

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN ISLAM DALAM MENCAPAI
KEPUASAN PELANGGAN/PESERTA DIDIK
DI MTS PACET MOJOKERTO**

Novira Arafah, Zakariyah, Rudolf Chrysoekamto¹
novira.arafah2121@gmail.com

Abstract

This study aims to describe and measure: (1) Quality of educational services at the MTs Pacet Mojokerto Surban Foundation (2) Customer satisfaction / education students at the MTs Pacet Mojokerto Surban Foundation. While the purpose of the study is to explain and analyze the quality of service, customer / student satisfaction, and supporting factors customer / student satisfaction at the Surban Foundation MTs Pacet Mojokerto. The type of research used is descriptive qualitative using an intensive case study approach, illuminating important variables, processes and interactions that require extensive attention. The results of this study are: (1) The quality of Islamic education services at the MTs Pacet Surban Foundation is achieved. This is shown by the active role of all elements of education through cooperation and continuous improvement, (2) Satisfaction of education customers / students at the Surs Foundation MTs Pacet is marked by the final results that become a reference, increased memorization and availability following additional hours.

Keywords : Quality Service, Islamic of Education, Student Satisfaction

¹ Pascasarjana Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto

Pendahuluan

Tumbuh kembangnya sesuatu bermula dari kemampuan, keinginan hingga terbentuk pola yang menjadi sumber kebiasaan pada sebuah kehidupan. Demikian dianggap sebagai hal yang dapat tercermin atau terindikasi baik/buruk dilihat dari bagaimana *respons* orang lain terhadapnya. Jika *respons positive*, maka telah sesuai dan baik dimatany, dan jika sebaliknya, bersiap-siap saja atas apa yang kurang berkenan yang mungkin dirasa. Khususnya dalam lembaga pendidikan saat ini yang sudah tak asing lagi, bahwa menjadi terkemuka, *bonafit* dan terpandang merupakan ciri yang dapat membuat siapa saja berminat akannya. Bukan hanya itu, bahkan rela mengeluarkan pundi yang tak tanggung-tanggung jumlahnya. Ini disebabkan dengan anggapan, semakin berkualitas/bermutu maka biaya yang dikeluarkan pun semakin tinggi.

Kualitas/mutu merupakan suatu hal yang mendominasi lembaga pendidikan saat ini. Dapat dilihat dari bagaimana para sekolah/madrasah saling berlomba-lomba mencapai predikat kualitas yang baik pada lembaga pendidikan. Dalam hal ini kualitas yang menjadi acuan yang akan ditarik berupa pelayanan pendidikan. Jadi, bagaimana kualitas dari pelayanan yang akan diberikan lembaga pendidikan. Mengukur kualitas tidak hanya sebatas terpusat pada peserta didik. Tetapi sekali lagi ditekankan bahwa melalui apapun kualitas pelayanan mulai dari sarana/fasilitas serta prasarana yang berbentuk ada maupun penunjang/pendukung semata itu pada dasarnya bermuara pada pengguna layanan. Bagaimana semua itu berfungsi dan diimplementasi, tergantung dari tanggapan dan fakta di lapangan yang dirasakan peserta didik. Oleh karena itu, peserta didik merupakan ujung tombak untuk menentukan baik atau tidaknya kualitas pelayanan dari sebuah lembaga pendidikan.

Pendidikan dalam islam mempunyai kedudukan yang penting. Sebab, dengan pendidikan ilmu pengetahuan baik ilmu agama maupun ilmu umum dapat disebarluaskan. Bahkan di masa kejayaan islam, ilmu pengetahuan berkembang dengan pesatnya. Karakteristik perkembangan berlandaskan atas 2 hal². Pertama,

² Rahmat Rahmat, 'Liberalisme Dalam Pendidikan Islam (Implikasinya Terhadap Sistem Pembelajaran Agama Islam Di Sekolah)', *Nidbomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2016): 70–88, <https://doi.org/10.31538/ndh.v1i2.10>; Muhammad Husnur Rofiq, 'Kedisiplinan Siswa Melalui Hukuman Dalam Perspektif Stakeholder Pendidikan', *Nidbomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 2 (2017): 82–94, <https://doi.org/10.31538/ndh.v2i2.25>.

berkembangnya nilai-nilai masyarakat yang terbuka (open society). Kedua, perkembangan humanisme yang melahirkan perhatian terhadap masalah hubungan antar sesama manusia. Hal ini sangat penting diketahui karena dengan pendidikanlah, kondisi ummat muslim dapat diubah ke arah yang lebih baik. Islam sangat menghargai ilmu pengetahuan sehingga diharapkan ummatnya menguasai 2 sisi dalam bidang keilmuan³.

Human Development Index (HDI), menunjukkan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia hanya menduduki peringkat 102 dari 106 negara, bahkan berada di bawah Vietnam. Atau hasil penelitian Political Economic Risk Consultation (PERC) menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat 12 dari 12 negara yang diteliti. Dalam hal ini, bagaimana dengan dunia pendidikan Islam? Lebih kurang hampir sama, bahkan sebagian besar diantaranya dengan prestasi rata-rata di bawah lembaga pendidikan umum. Asumsi ini dapat dibuktikan melalui tingkat kepercayaan dan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam⁴.

Penelitian ini menunjukkan bahwasannya, Indonesia masih tergolong dalam tahap berproses dan memperbaiki pendidikannya. Begitupun halnya MTs Pacet, yang kekurangannya pun dapat dilihat secara kasat mata baik bagi para pemakai/penggunanya. Sisi baiknya ialah, lembaga ini menawarkan keterjangkauan bagi masyarakat kelas menengah bawah dengan taraf hidup rendah hingga tinggi mampu dinikmati. Ini menjadi angin segar sekaligus tantangan untuk lembaga dalam upaya membentuk dan mendidik sesuai dengan asuhan tuntutan islam. Bagaimana tak terjadi jurang pembeda apalagi pemisah antara hal-hal yang melatarbelakanginya. Hingga sebagaimana seharusnya bahwa dunia pendidikan harus bebas dari kontaminasi keinginan perorangan/sekelompok orang yang hanya menguntungkan pihaknya saja, utamanya dalam hal pelayanan prima yang diberikan.

Standar Pelayanan Minimal PP No 19 Tahun 2007 diperbaharui menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal yang termuat dalam Pasal 1 ayat : (1) Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya

³ Ninik Maruroh dan Umiarso, *Modernisasi Pendidikan Islam Ala Azyumardi Azra* (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2017), 7.

⁴ Sri Haningsih, 'Membangun Kualitas Pendidikan Islam', *JPI FLAI Jurusan Tarbiyah* V IX, no. VI (2003): 70.

disingkat SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal, (2) Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar Warga Negara, (3) Jenis Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal, (4) Mutu Pelayanan Dasar adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam Pelayanan Dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak. Zulkarnaik menyatakan kepuasan pelanggan adalah “perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersiapkan dengan ekspresinya”⁵.

Berdasarkan paparan di atas mengacu UU, yang ditemukan di MTs Pacet, standar tersebut sudah diterapkan, dengan berbagai usaha yang telah diupayakan. Walau terdapat kendala yang ditemukan saat penerapan, akan tetapi itu semua tak menjadi hambatan bagi lembaga pendidikan. Untuk itu, kerjasama merupakan hal yang utama dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dari hasil observasi awal, kualitas pelayanan pendidikan islam di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto ditemukan sarana fisik yang belum lengkap seperti: kantor BK, UKS laboratorium bahasa dan perpustakaan, serta terdapat hasil belajar peserta didik yang kurang memenuhi harapan. Setelah melakukan observasi, beberapa masalah teridentifikasi sebagaimana berikut: (1) penurunan grafik jumlah siswa-siwi, (2) menurunnya kepercayaan, (3) jam pelajaran lebih dari sekolah formal pada umumnya. Oleh karenanya, jika semua elemen telah disesuaikan dengan kekhasan pelayanan di dunia pendidikan, maka sedikit demi sedikit hasilnya akan mendekati keinginan dan kepuasan pelanggan/peserta didik.

Peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan tentu mengharapkan, bahwa sekolah yang dituju mampu memenuhi kebutuhannya dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Tidak hanya peserta didik sebagai pengguna jasa dari sekolah yang memiliki harapan akan terpenuhinya kebutuhan ilmu pengetahuan⁶.

⁵ Dewi Nala Kusumasari, ‘KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN PROSES’, 2011, 1–6.

⁶ Ruri Puspita Sari and Bambang Budi Wiyono, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Dan Orangtua Peserta Didik’, *Manajemen Pendidikan* 24, no. 2 (2013): 146–56.

Ada harapan/keinginan yang masih-masing menggelayut. Tetapi keputusan menerima (legowo) biasanya menjadi *final* yang biasanya tak mampu ditawar. Disebabkan acuh tak acuh, sikap tak saling menghargai dan berujung pada mengedepankan keuntungan sendiri. Hal ini haruslah menemukan titik terang dan kejelasan untuk di atasi, sebab menjadi pemicu kurangnya rasa empati dan simpati antar sesama di lingkungan civitas pendidikan. Perhatian penuh dengan keterlibatan siapapun yang bersangkutan dapat menjadi acuan. Tak ada saling tumpang tindih, sikap *one main show*, senioritas, menghakimi junioritas. Tentunya tak boleh terjadi yang mengakibatkan tak baik bagi lembaga dan penggunanya⁷.

Kepuasan/harapan pelanggan juga ditentukan melalui pengajuan pertanyaan tentang berapa tingkat performansi yang dibutuhkan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan itu. Karakteristik yang diharapkan oleh pelanggan dapat dipandang sebagai suatu hierarki progresif yang terdiri dari 3 tingkat, yaitu: (1) harapan dasar, (2) spesifikasi, dan (3) kebutuhan/kegembiraan pelanggan⁸. Ketiga tingkat ekspektasi pelanggan tersebut, sering dikenal sebagai harapan implisit, harapan eksplisit dan harapan tersembunyi. Hasil akhirnya akan diketahui apakah pelanggan akan puas atau tidak puas terhadap layanan yang diberikan, dilihat berdasarkan performansi lembaga pendidikan islam pada saat ini⁹.

Seorang pakar bernama Hasbullah menyebutkan bahwa sekolah/madrasah dianggap memiliki daya tarik, daya saing dan daya tahan, setidaknya sekolah harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut: Pertama, sebagai tempat proses pembelajaran berkualitas dan hasilnya bermutu. Berkualitas dalam bidang akademik, pendampingan emosional, dan pembimbingan spiritual, kedua, biaya sekolah sebanding dengan kualitas yang diperlihatkannya. Orang tua sebagai *stakeholders* yang menyadari akan pentingnya kualitas pendidikan, walaupun biaya sedikit mahal asal kualitas yang diberikan bagus maka bukan menjadi persoalan.

⁷ Muhammad Anas Ma`arif and Ibnu Rusydi, 'IMPLEMENTASI PENDIDIKAN HOLISTIK DI PONDOK PESANTREN AMANATUL UMMAH MOJOKERTO', *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan* 18, no. 1 (27 April 2020), <https://doi.org/10.32729/edukasi.v18i1.598>.

⁸ Ari Kartiko and jaya Roza Azzukhrufi, 'Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pendidik Di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama Mazro'atul Ulum Paciran', *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 2 (5 September 2019): 207–26, <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i2.351>.

⁹ M.Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Ghalia Media, 2015), 4.

Pendidikan bukanlah sebuah usaha bisnis, di mana dalam dunia bisnis dikenal istilah yang bermutu itu mahal dan yang tidak bermutu itu murah¹⁰. Pendidikan memiliki barometer lain dalam melihat pembiayaan pendidikan. Beberapa sekolah di Indonesia yang terkesan murah (*low budgeting*), namun mampu mendidik siswa dengan baik. Hal tersebut tidak terlepas dari peran siswa yang ada di dalamnya. Ketiga, sekolah memiliki etos kerja yang tinggi, dalam arti semua komponen pendidikan telah terbiasa untuk bekerja keras mendidik, tertib, disiplin, penuh tanggung jawab, objektif, dan konsisten. Nilai-nilai tersebut menjadi sikap karakter seluruh anggota dan komunitas pendidikan pada sekolah ini, keempat, terjamin sisi keamanan baik fisik dan psikologis. Dalam arti, lembaga pendidikan menanamkan dengan sungguh sikap ramah lingkungan untuk hidup tertib, indah, rapi, aman, nyaman dan menjadikan orang betah di dalamnya. Kelima, tercipta suasana humanis di dalam sekolah, terpeliharanya budaya komunikasi, latihan bersama dan adanya validasi teman sejawat. Dengan kata lain, sekolah yang baik terpeliharanya integritas pendidikan, religiusitas, moral dan akhlakunya¹¹

Memahami perilaku konsumen adalah problem mendasar ketika akan menentukan strategi pemasaran. Dengan mengenal konsumen akan dipahami karakteristik maupun bagaimana seorang pembeli membuat keputusannya serta berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku mereka dalam mengambil keputusan atas pembelian suatu produk atau jasa¹²

Dalam kasus beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan utamanya dalam dunia pendidikan bernuansa islam, ada hal yang ditemukan semisalnya: (1) ketidaksiapan dalam menghadapi dunia pendidikan dengan ilmu teori umum yang memadai sekaligus dikombinasi dengan identitas islam yang melekat¹³. Dukungan besar didapat dari para *stakeholders* tetapi belum tentu kematangan dan kesiapan

¹⁰ Mizanul Hasanah, 'Rekrutmen Dan Seleksi Tenaga Pendidikan (Guru) Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di SMA Unggulan Berbasis Pesantren Amanatul Ummah Pacet', *Al-Tarbawi Al-Haditsab: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 1 (27 June 2020), <https://doi.org/10.24235/tarbawi.v5i1.6310>.

¹¹ Amir Amir, 'Membangun Budaya Mutu Pada Lembaga Pendidikan Islam Menuju Madrasah Unggul', *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2019): 1–12, <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v3i2.676>.

¹² Aniek Indrawati, 'Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen', 1996, 25–35.

¹³ Muhammad Anas Ma`arif and Muhammad Husnur Rofiq, 'The Role of Islamic Education Teachers in Improving the Character of Nationalism in Boarding School', *EDUKASI: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 1 (21 June 2018): 064–078, <https://doi.org/10.5281/edukasi.v6i1.323>.

psikologis sang anak dengan beban *double* yang ditanggungnya, (2) ketidakinginan anak untuk bersekolah di lembaga tersebut¹⁴, (3) tidak lulus di sekolah negeri impiannya, dan (4) tidak sesuai *passion* yang dimilikinya. Tentu saja hal-hal yang dikemukakan tersebut menjadikan seseorang merasa tidak memiliki tanggung jawab penuh terhadap apa yang sedang dijalaninya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan islam khususnya yang sudah lama berdiri di Pacet ini dan apakah telah mencapai kepuasan peserta didik sebagai pelanggannya di lembaga pendidikan.

Metode Penelitian

Jenis dari metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif interaktif dan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan implementasi model secara kualitatif melalui pendekatan studi kasus (*case study*). Studi kasus adalah suatu penelitian yang diarahkan untuk menghimpun data, mengambil makna, memperoleh pemahaman dari kasus tersebut. Kasus sama sekali tidak mewakili populasi. Setiap kasus bersifat unik atau memiliki karakteristik sendiri yang berbeda dengan kasus lainnya¹⁵.

Data dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dari dokumen atau secara gabungan, yang biasanya menghasilkan catatan tertulis yang sangat, banyak, transkrip wawancaras yang diketik atau video/audio tentang percakapan yang berisi penggalan data yang jamak nantinya dipilah-pilah dan dianalisis oleh peneliti. Penelitian dilakukan di Yayasan Surban MTs Pacet, Mojokerto. Sumber data penelitian diperoleh dari Kepala Sekolah, Wakil Kurikulum, Guru BK, dan beberapa perwakilan dari Siswa/i Mts Pacet.

Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam

Den Steinhoff yang menyatakan "*the raw material of services is people*". Bahan baku untuk menghasilkan jasa ialah orang yang memiliki

¹⁴ Ali Miftakhu Rosyad and Muhammad Anas Maarif, 'Paradigma Pendidikan Demokrasi Dan Pendidikan Islam Dalam Menghadapi Tantangan Globalisasi Di Indonesia', *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam* 3, no. 1 (7 February 2020): 75–99, <https://doi.org/10.31538/nzh.v3i1.491>.

¹⁵ yaya Suryana, *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan* (Pustaka Setia, 2015).

ciri khas yang berbeda antara satu dengan yang lainnya, pepatah mengatakan tidak ada manusia yang memiliki persamaan bahkan anak kembar sekalipun. Hal itulah yang menjadikan dasar bahwa pelayanan jasa pendidikan antara satu dengan yang lain berbeda. Pelayanan bermutu dalam dunia pendidikan lebih populer di kalangan masyarakat dengan sebutan *total quality management in education*, artinya bagaimana sebuah mutu itu secara komprehensif diterapkan dalam seluruh aspek baik *input*, *process* maupun *output*. Tidak tercapainya mutu layanan yang berkaitan dengan kegiatan belajar (mutu layanan pembelajaran) tentu saja akan berdampak pada menurunnya motivasi belajar siswa, juga menghambat efektivitas proses belajar mengajar, yang pada akhirnya ditandai dengan prestasi siswa, juga menghambat efektivitas proses belajar mengajar, yang pada akhirnya ditandai dengan prestasi siswa yang menurun dan kualitas lulusan yang rendah¹⁶.

Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan, begitupun halnya dengan lembaga pendidikan. Apabila pelayanan yang diberikan sekolah dibawah harapan, maka peserta didik akan merasa kecewa, bila pelayanan sesuai dengan harapan, peserta akan puas, sedangkan bila pelayanan melebihi harapan, peserta didik akan sangat puas¹⁷.

Sekolah keagamaan/pendidikan islam semakin kukuh sebagai bagian integral dari pendidikan nasional. Hal ini harus direspon positif oleh pakar pendidikan islam agar mampu menyiapkan dan membina SDM yang seutuhnya bisa menjawab tuntutan zaman dan sempurna dalam menyiapkan akhirnya. Untuk itu, materi LPI harus dapat menjawab 2 tantangan pokok, yaitu : (1) penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi serta penanaman pemahaman dan pengamalan ajaran islam¹⁸

¹⁶ Septiani puspa dewi, 'AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA Chusnul Chotimah Suci Rohayati', *Pendidikan, Pengaruh Di, Keuangan Ekonomi, Sosial Tua, Orang Keuangan, Pengetahuan Spiritual, Kecerdasan Sebaya, D A N Teman Manajemen, Terhadap Pribadi, Keuangan Mahasiswa, S Akuntansi, Pendidikan Ekonomi, Fakultas Surabaya, Universitas Negeri*, no. 3 (2013).

¹⁷ 'KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN DI SMA MA'ARIF NU 1 KEMRANJEN KECAMATAN KEMRANJEN KABUPATEN BANYUMAS' (2019).

¹⁸ Ninik Maruroh dan Umiarso, *Modernisasi Pendidikan Islam Ala Azyumardi Azra*.

2. Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik

Kepuasan ialah perasaan kebahagiaan dan sukacita ketika individu mendapatkan atau telah memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, ungkap Qureshi dalam Naser Ibrahim Saif MD. Menurut Chang dan Fisher dalam Ana Uka tingkat kepuasan siswa dalam pelajaran merupakan komponen yang sangat penting bagi mereka untuk memperoleh pengetahuan atau keterampilan. Seorang siswa dapat dianggap puas jika ia merasa bahwa pelajaran memenuhi kebutuhan dan harapan. Hal ini dapat memotivasi siswa untuk berupaya lebih pada pembelajaran, meningkatkan sikap positif ke arah pelajaran, dan untuk menghadiri kursus lain di masa depan¹⁹.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau organisasi untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, sebab itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau organisasi. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, terlebih dahulu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan itu. Pada dasarnya, dikenal 3 macam pelanggan, yaitu : (1) Pelanggan Internal; (2) Pelanggan Antara; dan (3) Pelanggan Eksternal. Dalam dunia pendidikan sebagaimana ungkapan Sallis, pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan staf yang ada di sekolah, dan secara eksternal pelanggan lembaga pendidikan adalah orang tua siswa dan masyarakat. Siswa merupakan pelanggan utama²⁰. Sementara Kotler yang dikutip dari Tjiptono menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya²¹.

Kunci membentuk fokus kepuasan pada pelanggan adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan pelanggan

¹⁹ 'Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Dan Motivasi Dalam Pembelajaran Kelompok (Cooperative Learning) Dan Kaitannya Dengan Hasil Belajar Akuntansi Di Smklabor Binaan Fkip Unri Pekanbaru', *PEKBIS (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis)* 9, no. 2 (2017): 77–90.

²⁰ Dwi Ayu Kusumawardhani and Universitas Negeri Malang, 'Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar' 3 (2020): 90–101.

²¹ 'Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen', *Jurnal Ekonomi Bisnis* 16, no. 1 (2011): 25–35.

dan memberdayakan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan para pelanggan. Jadi, interaksi antara karyawan dan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan²².

Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan ada beberapa hal yang dilakukan dalam mencapai kualitas pelayanan dalam pendidikan islam seperti : (1) Unggul dalam berprestasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Cornie Chairunnisa yang mengungkapkan teori dimensi mutu layanan pendidikan dimana : hasil belajar, kualitas pembelajaran, pengelolaan dan materi pembelajaran adalah hal penting mencapai unggul dalam berprestasi. (2) Sarana dan prasarana memadai. Sebagaimana teori model kualitas jasa yang dikutip dalam Nur Nasution dimana *tangible, reability, responsiveness, assurance*, dan empati menjadi acuan, serta (3) Peran secara menyeluruh, baik siswa/guru. Hal ini sesuai dengan Tjiptono yang mengemukakan strategi pelayanan jasa. Salah satunya melakukan diferensiasi kompetitif dalam *serve delivery* melalui 3 aspek yang biasa disebut 3P, yaitu: *people, physical environment and process*. (4) Pembentukan karakter/moralitas islam. Pelayanan dengan penerapan ekstra, seperti : literasi Al-Qur'an dan madin hingga membentuk karakter anak. Dengan mengikuti aturan manajemen dalam pendidikan islam dengan 3 perilaku pelanggan, yaitu *loyalty, switch, willingness to pay more* akan mudah didapatkan. Ini merupakan teori Ririn dan Mastuti mengenai implikasi kepuasan terhadap perilaku purna pembelian.

Di era globalisasi saat ini, banyak sekali bermunculan sekolah-sekolah baru, terutama sekolah-sekolah Islam Terpadu, kemunculan ini tentu membuat terjadinya kompetisi bahkan, menjadi suatu ancaman bagi sekolah-sekolah lainnya. Sebagaimana kita ketahui, kebutuhan sekolah adalah mendapatkan siswa sebanyak-banyaknya, guna mempertahankan eksistensi sekolah tersebut, di samping itu, kebutuhan masyarakat akan pendidikan juga merupakan

²² Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 7.

kebutuhan yang tidak dapat diabaikan, guna memenuhi kebutuhan tersebut, pihak pengguna jasa khususnya dibidang pendidikan dituntut agar lebih apresiatif dalam memilih dan mengambil keputusan untuk memasukkan anaknya ke sebuah sekolah²³.

Berdasarkan teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan islam menurut pakar Viljoen, yaitu: (1) identifikasi kebutuhan konsumen, (2) pelayanan terpadu, (3) sistem pendukung layanan, (4) tanggung jawab karyawan terhadap pelayanan, (5) layani keluhan, (6) inovasi, (7) bersikap tegas, (8) jalin komunikasi, dan (9) kualitas kontrol, dimana ditemukan seberapa besar dijalankan di MTs Pacet, hanya pada *point* inovasi, seperti: pembelajaran yang kurang bervariasi ataupun sesekali perlu mengadakan *study tour*/ banding dan bersikap tegas, seperti: hafalan yang tidak mencapai target yang ditentukan. Pada *point* tersebut belum maksimal pencapaian seperti yang diharapkan.

Faktor penghambat kualitas pendidikan islam di MTs Pacet, yaitu: kurangnya kesadaran penuh dalam menjalani *job desk* yang diemban atau lebih tepatnya kurang *sharing* dalam amanah yang diemban jika terkendala dalam pelaksanaannya. Faktor pendukung kualitas pendidikan islam di MTs Pacet, yaitu: kepercayaan pelanggan sebab lembaga ini sudah berdiri dari sejak lama, pembelajaran madin dan hafaaln yang disetarakan seperti pondok pesantren yang menjadi pembeda dan ciri khas lembaga pendidikan islam dari lembaga pendidikan umum. Oleh karena itu, hasil yang telah terkonfirmasi mengacu teori Kualitas pelayanan pendidikan islam di MTs Pacet ialah secara garis besar terwujud tetapi implementasi prasarana sedikit terhambat.

2. Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan, kepuasan pelanggan/peserta didik dapat dilihat dari (1) Kerjasama, semuanya berperan penting dalam pencapaian harapan pelanggan dan semua elemen difungsikan sesuai dengan prinsip pakar Viljoen yang membuat sistem yang mendukung pelayanan konsumen, usahakan agar semua orang bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan, terus berinovasi dan interaksi khusus serta

²³ Leo Antina PGB, 'TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SMP ISLAM', 2015, 10.

selalu mengontrol kualitas Kepuasan pelanggan/murid di MTs Pacet terwujud melalui dukungan penuh masyarakat dan ketercapaian secara maksimal keinginan peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan. (2) Animo masyarakat. Untuk itu menjaga kualitas yang telah dipercayakan pada lembaga seperti : mengeksplor alumni sekolah, mengikuti *event* dan kajian rutin seperti khotmil Al-Qur'an. Nilai suatu jasa merupakan jumlah dari persepsi pelanggan yang meliputi mutu jasa, sikap/citra personil, citra organisasi dan biaya. Hal ini didasari teori kepuasan pelanggan pendidikan. (3) komunikasi antara pihak sekolah dan orangtua, yaitu membuat paguyuban (*grup whats apps*). Sejalan dengan faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan pada *point* dimana komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. (4) Kenyamanan dan dikenal masyarakat, melalui : ekstrakurikuler, masyarakat mengenali lembaga pendidikan dan peserta didik. (5) Sebagian dari harapan telah terpenuhi, seperti : menguasai pengetahuan agama dan hafalan *juz 'amma*. Selaras dengan teori dimensi dari kepuasan meliputi sesuatu keinginan dan mendapat apa yang diinginkan telah dirasakan oleh pelanggan dengan perlakuan yang diterimanya.

Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara total pun dengan upaya perbaikan atau penyempurnaan menurut kita belum tentu cocok dan diinginkan oleh seluruh pelanggan pendidikan, begitu menurut pakar Lukman. Uraian ini tak serta merta menghalangi lembaga pendidikan untuk melakukan kerja maksimal, seperti kerjasama seluruh elemen pendidikan, memperhatikan keinginan, dan melakukan optimalisasi upaya, setidaknya lebih dari sebagian pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan teori, mengukur kepuasan pelanggan/peserta didik menurut pakar Hunt, yaitu: (1) kebutuhan dan keinginan, (2) pengalaman (dari masa lalu/teman), (3) komunikasi (melalui iklan dan pemasaran), dimana ditemukan: *point* ketiga paling sangat mempengaruhi, sebab komunikasi merupakan sentaja setiap lembaga pendidikan untuk menjalin hubungan baik antar *stakeholders*. Dengan begitu *point* pertama terpenuhi dan menghasilkan serta bermanfaat dimasyarakat sebagaimana *point* kedua.

Madrasah berkembang dari yayasan-yayasan di masyarakat yang ingin mengembangkan kualitas pendidikan di lingkungannya dan dalam rangka ikut berperan membantu pemerintah mewujudkan wajib belajar sembilan tahun dengan nilai-nilai keislamann. Menurut data Kementrian Agama, hanya 5% dari seluruh madrasah di Indonesia sudah berstatus negeri, selebihnya masih berstatus swasta yang dikelola oleh yayasan individu maupun kelompok masyarakat. Berkembangnya madrasah swasta di masyarakat dapat menunjukkan geliat pertumbuhan dan perkembangan pendidikan di Indonesia. Madrasah sebagai lembaga pendidikan harus berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan atau orang tua. Salah satu indikator kualitas sebuah produk barang atau jasa adalah kepuasan pelanggan. Peningkatan layanan pendidikan terus diupayakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Tse dan Wilson kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan layanan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian²⁴

Faktor penghambat kepuasan pelanggan/peserta didik di MTs Pacet, disebabkan oleh: keinginan peserta didik yang berubah, meningkat dan membandingkan dengan lembaga pendidikan lainnya. Dengan begitu lebih lembaga pendidikan akan sulit mendapatkan tempat penuh di hati pelanggan sebab pelanggan pun tidak meletakkan dan memberikan perhatian dengan hati yang penuh kepada lembaga yang ditempatinya. Oleh karena itu, hasil kepuasan pelanggan/peserta didik telah banyak tercapai di Mts ini. Untuk itu perlu upaya secara kontonuitas dan menjalin jaringan yang lebih luas dalam pengembangannya, baik antar lembaga maupun luar lembaga.

Kesimpulan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan dalam pendidikan islam di MTs Pacet sudah tercapai ditunjukkan dari adanya kontribusi aktif dari seluruh

²⁴ Doni Mahendra, 'Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Di Madrasah Intidaiyah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo', 2019, 11.

elemen pendidikan walaupun belum signifikan dan taraf maksimal, sebab masih diperlukan adanya beberapa pembenahan dari berbagai sisi. Kualitas pendidikan disini diakui baik secara langsung maupun tersembunyi oleh beberapa alumni dengan berbagai versi. Ada yang menuturkan, saati ini MTs Pacet sudah lebih mumpuni dibanding sebelumnya sebab sudah terelokasi dengan baik seperti sarana dan prasarana yang sedikit demi sedikit ditahapi dan juga merambat pada nuansa *fullday school* seperti sekolah islam terpadu yang sedang marak-maraknya saat ini. Tata kelola yang dari masa ke masa diperhatikan manjadi daya tarik tersendiri, dengan biaya yang murah tetapi tidak terkesan murahan, dilengkapi fasilitas antar-jemput gratis bagi siswa-siswi daerah jangkauan pacet dan sekitarnya. Walau sarana parkir belum ter *back up* sepenuhnya mengingat banyaknya murid yang berkendara sendiri di masa millenial ini. Secara kognitif, lembaga sangat mengedepankan nuansa islami seperti madin di setiap apel paginya layaknya pondok hanya saja tak berasrama, dan juga memperhatikan siswa/I agar tidak berkeliaran saat jam pelajaran, walau terkadang ada tetapi telah terminimalisir dari kondisi sebelumnya. Sisi psikomotorik didukung dengan kemampuan sekolah untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitar. Diakui tak memiliki fasilitas lengkap, sekolah mempergunakan ruang kelas yang cukup lebar sebagai sarana olahraga dalam ruangan, seperti tenis meja. Untuk aktivitas yang membutuhkan sarana lebih luas, biasanya sekolah berkoodinir untuk menggunakan lapangan kantor-kantor sekitaran madrasah untuk dipinjam sementara. Terkadang juga memanfaatkan yang ada, seperti dialihkan ke lokasi *fullday* yang jaraknya lumayan jauh. Untuk peribadatan seperti sholat, ruang kelas kembali dialihfungsikan untuk khusus musholla. Ini berguna untuk membangun religiusitas peserta didik dan mengembangkannya usai dari sekolah/ madrasah.

Usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan/peserta didik terlihat dari relevansi antara harapan dan keinginan serta komunikai yang terjalin harmonis oleh pihak sekolah dengan *stakeholders* merupakan cara yang jitu dalam membentuk faktor ketercapaian yang pelanggan butuhkan. Secara keseluruhan, tak dapat terelakkan bahwa yang menjadi faktor pertimbangan ialah kebutuhan popular/mayoritas yang lebih diutamakan. Beberapa ungkapan yang telah

dikemukakan narasumber dari penelitian bahwasannya mereka tak ayalnya menginginkan sekolah/madrasah ini mirip atau sama dengan sekolah negeri pada umumnya dengan berbagai alasan, seperti : mereka menginginkan adanya persaingan yang sengit dalam hal pemenuhan akademik. Dan disini, lembaga pendidikan sudah mengupayakan dengan mengikutsertakan siswa-siswi berprestasinya untuk beradu kompetisi pada ajang cerdas cermat selemaba/kabupaten maupun tingkat provinsi. Kemudian, keinginan mereka akan ekstrakurikuler yang banyak untuk pemenuhan minat dan bakat. Seperti : tahfidz qur'an, bola basket, dan volley. Program tahfidz qur'an memang berjalan bahkan sempat menjadi acuan penentu kelulusan. Sempat diungkapkan 1 juz per tahun. Tetapi akibat banyaknya yang tidak mencapai target sehingga program ini terminimalisir menjadi siapa yang menginginkannya saja, yang tidak tak mengapa. Sangat disayangkan sebenarnya sebab, program ini dapat menjadi salah satu *icon* keunggulan MTs Pacet jika kembali diberlakukan. Untuk itu, sebaiknya lembaga memikirkan ulang bagaimana program yang ada dapat dijalankan dengan konsekuensi yang tidak memberatkan dan tetap menjadi acuan untuk kemajuan lembaga pendidikan. Pada hakikatnya, lembaga pasti menginginkan keberlangsungan secara optimal baik dari intern dan ektern madrasah. Hanya saja, fakta dilapangan tak selamanya berbanding lurus dengan kenyataan yang diharapkan. Beberapa tahun terakhir, MTs Pacet merasa sedikit keresahan akibat menurunnya kepercayaan pelanggan pada lembaganya. Hal ini termuat dapat grafik setiap tahunnya di MTs ini. Mengingat adanya kejanggalan tersebut, ada banyak yang menjadi pertanyaan mengapa bisa terjadi demikian. Alhasil, ditemukan beberapa *term* bahwasannya : saat ini lembaga pendidikan semakin banyak dan telah menjamur dimana-mana. Tak dapat dipungkiri ini juga menjadi titik sebab penurunan yang terjadi. Lalu, sekolah mulai terkendala dengan *budget* yang pada dasarnya masih sangat bergantung dengan pemerintah walaupun berstatus swasta. madrasah belum cukup mumpuni berdikari sendiri, sehingga apa-apa harus menunggu pengajuan RAPBS/RAPBM di setiap tahunnya yang menyebabkan perkembangan sekolah terkendala mengingat kurun waktu yang sedemikian lama. Sementara,

setiap tahunnya madrasah dituntut menghadirkan, menampilkan keunggulan dan boleh dikatakan tak boleh menampakkan cedera di depan mata penggunanya (*stakeholders*). Ini bisa mengurangi kepercayaan mereka pada lembaga sebab lembaga lain sebagai kompetitor terus menyuhkan berbagai tawaran yang menggiurkan. Kemudian lagi, ditilik dari gedung yang kurang memanjakan mata/ bangunan lama. Lagi-lagi ini memperngaruhi sebab tampilan baik cover hingga keseluruhan sekolah akan dipandang jeli oleh calon peminat. Ini membuktikan bahwa eksistensi yang dijaga tetap harus diseimbangkan dengan kemampuan tata kelola terhadap lembaga agar tetap terjaga.

Suatu sekolah menjadi terkotak-kotak dengan benturan peserta didik sebagai ujung tombak, dimana *output* nya akan sangat menjadi perhatian apabila telah terjun di tengah masyarakat. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan, ketercapaian, kualitas, harga diri dan martabat lembaga pendidikan tergantung bagaimana dan apa yang akan dihasilkan. Diketahui memang, setiap orang memiliki karakteristik dan kemampuan yang berbeda di setiap bidang. Tetapi terkadang bahkan seringkali asumsi masyarakat mendominasi dan faktanya yang sering terjadi, lembaga yang alumnusnya tidak tau kurang sesuai dengan tuntutan akan dipandang sebelah mata bahkan tak mengindahkan hati masyarakatnya. Sekolah/madrasah dianggap mampu mendidik, menciptakan, dan melahirkan orang yang di puja dalam artian ilmunya, bakatnya, ke ahliannya. Padahal, setiap anak terlahir berbeda dengan karakter dan kecerdasan yang dibawanya sejak sebelum atau setelah bersekolah. Memang, kaitannya sangat erat baik sekolah mengembangkan keterampilan, mengasah kecerdasan, melatih emosi dan menguatkan daya nalar maupun berpikir kritis, hanya saja taraf kemampuan pada setiap anaknya memiliki nilai yang berbeda sehingga tidak bisa disamaratakan/generalisir secara keseluruhan. Oleh karena itu, inilah tantangan terbesar lembaga pendidikan, khususnya yang bernuansakan islam. Sebab masyarakat akan memandang alim, mampu menjadi penengah bahkan dapat dimintai solusi untuk hal yang tak terduga pun acap kali dirasakan dan butuh pertanggungjawaban. Untuk itu, dituntut harus ada seperti kriteria minimal, kompetensi lulusan yang benar-benar menjadi ciri *ountentik* lembaga yang

tercermin pada setiap alumnus pemegang almamaternya. Tentunya tugas berat menyelaraskannya bahkan butuh waktu yang cukup panjang untuk menggubahnya. Tapi inilah yang hendak dicapai, agar pemenuhan kepuasan pelanggan dirasakan pada semua kalangan baik kalangan pendidikan ataupun non pendidikan. Sehingga kecakapan buat sebatas ilmu pengetahuan tetapi dari segi keberadaban dan penerimaan di berbagai kalangan.

Daftar Pustaka

- Amir, Amir. 'Membangun Budaya Mutu Pada Lembaga Pendidikan Islam Menuju Madrasah Unggul'. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2019): 1–12. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v3i2.676>.
- 'Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Dan Motivasi Dalam Pembelajaran Kelompok (Cooperative Learning) Dan Kaitannya Dengan Hasil Belajar Akuntansi Di Smklabor Binaan Fkip Unri Pekanbaru'. *PEKBIS (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis)* 9, no. 2 (2017): 77–90.
- Haningsih, Sri. 'Membangun Kualitas Pendidikan Islam'. *JPI FIAI Jurusan Tarbiyah V IX*, no. VI (2003): 69–83.
- Hasanah, Mizanul. 'Rekrutmen Dan Seleksi Tenaga Pendidikan (Guru) Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di SMA Unggulan Berbasis Pesantren Amanatul Ummah Pacet'. *Al-Tarbawi Al-Haditsah: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 1 (27 June 2020). <https://doi.org/10.24235/tarbawi.v5i1.6310>.
- Indrawati, Aniek. 'Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen', 1996, 25–35.
- Kartiko, Ari, and jaya Roza Azzukhrufi. 'Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pendidik Di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama Mazro'atul Ulum Paciran'. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 2 (5 September 2019): 207–26. <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i2.351>.
- 'KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN DI SMA MA'ARIF NU 1 KEMRANJEN KECAMATAN KEMRANJEN KABUPATEN BANYUMAS', 2019.

- Kusumasari, Dewi Nala. 'KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN PROSES', 2011, 1–6.
- Kusumawardhani, Dwi Ayu, and Universitas Negeri Malang. 'Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar' 3 (2020): 90–101.
- Ma`arif, Muhammad Anas, and Muhammad Husnur Rofiq. 'The Role of Islamic Education Teachers in Improving the Character of Nationalism in Boarding School'. *EDUKASI: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 1 (21 June 2018): 064–078. <https://doi.org/10.5281/edukasi.v6i1.323>.
- Ma`arif, Muhammad Anas, and Ibnu Rusydi. 'IMPLEMENTASI PENDIDIKAN HOLISTIK DI PONDOK PESANTREN AMANATUL UMMAH MOJOKERTO'. *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan* 18, no. 1 (27 April 2020). <https://doi.org/10.32729/edukasi.v18i1.598>.
- Mahendra, Doni. 'Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Di Madrasah Intidaiyah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo', 2019.
- Nasution, M.Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Media, 2015.
- Ninik Maruroh dan Umiarso. *Modernisasi Pendidikan Islam Ala Azyumardi Azra*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2017.
- 'Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen'. *Jurnal Ekonomi Bisnis* 16, no. 1 (2011): 25–35.
- PGB, Leo Antina. 'TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SMP ISLAM', 2015, 1–68.
- Rahmat, Rahmat. 'Liberalisme Dalam Pendidikan Islam (Implikasinya Terhadap Sistem Pembelajaran Agama Islam Di Sekolah)'. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2016): 70–88. <https://doi.org/10.31538/ndh.v1i2.10>.
- Rofiq, Muhammad Husnur. 'Kedisiplinan Siswa Melalui Hukuman Dalam Perspektif Stakeholder Pendidikan'. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 2 (2017): 82–94. <https://doi.org/10.31538/ndh.v2i2.25>.

- Rosyad, Ali Miftakhu, and Muhammad Anas Maarif. 'Paradigma Pendidikan Demokrasi Dan Pendidikan Islam Dalam Menghadapi Tantangan Globalisasi Di Indonesia'. *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam* 3, no. 1 (7 February 2020): 75–99. <https://doi.org/10.31538/nzh.v3i1.491>.
- Sari, Ruri Puspita, and Bambang Budi Wiyono. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Dan Orangtua Peserta Didik'. *Manajemen Pendidikan* 24, no. 2 (2013): 146–56.
- Septiani puspa dewi. 'AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA Chusnul Chotimah Suci Rohayati'. *Pendidikan, Pengaruh Di, Keuangan Ekonomi, Sosial Tua, Orang Keuangan, Pengetahuan Spiritual, Kecerdasan Sebaya, D A N Teman Manajemen, Terhadap Pribadi, Keuangan Mahasiswa, S Akuntansi, Pendidikan Ekonomi, Fakultas Surabaya, Universitas Negeri*, no. 3 (2013).
- Suryana, yaya. *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan*. Pustaka Setia, 2015.