

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK
TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI
MI PERWANIDA KOTA BLITAR**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister
dalam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Oleh:

**ISTIKOMAH
NIM: 924.005.18.007**

**PROGRAM PASCA SARJANA
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI
2022**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK
TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI
MI PERWANIDA KOTA BLITAR**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister
dalam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Oleh:

ISTIKOMAH

NIM: 924.005.18.007

**PROGRAM PASCA SARJANA
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI
2022**

PERSETUJUAN

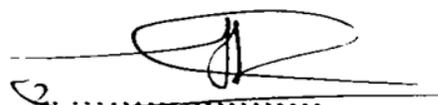
Tesis ini telah disetujui untuk diajukan pada ujian tesis Program
Pascasarjana IAIN Kediri

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Munifah, M.Ag

1. 

Iskandar Tsani M.Ag

2. 

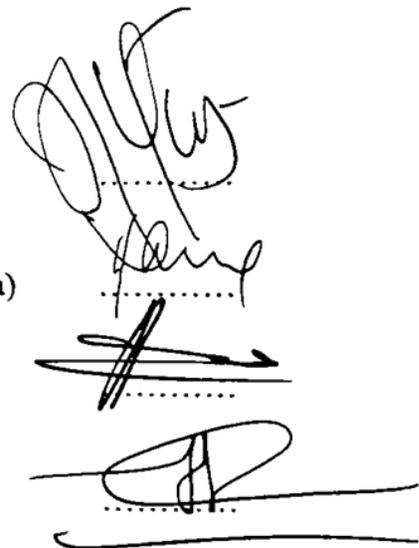
Kediri, 09 Desember 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul "FAKTOR-FAKOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI MI PERWANIDA KOTA BLITAR" ini telah diuji dan setelah diperbaiki sebagaimana mestinya dapat disahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd) Pasca Sarjana IAIN Kediri pada tanggal 10 Januari 2022

Tim Penguji

1. Dr. Yazad Abd. Rahman, MHI. (Ketua)
2. Dr. Hj. Mu'awanah, M.Pd. (Penguji Utama)
3. Dr. H. Munifah M. M.Pd, (Penguji)
4. Dr. Iskandar Tsani , M. Ag. (Penguji)

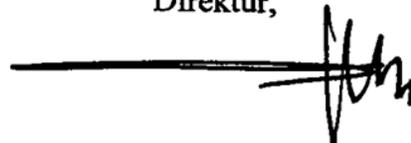


The image shows four handwritten signatures, each on a dotted line, corresponding to the names and roles listed in the list above. The signatures are written in black ink and are somewhat stylized.

Kediri, 10 Januari 2022

Mengetahui

Direktur,



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nur Ahid', written over a solid horizontal line.

Prof. Dr. H. Nur Ahid, M. Ag.



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ISTIKOMAH
 NIM : 924.005.18.007
 Fakultas/Jurusan : Fakultas Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam
 E-mail address : farichalita@gmail.com
 Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)
 Judul Karya Ilmiah : "Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar"

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 10 Juni 2022

Penulis

(Istikomah)
nama terang dan tanda tangan

MOTTO

انْفِرُوا خِفَافًا وَثِقَالًا وَجَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ
“Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun berat, dan berjihadlah kamu dengan harta dan dirimu di jalan Allah. yang demikian itu adalah lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.”

(QS. At-Taubah: 41).[#]

[#] Departemen Agama RI., *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Semarang: Toha Putra, 2010), 194.

PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, atas segala nikmat yang tak tertingga sehingga penulis masih diberi kesempatan untuk mencari ilmu, menyelesaikan strata 2 di IAIN Kediri melalui karya tulis tesis ini. Karya tesis yang masih penuh dengan kekurang sempurnaan dan banyak kelemahan ini. Kami persembahkan kepada orang-orang yang telah berperan banyak bagi penulis, menjadi motivator dan juga isnpirator, baik dalam kehidupan penulis pada umumnya, maupun dalam penyelesaian tesis ini khususnya.

1. Ayah dan ibundaku, yang dengan ikhlas dan penuh cinta kasih selalu berkorban demi ananda tersenyum kini hingga kelak. Semoga semua kasih sayang dan cinta Abah dan Umi terganti kasih sayang Allah SWT. serta semua kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Amin.
2. Suami dan Anak-anakku tercinta, yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, doa, dan kasih sayang serta motivasi baik material maupun spiritual yang tak ternilai harganya hingga terselesaikannya tesis ini.
3. Semua dosen IAIN Kediri, terima kasih atas bimbingan yang selama ini diberikan kepada penulis.
4. Almamaterku IAIN Kediri.
5. Semua teman-teman senasib seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam tesis ini.

ABSTRAK

ISTIKOMAH. Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Munifah, M.Ag dan Dr. Muhamad Yasin, M.Pd. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar, Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana, IAIN Kediri, 2020.

Kata kunci: Kepuasan orang tua peserta didik, layanan pendidikan.

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya faktor keandalan (*reliability*); ketanggapan (*responsiveness*); keyakinan (*confidence*); empati (*emphaty*); dan faktor berwujud (*tangible*). Mengacu hal tersebut, kepuasan orang tua siswa atas kualitas pelayanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar tidak diragukan lagi. Akan tetapi, diperlukan analisis yang lebih mendalam pada faktor layanan apa yang menjadi ukuran orang tua siswa menyekolahkan anaknya di MI Perwanida Kota Blitar. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dibutuhkan analisis faktor variabel kepuasan orang tua siswa terhadap mutu pelayanan penyelenggaraan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar. Fokus penelitian dalam tesis ini adalah: (1) Bagaimana usaha sekolah dalam memberikan kesempatan kepada orang tua peserta didik dalam mendapatkan layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar? (2) Bagaimana partisipasi orang tua peserta didik dalam layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar? (3) Bagaimana tingkat kepuasan orang tua dalam layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar?

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang diamati. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, atau gejala-gejala tertentu. Prosedur pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data menggunakan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah: (1) Usaha sekolah dalam memberikan kesempatan kepada orang tua peserta didik dalam mendapatkan layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar adalah meminta masukan, kritikan dari orang tua peserta didik dan masyarakat sekitar, bersama komite sekolah menyusun dan mengesahkan RAPBS, menjalin komunikasi dengan komite sekolah dan orang tua peserta, dan menjalin kerjasama dengan orang tua untuk membantu anak dalam pembelajaran. (2) Partisipasi orang tua peserta didik dalam layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar sudah bagus. Orang tua peserta didik melalui komite sekolah mempunyai kemauan dan kemampuan untuk berpartisipasi dalam pelayanan pendidikan di sekolah. (3) Tingkat kepuasan orang tua dalam layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar berada pada *transformative partisipation*, partisipasi masyarakat menurut sekolah pada *level empowerment*, partisipasi masyarakat menurut sekolah pada *level empowered* dengan fungsi partisipasi pada tingkat keempat yaitu *mean/end*, karena masyarakat telah lebih aktif berpartisipasi, dan masyarakat berperan sebagai pengelola program dan kegiatan yang telah direncanakan secara demokratis bersama orangtua siswa dan warga masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ISTIKOMAH

NIM : 924.005.18.007

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Judul Penelitian : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
ORANG TUA PESERTA DIDIK TERHADAP LAYANAN
PENDIDIKAN DI MI PERWANIDA KOTA BLITAR

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapa pun.

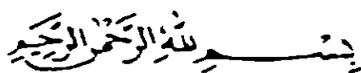
Kediri, 10 Januari 2022

Hormat Saya,



METERAI
TEMPEL
002AJX510737551
ISTIKOMAH
NIM: 924.005.18.007

KATA PENGANTAR



Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan taufik, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar”, dan penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad Saw. yang telah memberi petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu ajaran agama Islam.

Untuk mewujudkan tesis ini banyak sekali pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga meskipun mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya tesis ini.
2. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri dan Bapak Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag selaku Direktur Pasca Sarjana IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag, selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Kediri.

4. Bapak Yusron Ahmad, S.Th.I selaku Kepala MA Sunan Ampel Semanding Pare Kediri, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian pada lembaga yang dipimpinnya.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Pascasarjana Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Kediri.
6. Ayahanda dan Ibunda serta saudara-saudara tercinta yang telah memberikan kasih sayang serta memberi dukungan atas terselesaikannya tesis ini.
7. "SST Comp." dan teman-teman mahasiswa IAIN Kediri, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Kediri, 10 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II : LANDASAN TEORI.....	15
A. Madrasah dan Sejarahnya	15
B. Kepuasan Orang Tua.....	19
1. Pengertian Kepuasan Oang Tua.....	19
2. Dimensi Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk/Jasa	22
3. Indikator Kepuasan Orang Tua	28
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	31
5. Manfaat Kepuasan Orang Tua	35
C. Kualitas Layanan Pendidikan	36
1. Pengertian Pelayanan	36

2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	37
3. Pengertian Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	42
4. Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan	43
5. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	45
6. Karakteristik Jasa Pendidikan.....	47
D. Kepuasan Orang Tua terhadap Kualitas Layanan Pendidikan ...	48
BAB III : METODE PENELITIAN.....	54
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	54
B. Kehadiran Peneliti.....	56
C. Lokasi Penelitian.....	57
D. Sumber Data.....	57
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	60
F. Analisis Data.....	63
G. Pengecekan Keabsahan Data	64
H. Tahap-tahap penelitian.....	65
BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	67
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
B. Paparan Data	76
C. Temuan Penelitian	123
BAB V : PEMBAHASAN	127
BAB VI : PENUTUP.....	141
A. Kesimpulan	141
B. Implikasi	141
C. Saran-saran	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Kisi-kisi Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	58
Tabel 4.1	: Keadaan Guru dan Pegawai MI Perwanida Kota Blitar Tahun Pelajaran 2019-2020	70
Tabel 4.2	: Data Jumlah Siswa MI Perwanida Kota Blitar Tahun Pelajaran 2019- 2020.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi MI Perwanida Kota Blitar Tahun Pelajaran 2019- 2020	75
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Pedoman Wawancara
- Lampiran III : Pedoman Observasi
- Lampiran IV : Pedoman Dokumentasi
- Lampiran V : Surat Izin Penelitian dari IAIN Kediri
- Lampiran VI : Surat Keterangan Bukti Penelitian dari Kepala MI Perwanida Kota Blitar
- Lampiran VII : Daftar Konsultasi Penyelesaian Tesis