harus merencanakan dengan matang kegiatan belajar mengajar, kurikulum tambahan yang digunakan, dan pola pengajaran yang tidak membosankan. Semua itu memerlukan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, sebagai sekolah swasta yang dana operasionalnya di dapat dari bayaran orang tua siswa, maka kepala sekolah sebagai penanggung jawab manajemen pembiayaan pendidikan harus merencanakan dan membuat perincian dana

sehingga orang tua dapat melihat apa yang telah dibayarkan sebagai biaya investasi pendidikan sesuai dengan yang didapat siswa.

Pelayanan pendidikan adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan orang lain yang berhubungan dengan kebutuhan akan jasa pendidikan. Pemenuhan kebutuhan pendidikan disini biasanya terjadi di sekolah, kampus, tempat kursus, dan lembaga-lembaga pendidikan lainnya. SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu adalah lembaga pendidikan yang berada dibawah koordinasi yayasan Al-fida. Sebagai lembaga pendidikan, SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu juga memberikan pelayanan pendidikan. Pelayanan pendidikan yang diberikan adalah pelayanan pendidikan terpadu, maksudnya pembelajaran pengetahuan umum dan pembelajaran pengetahuan keislaman mendapatkan porsi yang sama dalam jam pembelajarannya. Oleh karena itu pelayanan pendidikan di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu menggunakan sistem full day school atau sistem sekolah sehari penuh.

Menurut Irawan (2003:32), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Kepuasan orang tua dengan pelayanan pendidikan di SDIT Iqra 1 juga bisa dilihat dan diukur apakah antara biaya yang telah diinvestasikan oleh orang tua ke sekolah sesuai dengan pelayanan pendidikan yang didapat siswa selama mengikuti proses pembelajaran di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu.

Orang tua puas akan proses belajar mengajar di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu dengan pencapaian persentasenya 97,1%. Alasan orang tua puas dengan proses belajar mengajar yaitu siswa puas dengan cara mengajar guru di kelas, siswa bisa menerima pelajaran yang diterangkan guru, siswa merasa senang di sekolah sepanjang waktu sekolah, guru umumnya menguasai materi saat memberikan pembelajaran ke siswa,



guru menggunakan metode yang bervariasi dalam pembelajaran seperti belajar kelompok, pembelajaran di luar kelas, guru menggunakan berbagai media dalam pengajaran, guru menggunakan beragam jenis penilaian, dan guru menggunakan fasilitas teknologi dalam pembelajaran di kelas.

Melihat hasil angket di atas dapat disimpulkan bahwa orang tua puas terhadap komunikasi guru dengan siswa yang persentasenya mencapai 94,3%. Faktor-faktor yang menjadi penyebab kepuasan orang tua adalah guru selalu mengkomunikasikan setiap adanya aturan atau kebijakan baru kepada siswa, guru memberitahukan setiap hasil penilaian yang diperoleh siswa dengan cepat, guru memberitahukan secara lisan/tertulis kekurangan yang harus diperbaiki siswa, walikelas memberi perhatian dan berkomunikasi aktif dengan siswa, walikelas memotivasi siswa agar selalu giat belajar, walikelas berdiskusi jika ada permasalahan yang sedang dihadapi siswa.

Orang tua puas dengan komunikasi yang terjadi antara guru dan orang tua yang mencapai 94,3%. Penyebab kepuasan orang tua adalah guru memberikan informasi tentang keunggulan siswa kepada orang tua, guru menginformasikan kelemahan siswa kepada orang tua, guru berinteraksi dengan orang tua ketika siswa mendapatkan masalah, guru menginformasikan kemajuan pembelajaran siswa kepada orang tua, dan guru berdiskusi dengan orang tua tentang permasalahan pembelajaran siswa.

Orang tua puas dengan pelayanan tata usaha di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu dengan capaian persentase kepuasan 97,1 %. Dasar yang menjadi alasan penyebab kepuasan orang tua adalah pelayanan tata usaha yang prima seperti staf tata usaha selalu menegur dan menyapa siswa dan orang tua yang datang untuk mengurus administrasi sekolah,

siswa dan orang tua mendapat pelayanan yang baik dan cepat, selalu menginformasikan program sekolah, biaya pendidikan, dan masalah keadministrasian yang lainnya dengan cepat dan jelas, menjelaskan dengan rinci masalah apa yang harus dibayar dan buat apa biaya tersebut.

Orang tua puas dengan hasil atau kualitas lulusan SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu dengan persentase mencapai 97,2%. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut adalah nilai rata-rata yang diperoleh siswa terhadap pengetahuan umum memuaskan. Hal ini bisa dilihat dari nilai rata-rata hasil UASBN memuaskan. Penguasaan pengetahuan keislaman yang memadai. Hal ini terbukti dengan hafalnya siswa minimal juz 30 Alquran, menguasai doa-doa keseharian, dan lancar membaca Alquran dengan tajwid yang benar, bisa melaksanakan sholat dengan benar. Kemandirian siswa bisa dilihat dari terbiasanya siswa sholat tepat waktu dan tidak harus disuruh-suruh lagi, mengaji setiap habis sholat maghrib, dan kebiasaan baik lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa dasar penentuan biaya investasi dan biaya operasi di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu adalah hasil musyawarah antara pihak yayasan, sekolah, komite, dan orang tua siswa yang dituangkan dalam sebuah keputusan yang ditetapkan oleh pihak yayasan Al-Fida. Musyawarah yang menghasilkan keputusan itu diambil berdasarkan pengeluaran untuk penambahan lahan dan gedung sekolah, pengeluaran untuk pelaksanaan pembelajaran, pengeluaran untuk tata usaha sekolah, pemeliharaan sarana dan prasarana, kesejahteraan pegawai, administrasi, pembinaan teknis pendidikan, dan pendataan.

Orang tua puas dengan pelayanan pendidikan di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu.



Tingkat kepuasan orang tua dengan pelayanan pendidikan mencapai 96,6%. Faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua dengan pelayanan pendidikan di sekolah adalah proses belajar mengajar yang sesuai dengan visi misi sekolah, aktifnya komunikasi antara siswa dan guru, terjalannya komunikasi yang berkelanjutan antara orang tua dan guru, pelayanan tata usaha sekolah yang baik, dan hasil lulusan yang sesuai dengan standar sekolah.

SARAN

Untuk kemajuan dan supaya bisa mempertahankan SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu sebagai sekolah unggulan disarankan selalu bermusyawarah sebelum menetapkan penentuan biaya yang harus dibayarkan orang tua demi kemajuan sekolah. Dalam penentuan biaya investasi dan operasi di SDIT Iqra 1 Kota Bengkulu kedepannya diharapkan ada masukan-masukan dari toko pendidikan dan toko agama selain masukan dari pihak sekolah, komite, orang tua, dan yayasan.

Meningkatkan lagi pelayanan pendidikan di sekolah dengan menambah kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan bakat dan minat siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Benge, E.J. 1983. *The basic principle of modern management (pokok-pokok manajemen)*. Penerjemah Rachmulyati dan Hamzah. Jakarta: PT Pustaka Idaman Presindo
- Cipta, T. 2006. *Prinsip prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi
- Danim, S. 2008. *Visi baru manajemen berbasis sekolah dari unit birokrasi ke lembaga akademik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Engkoswara & Aan, K. 2010. *Administrasi pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Fattah, N. 2000. *Manajemen berbasis sekolah*. Bandung: CV Andira
- Kotler, P & Amstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran edisi12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniadin, D & Imam, M. 2012. *Manajemen pendidikan konsep & prinsip pengelolaan pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruz
- Liana, N.A, dkk. 2016. *Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan*. Manajemen Pendidikan; Volume 25; Nomor 1
- Moenir. 2005. *Manajemen pelayanan umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen mutu terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurkolis, 2005. *Investasi sektor pendidikan*. Artikel Pendidikan Network. <http://artikel.us/nurkolis5.html>
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 Tentang Pendanaan Pendidikan*. 2008. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan*. 2010. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan*. 2015. Jakarta
- Prianto, A. 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di sekolah*. Jurnal Aplikasi Manajemen; Volume 9; Nomor 3
- Rahma, A & Hartoyo. 2010. *Pengaruh karakteristik orang tua dan sekolah terhadap tingkat kepuasan pelayanan pendidikan dasar*. Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen (Online), Vol. 3 No. 2



- Rangkuti. 2006. *Measuring customer satisfaction (cetakan ketiga)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono. 2006. *Prinsip prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Evaluasi Kinerja Sekolah Dasar*. Jakarta : Refika Aditama.
- A.L Hartani. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: LaksBang.
- Burhanudin. (1994). *Analisis Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ditjen PMPTK. (2008). *Kepala Sekolah di Indonesia today Kompeten* (<http://pendidikan.kompas.com/read/2008/08/11/1654270/direktori.html>) di akses 8 juni 2012.
- E. Mulyasa. (2002). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Rosdakarya.
- Edy, Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Soewadji Lazaruth. (1994). *Kepala Sekolah dan Tanggung Jawabnya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sudarwan, Danim. (2008). *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Statistik Nonparametris*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2001). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sukarno Andhy Yahya. (2013). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Motivasi Kerja Guru Terhadap Kinerja Guru di Yayasan Budi Luhur Semarang*. Tesis. IKIP Semarang.
- Sumarno. (2009). *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Profesionalisme Guru Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes*. Tesis. Universitas Negeri Semarang.
- Sumarno. (2009). *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Profesionalisme Guru Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes*. Tesis. Universitas Negeri Semarang.
- Surya, Dharma. (2011). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Susanto. (2008). *Implementasi MPMBS di Sekolah Dasar Trucuk Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul*. Tesis. PPs-UNY.
- Susilo, Martoyo. (1994). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Syaiful, Sagala. (2009). *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Medan: Alfabeta.
- T. Hani Handoko. (1995). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Veithzal, Rivai. (2002). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 68
- Wahjosumidjo. (2007). *Kepemimpinan Kepala Sekolah Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.



Wahyudi. (2009). *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Organisasi Pembelajaran (Learning Organizaion)*. Jakarta: Alfabeta.

Winardi. (2000). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta