

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah ujung tombak kemajuan suatu bangsa karena adanya pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dunia pendidikan berfungsi untuk memberikan jasa berupa pelayanan pendidikan yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya yang berkualitas yang mampu menjadi penggerak pembangunan negara serta berfungsi untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dari berbagai tingkat dan keahlian.

Saat ini, kebutuhan masyarakat akan pendidikan semakin meningkat. Masyarakat mulai menyadari bahwa untuk menghadapi tantangan di masa depan salah satu caranya adalah dengan mempunyai pendidikan yang berkualitas tinggi karena dengan pendidikan berkualitas tinggi maka masyarakat akan mampu mengembangkan diri untuk lebih maju. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan menyebabkan, dibutuhkan sekolah yang memiliki jasa pelayanan pendidikan yang berkualitas sehingga keberadaan sekolah di tengah masyarakat menjadi semakin penting (Suparno, Desember 2007).

Merujuk pada UUD 1945 amandemen ke-4 pasal 30 ayat 3 yang menyatakan bahwa pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan nasional yang mampu memcerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dengan Undang-Undang. Persaingan beberapa Sekolah Dasar Islam Terpadu di kota Cirebon baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta yang semakin kompetitif maka hal ini mendorong setiap sekolah untuk menerapkan strategi yang bertujuan untuk memenangkan persaingan agar mampu merebut perhatian orang tua untuk memasukkan putra-putri mereka ke sekolah tersebut dan menjadikan sekolah sebagai sekolah unggulan. Salah satu

Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) yang bersaing secara kompetitif dengan sekolah-sekolah lain adalah SDIT Nuurushiddiiq Cirebon sebagai salah satu sekolah swasta berbasis Islam. Sekolah . NSQ begitu orang-orang menyebutnya, telah melaksanakan kebijakan dalam hal kurikulum yakni menerapkan kurikulum 2013. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya ada beberapa hal yang masih berjalan kurang sesuai, seperti terdapat tenaga pendidik yang mengajar tidak sesuai bidangnya sehingga kurang mampu memberikan kepuasan orang tua terhadap hasil belajar siswa di sekolah. Selain itu, terdapat juga beberapa pendidik dan tenaga kependidikan yang bersikap kurang ramah terhadap orang tua dan kurang memperhatikan siswa di sekolah. NSQ telah menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran yang lengkap namun demikian, tidak semua sarana dan prasarana dalam kondisi yang baik. Daya tanggap yang diberikan oleh SDIT Nuurushiddiiq Cirebon saat memberikan pelayanan kepada orang tua siswa sudah baik, hanya saja terkadang sekolah kurang cepat dalam memberikan informasi kepada orang tua siswa. Hal ini didukung dengan adanya data peneliti setelah melakukan observasi serta kuesioner tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap pelayanan yang terdiri dari pelayanan kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan pendidikan, biaya pendidikan masih menunjukkan ketidakpuasan orang tua siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh NSQ.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SDIT Nuurushiddiiq Cirebon”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua, mengetahui tingkat pelayanan pendidikan, dan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa. Penelitian ini penting dilakukan karena dapat memberikan pengetahuan dan gambaran kepada pihak sekolah mengenai pelayanan pendidikan yang

diberikan oleh sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa, sehingga ke depannya dapat dijadikan bahan referensi untuk melakukan evaluasi dan bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan pendidikan.

B. Identifikasi Masalah

Observasi awal yang dilakukan di SDIT Nuurushiddiq Cirebon secara langsung maupun tidak langsung oleh peneliti telah melakukan pengamatan keadaan yang ada di sekolah pada tanggal 14 Februari 2020, 17 Februari 2020 dan 12 Maret 2020. SDIT Nuurushiddiq merupakan lembaga sekolah dasar yang menekankan nuansa islami, sehingga penanaman nilai-nilai agama menjadi hal utama bagi siswa. Sekolah ini menerapkan pendidikan yang membentuk akhlak berdasarkan *qur'ani* yakni bacaan *qur'an* yang didahulukan sebelum pelajaran pokok. Dalam kurikulum dasar, SDIT Nuurushiddiq tetap berkiblat pada Kurikulum 2013 (Kurtilas) yang merupakan acuan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud). Namun sekolah melakukan pengembangan sesuai dengan nilai-nilai Islam yang menjadi dasar pendidikan. Dalam aplikasinya, sekolah Islam terpadu menerapkan pendekatan penyelenggaraan dengan memadukan pendidikan umum dan pendidikan agama menjadi satu jalinan kurikulum. Dengan pendekatan ini, semua mata pelajaran dan semua kegiatan sekolah tidak lepas dari bingkai ajaran dan pesan nilai Islam. Dibuktikan dengan adanya kegiatan shalat sunnah, shalat fardhu berjama'ah, dan membaca al Qur'an sebelum memulai pelajaran di dalam kelas.

Berdasarkan hasil observasi juga dapat diketahui bahwasanya, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai atau guru di SDIT belum bisa dikatakan baik ataupun belum maksimal. Karena kurangnya komunikasi dan keterlambatan dalam penanganan pelayanan administrasi sekolah seperti pembuatan surat dan saat ingin membuat janji temu dengan kepala sekolah. Di samping itu juga, kinerja dan

jumlah pegawai atau guru SDIT masih dikatakan kurang memumpuni. Karena jumlah pegawai atau guru SDIT masih terbatas, maka proses pelayanan administrasi dan kegiatan belajar mengajar masih sering terhambat. Dengan adanya permasalahan di atas, tenaga kependidikan (pegawai) dan tenaga pendidik (guru) perlu meningkatkan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan menjaga hubungan baik dengan orang tua siswa agar dapat memberikan informasi yang akurat mengenai perkembangan siswa di sekolah.

C. Pembatasan Masalah

Adapun dalam penelitian ini batasan masalah yang dipilih seperti berikut:

1. Unit penelitian dibatasi pada lembaga pendidikan Islam yang dalam hal ini adalah SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon.
2. Manajemen pendidikan dibatasi pada survei kepuasan orang tua pada SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon melalui pendekatan partisipatif.
3. Arah manajemen dibatasi pada upaya SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon dalam pelayanan pendidikan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan pendidikan di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon?
2. Bagaimanakah kepuasan orang tua di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon?
3. Adakah pengaruh pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan pendidikan di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon.
2. Untuk mengetahui kepuasan orang tua di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Sekolah

- a. Sekolah dapat berupaya dalam pengadaan dan perawatan fasilitas-fasilitas yang ada di lingkungan SDIT agar proses pelayanan lebih baik lagi.
- b. Sekolah dapat berupaya dalam proses belajar mengajar untuk siswa baik di dalam kelas maupun di luar kelas.
- c. Sekolah dapat berupaya dalam kegiatan akademik, kesiswaaan, dan administrasi.

2. Bagi Orang tua

Orang tua dapat berkontribusi dan aktif memberikan masukan, kritik, saran yang membangun untuk pelayanan sekolah serta mengenai proses pendidikan di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi tentang kepuasan orang tua siswa terhadap pelayanan pendidikan di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon.