



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No.3 (2025) pp: 8273-8290

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di SMK Attaufiqiyah

Teguh Kurniyanto

1S-1 Manajemen, Universitas Pamulang

dosen10117@unpam.ac.id

Abstrak

Pendidikan memiliki peran penting dalam membentuk karakter, kepribadian, dan daya saing bangsa. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) berfungsi tidak hanya sebagai lembaga pendidikan formal, tetapi juga sebagai institusi yang menyiapkan peserta didik agar memiliki keterampilan praktis dan kesiapan kerja sesuai kebutuhan industri. Dalam konteks tersebut, mutu layanan pendidikan menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan sekolah memenuhi ekspektasi masyarakat, khususnya para orang tua. Kepuasan orang tua mencerminkan sejauh mana sekolah mampu memberikan layanan yang berkualitas, efektif, dan relevan dengan harapan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di SMK Attaufiqiyah, Serang, Banten, sebagai indikator mutu sekolah. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 100 responden orang tua siswa yang dipilih secara acak menggunakan teknik simple random sampling. Instrumen penelitian berbasis model SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua berada pada kategori "puas" dengan rata-rata skor 3,80 dari skala 5. Dimensi assurance dan reliability memperoleh nilai tertinggi, menandakan kepercayaan tinggi terhadap profesionalitas guru dan konsistensi layanan sekolah. Namun, beberapa aspek seperti fasilitas praktik, kebersihan lingkungan, dan komunikasi sekolah-orang tua masih perlu diperbaiki. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan sarana fisik, penguatan komunikasi dua arah, serta penyusunan program pembelajaran yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja untuk memperkuat mutu dan citra sekolah.

Kata kunci: Kepuasan Orang Tua, Layanan Pendidikan, SMK, Mutu Pendidikan, Dimensi SERVQUAL

1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu fondasi utama dalam pembangunan bangsa karena berperan langsung dalam membentuk kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan suatu negara dalam menghadapi tantangan global sangat dipengaruhi oleh mutu pendidikan yang diberikan kepada generasi mudanya. Dalam konteks pendidikan menengah, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) memiliki posisi strategis sebagai lembaga yang tidak hanya menekankan aspek akademik, tetapi juga membekali peserta didik dengan keterampilan praktis sesuai kebutuhan dunia industri. Oleh sebab itu, mutu layanan pendidikan di SMK menjadi perhatian penting, terutama dari sisi kepuasan orang tua sebagai pihak yang mempercayakan pendidikan anaknya kepada sekolah.

Kepuasan orang tua siswa dapat dijadikan tolok ukur untuk menilai sejauh mana sekolah mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Faktor-faktor seperti kualitas pengajaran, kelengkapan sarana prasarana, komunikasi antara sekolah dan orang tua, serta kesiapan lulusan dalam menghadapi dunia kerja merupakan aspek yang sering menjadi perhatian. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan orang tua dengan kenyataan layanan yang diberikan sekolah dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Sebagai contoh, studi Wahyudi (2021) menekankan bahwa keterbatasan fasilitas praktik di sejumlah SMK berdampak pada rendahnya kesiapan kerja lulusan. Sementara penelitian lain (Setiawan, 2023) menegaskan pentingnya komunikasi yang efektif antara sekolah dan orang tua dalam menciptakan kepuasan serta dukungan terhadap kegiatan pendidikan.

Dalam konteks lokal, SMK Attaufiqiyah Serang, Banten merupakan salah satu institusi pendidikan kejuruan yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan sarana, peningkatan kompetensi tenaga pendidik, serta penguatan program pembelajaran berbasis keterampilan. Namun demikian, masih terdapat berbagai keluhan dari sebagian orang tua terkait keterbatasan fasilitas pendukung maupun efektivitas komunikasi sekolah dengan

wali murid. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya dilakukan kajian komprehensif untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di SMK Attaufiqiyah. Fokus penelitian diarahkan pada identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan, serta strategi yang dapat ditempuh sekolah untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan mutu layanan pendidikan di SMK, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap peran sekolah dalam menyiapkan lulusan yang berkompeten dan siap bersaing di dunia kerja.

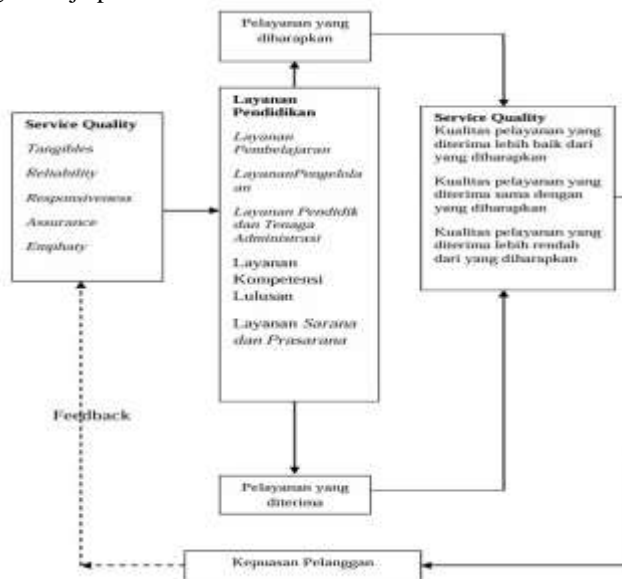
Beberapa faktor kunci yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan mencakup: Kualitas Pengajaran dan Kinerja Siswa. Hasil studi oleh Andini (2023) menunjukkan bahwa kinerja akademik siswa adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan orang tua. Sekolah yang mampu memberikan hasil akademik yang baik cenderung mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi. Fasilitas dan Infrastruktur Sekolah. Menurut penelitian Yusuf & Hamzah (2022), kondisi fasilitas sekolah, seperti gedung, peralatan laboratorium, dan kebersihan lingkungan sekolah, menjadi indikator penting bagi orang tua. Komunikasi dan Keterlibatan Orang Tua. Partisipasi aktif orang tua dalam kegiatan sekolah juga berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan. Penelitian oleh Setiawan (2023) menemukan bahwa orang tua yang merasa terlibat dalam pengambilan keputusan sekolah cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan. Program Ekstrakurikuler dan Pengembangan Pribadi. Beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Sinaga dan Siregar (2020) menunjukkan bahwa kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pengembangan pribadi siswa dapat meningkatkan kepuasan orang tua.

State of the art dalam penelitian ini terletak pada integrasi antara layanan pendidikan dengan kebutuhan dunia industri. Penelitian terbaru dari Yusuf dan Hamzah (2022) menekankan pentingnya relevansi antara pendidikan kejuruan dan tuntutan pasar kerja. Selain itu, studi oleh Setiawan (2023) menekankan pentingnya inovasi dalam cara sekolah berkomunikasi dengan orang tua, seperti penggunaan teknologi untuk memperkuat hubungan dan meningkatkan keterlibatan orang tua.

Secara keseluruhan, state of the art dalam topik ini berfokus pada bagaimana sekolah tidak hanya menyediakan pendidikan akademik, tetapi juga layanan yang dapat mempersiapkan siswa secara holistik untuk dunia kerja sambil tetap menjaga komunikasi dan keterlibatan yang baik dengan orang tua.

Metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pendidikan terhadap institusi pendidikan dikenal sebagai evaluasi kepuasan. Memuaskan pelanggan berarti memberikan layanan pendidikan terbaik—atau yang terbaik—kepada orang tua siswa. Karena mereka adalah pelanggan tetap lembaga pendidikan, pelanggan pendidikan harus dihormati sebagai konsumen. Analisis kepuasan pelanggan, khususnya orang tua siswa, diperlukan untuk mengetahui kepuasan orang tua sebagai pelanggan pendidikan.

Gambar berikut menunjukkan rangka kerja penelitian ini:



1. Metode Penelitian

Untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi orang tua terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Peneliti menggunakan Metode Penelitian yang meliputi Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel dan Indikator Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, serta Teknik Analisis Data.

2.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Tujuan dari pendekatan ini adalah memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan yang diselenggarakan di SMK Attaufiqiyah. Metode survei dipilih karena memungkinkan peneliti mengumpulkan data dalam jumlah besar melalui kuesioner terstruktur sehingga hasil yang diperoleh dapat digeneralisasikan pada populasi penelitian.

2.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMK Attaufiqiyah yang berlokasi di Kecamatan Baros, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan September 2024 hingga Maret 2025, yang mencakup tahap persiapan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis hasil penelitian.

2.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua dari siswa SMK Attaufiqiyah Tahun Pelajaran 2024/2025 dengan jumlah 250 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik simple random sampling, agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Dari jumlah populasi tersebut, diambil 25 responden atau 10% sesuai dengan pedoman Arikunto, dengan pertimbangan jumlah tersebut dianggap memadai untuk mewakili populasi penelitian.

2.4. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan. Untuk mengukur variabel tersebut digunakan lima dimensi model SERVQUAL, yaitu: Tangible (Bukti Fisik): kondisi gedung, ruang belajar, laboratorium, fasilitas ibadah, ketersediaan buku, kebersihan lingkungan, serta sarana pendukung lain. Reliability (Keandalan): ketepatan waktu pelayanan, keakuratan administrasi, serta konsistensi sekolah dalam memenuhi janji layanan. Responsiveness (Daya Tanggap): kecepatan guru atau pegawai dalam memberikan pelayanan, kesediaan membantu orang tua, dan kejelasan informasi yang disampaikan. Assurance (Jaminan): kompetensi guru, kesopanan pegawai, keamanan lingkungan sekolah, serta kepercayaan yang diberikan sekolah kepada orang tua dan Empathy (Empati): perhatian personal, kemudahan berkomunikasi dengan guru maupun pihak sekolah, serta pemahaman terhadap kebutuhan orang tua.

Indikator dari masing-masing dimensi dituangkan dalam butir-butir pertanyaan kuesioner menggunakan skala Likert dengan rentang 1–5, mulai dari *sangat tidak puas* hingga *sangat puas*.

2.5. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui Kuesioner, digunakan sebagai instrumen utama untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua siswa. Observasi, dilakukan untuk melihat langsung kondisi sarana dan prasarana sekolah dan Dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data tambahan terkait jumlah siswa, profil sekolah, serta data penunjang lainnya.

2.6. Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan pendekatan deskriptif kuantitatif menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara tingkat kepuasan yang dirasakan orang tua (perceived performance) dengan tingkat harapan mereka (importance).

Langkah-langkah analisis meliputi Menghitung skor rata-rata kepuasan (X) dan skor rata-rata harapan (Y). Menentukan tingkat kesesuaian dengan rumus dan Memetakan hasil perhitungan ke dalam Diagram Kartesius, yang terbagi ke dalam empat kuadran. Yang pertama Kuadran A dimana faktor penting namun belum memuaskan (prioritas utama perbaikan). Kedua Kuadran B merupakan faktor penting dan sudah memuaskan (dipertahankan). Ketiga Kuadran C adalah faktor kurang penting dan kurang memuaskan. Keempat Kuadran D yaitu faktor kurang penting tetapi sudah berlebihan pelaksanaannya.

Dengan analisis ini dapat diketahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan orang tua, sekaligus menjadi dasar bagi sekolah untuk menentukan prioritas perbaikan layanan pendidikan.

3. Hasil dan Diskusi

Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang, dari beberapa dimensi berikut:

3.1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Ketersediaan Gedung yang Memadai dan Lokasi Madrasah yang Strategis. Mayoritas responden menganggap bahwa keberadaan gedung yang layak serta lokasi madrasah yang strategis merupakan aspek yang sangat penting dalam menunjang layanan pendidikan. Tercatat sebanyak 58 responden (nilai bobot 437) menyatakan bahwa faktor tersebut *sangat penting*, 32 responden menganggapnya *penting*, dan hanya sedikit yang memberikan penilaian *cukup penting*, *tidak penting*, atau *sangat tidak penting*. Sementara itu, hasil persepsi orang tua siswa mengenai kenyataan fasilitas fisik yang tersedia sebanyak 24 responden merasa *sangat puas*, 34 *puas*, dan 27 menyatakan *cukup puas*. Namun demikian, terdapat pula sebagian kecil responden yang menyatakan *tidak puas* (10 responden) dan *sangat tidak puas* (2 responden), dengan nilai total bobot sebesar 359. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa cukup puas terhadap kondisi gedung dan lokasi SMK Attaufiqiyah Baros, Serang. Mengacu pada standar nasional pendidikan, satu unit SMP/MTs yang memiliki tiga rombongan belajar idealnya melayani populasi maksimal 2.000 jiwa. Jika jumlah penduduk melebihi angka tersebut, maka diperlukan penambahan rombongan belajar di madrasah yang telah ada. Apabila jumlah rombongan belajar telah melebihi 24 kelas, maka direkomendasikan untuk mendirikan unit sekolah baru.

Halaman Madrasah Memadai dan Kondusif. Mengenai tingkat harapan responden terhadap kondisi halaman madrasah, mayoritas orang tua siswa menganggap aspek ini sangat penting. Hal ini tercermin dari sebanyak 58 responden (mayoritas) memilih kategori *sangat penting*, 31 responden menyatakan *penting*, 7 responden *cukup penting*, dan hanya 1 responden yang menilai *sangat tidak penting*, dengan total bobot keseluruhan sebesar 436. Sementara itu, tingkat kepuasan responden terhadap kenyataan kondisi halaman madrasah. Sebanyak 17 responden menyatakan sangat puas, 34 menyatakan puas, dan 33 orang memilih cukup puas. Namun demikian, terdapat 11 responden yang merasa tidak puas dan 2 orang yang menyatakan sangat tidak puas, dengan akumulasi bobot sebesar 344. Kondisi halaman yang dinilai kondusif merujuk pada lingkungan yang aman serta bebas dari potensi bahaya yang dapat mengganggu kesehatan dan keselamatan siswa. Keberadaan halaman yang memenuhi unsur keamanan inilah yang kemudian menjadi dasar mengapa sebagian besar orang tua merasa cukup puas terhadap kualitas halaman madrasah yang dinilai memadai dan mendukung proses pendidikan.

Ruang Belajar Nyaman. Berdasarkan hasil penyebaran angket, diketahui bahwa mayoritas responden menganggap ruang belajar sebagai aspek yang sangat penting dalam menunjang proses pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 76 orang tua siswa (mayoritas responden) menyatakan bahwa kenyamanan ruang belajar adalah *sangat penting*, disusul oleh 18 responden yang menyebutnya *penting*, dan hanya 3 responden yang menilainya *cukup penting*. Tidak terdapat responden yang memilih kategori *tidak penting* atau *sangat tidak penting*. Total bobot harapan yang diperoleh adalah sebesar 461, mengindikasikan tingkat ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas ruang belajar. Sementara itu, tingkat kepuasan orang tua terhadap ruang belajar sebanyak 20 responden merasa *sangat puas*, 29 responden *puas*, dan 34 responden *cukup puas*. Terdapat juga 12 responden yang menyatakan *tidak puas*, serta 2 orang yang merasa *sangat tidak puas*. Total bobot kepuasan yang dihimpun adalah 344, menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa cukup puas, masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas ruang belajar.

Ketersediaan Tempat Olah Raga. Berdasarkan hasil survei mengenai harapan responden terhadap ketersediaan sarana olahraga di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang. Sebagian besar responden (55 orang) menganggap keberadaan sarana olahraga sebagai aspek yang *sangat penting*, diikuti oleh 34 responden yang menilainya *penting*, dan 8 orang menganggapnya *cukup penting*. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa fasilitas tersebut *tidak penting* atau *sangat tidak penting*. Dari data ini, total bobot harapan yang diperoleh mencapai 435, menunjukkan bahwa ekspektasi terhadap fasilitas olahraga tergolong tinggi. Sementara itu, data kepuasan terhadap keberadaan sarana olahraga, responden yang menyatakan *sangat puas* berjumlah 15 orang, *puas* 32 orang, dan *cukup puas* sebanyak 32 orang. Sebanyak 18 responden menyatakan *tidak puas*, dan tidak terdapat responden yang menyatakan *sangat tidak puas*. Bobot total kepuasan yang diperoleh adalah 335, yang mengindikasikan bahwa secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori sedang hingga tinggi.

Fasilitas Tempat Ibadah. Berdasarkan hasil analisis data, tingkat harapan responden terhadap keberadaan fasilitas tempat ibadah di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang. Sebanyak 74 responden (mayoritas) menyatakan bahwa keberadaan tempat ibadah termasuk dalam kategori sangat penting, 18 responden menilai penting, dan 5 orang

menilai cukup penting. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak penting maupun sangat tidak penting. Total bobot penilaian harapan mencapai 457, menunjukkan bahwa secara umum keberadaan tempat ibadah sangat diharapkan oleh orang tua siswa. Sementara itu, tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas tempat ibadah yang tersedia. Sebanyak 35 responden menyatakan sangat puas, 14 orang puas, 31 orang cukup puas, 14 orang tidak puas, dan 3 orang sangat tidak puas. Nilai total bobot kepuasan yang diperoleh adalah 355, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Ketersediaan UKS. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa sebagian besar responden menganggap keberadaan ruang Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) di madrasah sebagai aspek yang sangat penting. Sebanyak 61 orang (kategori Sangat Penting) dan 29 orang (kategori Penting) menganggap UKS sebagai fasilitas penting, dengan skor bobot total sebesar 442 poin. Sementara itu, tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan ruang UKS. Sebanyak 23 responden menyatakan sangat puas, 38 responden puas, dan 31 responden cukup puas, dengan total bobot kepuasan mencapai 369 poin. Hanya sebagian kecil yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas.

Ruang Perpustakaan. Sebanyak 66 responden (nilai bobot: 447) menyatakan bahwa kelengkapan buku perpustakaan berada dalam kategori *sangat penting*. Sisanya, 24 responden menilai *penting*, 7 responden *cukup penting*, dan tidak ada responden yang menilai *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar orang tua siswa menganggap keberadaan dan kelengkapan koleksi buku sebagai faktor yang krusial dalam menunjang proses pembelajaran. Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kelengkapan Buku di Perpustakaan sebanyak 30 responden mengaku sangat puas, 32 orang puas, dan 29 responden cukup puas. Hanya 6 responden yang menyatakan tidak puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Total nilai bobot yang diperoleh adalah 377. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas orang tua siswa memberikan penilaian yang cukup positif terhadap layanan dan kelengkapan koleksi buku di perpustakaan madrasah.

Kebersihan Toilet. Tingkat Harapan Responden terhadap Kebersihan Toilet Jumlah responden yang menyatakan kebersihan toilet sebagai aspek yang *sangat penting* mencapai 64 orang, sementara 28 responden menilai aspek ini sebagai *penting*. Sebanyak 4 orang menyatakan kebersihan toilet *cukup penting*, dan hanya 1 orang yang menilai *tidak penting*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *sangat tidak penting*. Total bobot keseluruhan dari harapan responden terhadap aspek ini mencapai 446. Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kebersihan Toilet Adapun tingkat kepuasan menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden merasa *sangat puas*, 24 responden *puas*, 27 responden *cukup puas*, 16 responden *tidak puas*, dan 12 responden *sangat tidak puas*.

Ruang BK. Jumlah responden yang menganggap keberadaan ruang BK sebagai aspek sangat penting sebanyak 58 orang, penting sebanyak 32 orang, cukup penting sebanyak 6 orang, dan hanya 1 orang yang menyatakan tidak penting, sementara tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting. Dari penilaian ini diperoleh total skor bobot sebesar 438. Sebanyak 27 responden menyatakan sangat puas, 33 responden menyatakan puas, 26 responden menyatakan cukup puas, dan 11 responden menyatakan tidak puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas, dengan total bobot skor sebesar 367.

Ketersediaan Laboratorium IPA. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, diketahui bahwa tingkat harapan responden terhadap ketersediaan laboratorium IPA di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang, menunjukkan nilai yang tinggi. Sebanyak 58 responden menyatakan laboratorium IPA sebagai *sangat penting*, 31 responden menyatakan *penting*, 7 responden menyatakan *cukup penting*, sementara hanya 1 responden yang menganggapnya *tidak penting*, dan tidak ada yang menyatakan *sangat tidak penting*. Total skor bobot yang diperoleh adalah 437, mengindikasikan bahwa secara umum, orang tua siswa memiliki harapan yang besar terhadap keberadaan laboratorium sebagai salah satu fasilitas penunjang pembelajaran sains. Sementara itu 28 orang tua merasa *sangat puas*, 37 responden merasa *puas*, 23 responden mengaku *cukup puas*, 9 orang tua merasa *tidak puas*, dan tidak ada yang menyatakan *sangat tidak puas*. Akumulasi bobot penilaian mencapai 375, yang menunjukkan bahwa secara umum, para orang tua memiliki persepsi positif terhadap layanan laboratorium IPA yang tersedia.

Ruang Komputer. Tingkat harapan responden terhadap keberadaan ruang komputer menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai fasilitas ini sebagai aspek yang sangat penting, dengan rincian 70 responden memilih kategori *sangat penting*, 21 responden memilih *penting*, dan 6 responden memilih *cukup penting*. Tidak terdapat responden yang memilih kategori *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*. Total bobot nilai yang diperoleh adalah 452, yang mencerminkan tingginya ekspektasi orang tua terhadap keberadaan dan fungsi ruang komputer di madrasah. Selanjutnya, tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas ruang komputer. Sebanyak 26 responden menyatakan *sangat puas*, 38 responden *puas*, 22 responden *cukup puas*, sementara 8 responden *tidak puas* dan 3 responden menyatakan *sangat tidak puas*. Total bobot kepuasan yang dihimpun dari hasil tersebut adalah sebesar 367.

Penataan Gedung Nyaman dan Menarik. Mengenai tingkat harapan responden terhadap penataan gedung, diperoleh bahwa sebagian besar responden (54 orang) menilai bahwa penataan gedung merupakan aspek yang *sangat penting*. Sebanyak 34 responden menganggapnya *penting*, dan 9 responden menilainya *cukup penting*. Tidak ada responden yang memilih kategori *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*. Dari data tersebut, diperoleh total bobot sebesar 433, yang mengindikasikan bahwa penataan gedung memiliki tingkat urgensi yang cukup tinggi di mata orang tua siswa. Selanjutnya, pada Tabel 4.28 mengenai tingkat kepuasan terhadap penataan gedung, diperoleh bahwa 18 responden merasa *sangat puas*, 30 responden *puas*, 30 responden *cukup puas*, 15 responden *tidak puas*, dan 4 responden *sangat tidak puas*. Total bobot yang dihitung dari data kepuasan ini mencapai **334**, yang menunjukkan bahwa secara umum orang tua merasa cukup puas terhadap penataan gedung di lingkungan madrasah.

Peralatan yang digunakan. Tingkat harapan responden terhadap peralatan yang digunakan di madrasah menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap aspek ini sangat penting. Tercatat sebanyak 58 responden (mayoritas) memilih kategori *sangat penting*, diikuti oleh 22 responden yang menyatakan *penting*, 16 responden memilih *cukup penting*, sementara tidak ada yang memilih *tidak penting*, dan hanya 1 responden yang memilih *sangat tidak penting*. Total skor bobot yang diperoleh dari penilaian ini adalah 427, yang mencerminkan harapan tinggi dari orang tua terhadap ketersediaan dan kualitas peralatan pendukung pembelajaran. Selanjutnya, terlihat tingkat kepuasan responden terhadap peralatan yang digunakan. Sebanyak 15 responden merasa *sangat puas*, 38 responden menyatakan *puas*, 32 responden *cukup puas*, dan 12 responden merasa *tidak puas*. Tidak terdapat responden yang merasa *sangat tidak puas*. Total skor bobot dari tingkat kepuasan ini adalah 347, yang menunjukkan bahwa secara umum orang tua merasa puas, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Penampilan Pegawai. Berdasarkan data hasil kuesioner dari 97 responden, diketahui bahwa sebagian besar orang tua siswa memiliki harapan yang tinggi terhadap penampilan pegawai madrasah. Sebanyak 52 responden (53,6%) menyatakan bahwa aspek ini sangat penting, diikuti oleh 33 responden (34%) yang menilai penting, dan hanya sebagian kecil yang menganggap cukup penting hingga tidak penting sama sekali. Secara keseluruhan, bobot harapan terhadap penampilan pegawai mencapai angka 426. Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap aspek yang sama juga menunjukkan hasil positif. Terlihat bahwa 47 responden (48,5%) menyatakan puas dan 20 responden (20,6%) sangat puas. Adapun 27 responden (27,8%) menyatakan cukup puas, sementara hanya 3 orang (3,1%) yang menyatakan tidak puas, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Bobot keseluruhan untuk kepuasan terhadap penampilan pegawai adalah 375. Dalam penelitian ini, dimensi tangible atau bukti fisik mencakup 14 indikator layanan sarana dan prasarana. Hasil penilaian terhadap kenyataan dan harapan orang tua siswa terhadap masing-masing indikator tercantum dalam Tabel 4.33. Penilaian ini menggunakan skala likert dengan rentang nilai kenyataan antara 3,20 hingga 3,88, dan nilai harapan antara 4,39 hingga 4,75. Beberapa indikator dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah Penampilan pegawai, dengan nilai kenyataan 3,86 dan harapan 4,39 (tingkat kesesuaian: 87,92%). Laboratorium IPA (3,86 dan 4,50; kesesuaian: 85,77%). Kelengkapan koleksi buku perpustakaan (3,88 dan 4,60; kesesuaian: 84,35%). Ruang BK (3,78 dan 4,51; kesesuaian: 83,81%). Sementara itu, indikator dengan kesesuaian terendah terdapat pada kebersihan toilet/WC, yang memiliki nilai kenyataan 3,20 dan harapan 4,59, sehingga tingkat kesesuaiannya hanya sebesar 69,71%.

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian kenyataan untuk seluruh indikator dimensi tangible adalah sebesar 3,64 (kategori *memuaskan*), sedangkan rata-rata harapan sebesar 4,54 (kategori *sangat penting*). Tingkat kesesuaian total dari dimensi ini adalah 80,17%, yang menunjukkan bahwa layanan sarana dan prasarana di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang, telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan sebagian besar orang tua siswa.

b. Dimensi Reliability (Keandalan)

Kemampuan Guru/Pegawai Memberikan Layanan Secara Tepat Waktu. Berdasarkan hasil angket yang diperoleh, tingkat harapan responden terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam memberikan layanan secara tepat waktu menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aspek ini sebagai hal yang sangat penting. Sebanyak 66 orang (kategori *Sangat Penting*) dan 27 orang (kategori *Penting*), dengan total bobot sebesar 450. Selanjutnya, tingkat kepuasan responden terhadap ketepatan waktu guru dan pegawai dalam melayani berada pada tingkat yang cukup baik. Sebanyak 25 responden menyatakan *Sangat Puas*, 36 responden menyatakan *Puas*, dan 33 responden menyatakan *Cukup Puas*, dengan total bobot sebesar 374.

Guru/Pegawai Melayani Masalah Orang Tua. Mengenai tingkat harapan responden terhadap layanan guru atau pegawai dalam menangani permasalahan orang tua siswa, mayoritas responden menyatakan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori *sangat penting*, dengan perolehan 54 suara. Sebanyak 36 responden memilih *penting*, dan 7 lainnya menyatakan *cukup penting*. Tidak ada responden yang memilih kategori *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*. Jumlah keseluruhan bobot skor mencapai 435, menunjukkan bahwa secara umum harapan orang tua terhadap aspek ini tergolong tinggi. Sementara itu, mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap

respons guru atau pegawai dalam menangani permasalahan mereka, sebanyak 26 responden merasa *sangat puas*, 36 responden menyatakan *puas*, dan 34 orang mengaku *cukup puas*. Hanya 1 orang yang menyatakan *tidak puas*, dan tidak ada yang merasa *sangat tidak puas*. Total bobot skor dari hasil ini adalah 378, yang mencerminkan bahwa layanan yang diberikan berada pada tingkat yang cukup memuaskan.

Keterlibatan Guru dalam Memberi Perhatian. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh informasi mengenai harapan dan persepsi orang tua siswa terhadap keterlibatan guru dalam memberikan perhatian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap keterlibatan guru dalam memberikan perhatian sebagai hal yang sangat penting. Dari total responden, sebanyak 54 orang (kategori *Sangat Penting*) dan 29 orang (kategori *Penting*) menilai aspek ini berada pada tingkat urgensi tinggi, sementara sisanya menilai cukup penting hingga sangat tidak penting. Jumlah bobot keseluruhan harapan tercatat sebesar 422. Sementara itu, menguraikan tingkat kepuasan orang tua terhadap kenyataan keterlibatan guru. Tercatat 23 orang menyatakan *Sangat Puas*, 33 orang *Puas*, dan 34 orang *Cukup Puas*, sementara hanya 7 responden menyatakan *Tidak Puas* dan tidak ada yang menyatakan *Sangat Tidak Puas*. Nilai total bobot kepuasan mencapai 363.

Kesesuaian Layanan dengan Harapan. Mengenai Tingkat Harapan Responden terhadap Kesesuaian Layanan, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang diberikan. Sebanyak 53 responden (mayoritas) menilai bahwa layanan tersebut *sangat penting*, diikuti oleh 38 responden yang menganggapnya *penting*, dan hanya sebagian kecil responden yang menilai *cukup penting* (5 orang), *tidak penting* (1 orang), serta tidak ada responden yang menyatakan *sangat tidak penting*. Total nilai bobot dari keseluruhan jawaban mencapai 434, yang mencerminkan harapan tinggi dari orang tua terhadap kesesuaian layanan pendidikan. Selanjutnya, tingkat Kepuasan Responden terhadap Kesesuaian Layanan, diperoleh hasil bahwa 22 responden merasa *sangat puas*, 35 responden *puas*, dan 35 lainnya menyatakan *cukup puas*. Namun, terdapat pula 4 responden yang mengaku *tidak puas*, serta 1 responden yang menyatakan *sangat tidak puas*. Nilai total bobot dari tingkat kepuasan mencapai 364, menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa puas, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar layanan benar-benar memenuhi ekspektasi orang tua.

Memberikan Layanan Pada Waktu yang telah dijanjikan. Salah satu indikator dalam dimensi *reliability* adalah ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Hal ini mencerminkan kewajiban madrasah untuk melaksanakan pelayanan sesuai jadwal atau waktu yang telah disepakati sebelumnya. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yakni orang tua siswa, menilai bahwa layanan telah diberikan sesuai waktu yang dijanjikan menunjukkan tingkat harapan responden terhadap layanan tepat waktu. Sebanyak 48 responden (mayoritas) menganggap aspek ini *sangat penting*, disusul oleh 41 orang yang menilainya *penting*, sementara sisanya menilai dengan kategori *cukup penting* dan *tidak penting*. Dengan total bobot skor sebesar 426, terlihat bahwa ekspektasi orang tua terhadap ketepatan waktu layanan cukup tinggi. Tingkat kepuasan responden terhadap realisasi waktu pemberian layanan. Sebanyak 22 orang merasa *sangat puas*, 35 orang *puas*, dan 36 orang *cukup puas*, dengan total skor bobot 366. Data ini mengindikasikan bahwa secara umum, orang tua merasa cukup puas dengan pelaksanaan layanan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Selanjutnya, "pemberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan" memperoleh nilai kenyataan sebesar 3,77 dan nilai harapan sebesar 4,39, dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,87%. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa madrasah mampu memberikan layanan secara konsisten dalam waktu yang telah disepakati, sesuai dengan ekspektasi orang tua siswa.

Secara keseluruhan, pada dimensi *reliability*, yang mencakup lima indikator layanan, diperoleh rata-rata penilaian kenyataan sebesar 3,80 dan penilaian harapan sebesar 4,46, dengan tingkat kesesuaian total 85,20%. Skor kenyataan tersebut berada pada interval 3,40–4,20, yang dikategorikan *memuaskan*, sedangkan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4,20–5,00, yang termasuk kategori *sangat penting*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa orang tua siswa merasa puas terhadap keandalan layanan madrasah, khususnya dalam hal ketepatan waktu pemberian layanan.

c. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Kecepatan Memberikan Layanan. Sebagian besar responden menilai aspek kecepatan layanan sebagai hal yang sangat penting. Hal ini tercermin dari 58 responden yang memilih kategori *Sangat Penting*, 34 responden memilih *Penting*, dan hanya sebagian kecil yang menempatkan pada kategori *Cukup Penting* hingga *Tidak Penting*. Total bobot penilaian harapan terhadap kecepatan layanan mencapai angka 440, menunjukkan bahwa ekspektasi orang tua terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan tergolong tinggi. Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap aspek yang sama, responden menunjukkan variasi penilaian. Terdapat 30 orang tua yang merasa *Sangat Puas*, 31 menyatakan *Puas*, dan 32 berada pada tingkat *Cukup Puas*. Hanya sedikit yang merasa *Tidak Puas* dan *Sangat Tidak Puas*, masing-masing sebanyak 3 dan 1 responden. Total bobot kepuasan terhadap kecepatan layanan adalah 377.

Membantu Masalah Orang Tua. Tingkat harapan responden terhadap peran guru atau pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah orang tua menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menganggap aspek ini sangat penting. Sebanyak 63 responden (mayoritas) menyatakan *sangat penting*, 27 responden menyatakan *penting*, 6 responden *cukup penting*, 1 responden *tidak penting*, dan tidak ada yang memilih *sangat tidak penting*, dengan total bobot sebesar 434. Sementara itu, tingkat kepuasan responden terhadap implementasi layanan tersebut. Hasilnya menunjukkan 28 responden menyatakan sangat puas, 31 responden puas, 34 responden cukup puas, 3 responden tidak puas, dan 1 responden *sangat tidak puas*, dengan total bobot 373.

Guru/ Pegawai Mendengarkan Keluhan Orang Tua. Harapan orang tua terhadap sikap guru atau pegawai dalam mendengarkan keluhan mereka tercatat cukup tinggi. Sebanyak 52 responden memilih sangat penting, 39 responden memilih penting, 5 responden cukup penting, 1 responden tidak penting, dan tidak ada yang memilih sangat tidak penting, dengan total nilai bobot sebesar 433. Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap layanan ini menunjukkan bahwa 32 responden merasa sangat puas, 24 responden *puas*, 35 responden *cukup puas*, 5 responden *tidak puas*, dan 1 responden *sangat tidak puas*, menghasilkan total bobot 372.

Guru/ Pegawai Melakukan Perbaikan ketika Mendapat Keluhan. Mayoritas responden menganggap bahwa peran guru dan pegawai dalam melakukan perbaikan saat menerima keluhan merupakan hal yang penting. Hal ini terlihat dari tingginya bobot harapan, yaitu sebesar 433, dengan rincian 54 responden menyatakan *sangat penting* dan 35 responden menyatakan *penting*. Sementara itu, tingkat kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam merespons keluhan. Sebanyak 24 responden menyatakan *sangat puas*, 31 responden *puas*, dan 30 responden *cukup puas*, dengan bobot total sebesar 355.

Kejelasan Memberikan Informasi. Kejelasan dalam memberikan informasi menjadi aspek yang sangat penting bagi para responden. Sebanyak 66 responden memilih *sangat penting* dan 27 responden memilih *penting*, dengan total bobot harapan sebesar 450. Bahwa 36 responden merasa sangat puas, 31 puas, dan 26 cukup puas terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak madrasah, dengan bobot total sebesar 390. Penilaian terhadap dimensi responsiveness yang mencakup lima indikator menunjukkan hasil yang cenderung positif, dengan tingkat kesesuaian berkisar antara 82% hingga 86%. Berikut adalah rincian tingkat kesesuaian tiap indikator; Kecepatan Memberikan Layanan: Nilai kenyataan 3,88 dan harapan 4,53 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,65%. Membantu Masalah Orang Tua: Nilai kenyataan 3,84 dan harapan 4,47 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,90%. Guru/Pegawai Mendengarkan Keluhan: Nilai kenyataan 3,83 dan harapan 4,46 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,87%. Guru/Pegawai Melakukan Perbaikan setelah Mendapat Keluhan: Nilai kenyataan 3,66 dan harapan 4,46 dengan tingkat kesesuaian sebesar 82,06%. Kejelasan dalam Memberikan Informasi: Nilai kenyataan 4,02 dan harapan 4,64 dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,63%. Rata-rata keseluruhan dari nilai kenyataan adalah 3,85, sedangkan rata-rata nilai harapan berada pada angka 4,51. Tingkat kesesuaian rata-rata mencapai 85,36%. Melalui data tersebut, dapat disimpulkan bahwa orang tua siswa memberikan penilaian positif terhadap daya tanggap madrasah dalam memberikan layanan. Seluruh indikator berada pada kategori memuaskan, sedangkan ekspektasi orang tua terhadap aspek ini tetap berada dalam kategori sangat penting.

Hasil observasi langsung oleh peneliti juga menguatkan temuan ini, di mana madrasah terbukti responsif dalam melayani kebutuhan dan keluhan orang tua secara sigap dan profesional.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Pengetahuan Guru/ Pegawai Mengenai *Problem Solving*. Persepsi orang tua terhadap pentingnya pengetahuan guru atau pegawai dalam menyelesaikan permasalahan menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap aspek ini sangat penting. Tercatat sebanyak 55 orang (mayoritas) memilih kategori *Sangat Penting*, 37 orang memilih *Penting*, 4 orang menyatakan *Cukup Penting*, dan hanya 1 orang yang menyatakan *Sangat Tidak Penting*, dengan total bobot nilai sebesar 436. Adapun tingkat kepuasan terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam aspek tersebut sebanyak 32 responden merasa *Sangat Puas*, 33 orang merasa *Puas*, 27 responden menilai *Cukup Puas*, dan 5 responden menyatakan *Tidak Puas*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *Sangat Tidak Puas*. Total bobot kepuasan yang diperoleh adalah 383.

Kemampuan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan. Mengenai harapan responden terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam memberikan layanan, sebanyak 58 responden (mayoritas) menilai aspek ini sebagai *sangat penting*, 36 orang menilai *penting*, dan hanya 3 orang yang menilai *cukup penting*. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa aspek ini *tidak penting* atau *sangat tidak penting*, dengan total bobot nilai sebesar 443. Hal ini mencerminkan bahwa orang tua siswa memiliki ekspektasi tinggi terhadap kompetensi guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selanjutnya, tingkat kepuasan responden terhadap layanan tersebut. Sebanyak 28 orang menyatakan *sangat puas*, 37 orang *puas*, 28 responden *cukup puas*, dan 4 orang menyatakan *tidak puas*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *sangat tidak puas*, dengan total bobot kepuasan sebesar

380. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum orang tua merasa puas terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan, yang berarti madrasah telah melaksanakan fungsi pelayanannya dengan baik dan profesional.

Jaminan Keamanan Siswa. Tingkat harapan terhadap aspek jaminan keamanan siswa. Sebanyak 68 responden menilai aspek ini sebagai *sangat penting*, 23 orang menyatakan *penting*, dan 6 orang *cukup penting*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*, dengan akumulasi bobot sebesar 450. Data ini menunjukkan bahwa keamanan siswa merupakan prioritas utama bagi orang tua saat menitipkan anak mereka di madrasah. Adapun tingkat kepuasan responden terhadap jaminan keamanan siswa menunjukkan bahwa 33 orang merasa *sangat puas*, 35 orang *puas*, 24 orang *cukup puas*, 3 orang *tidak puas*, dan 2 orang *sangat tidak puas*, dengan bobot total sebesar 385. Meskipun terdapat sebagian kecil yang merasa belum puas, mayoritas responden menyatakan kepuasan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak madrasah, khususnya guru dan pegawai, telah menjalankan tanggung jawabnya dalam menjamin keamanan siswa secara cukup baik sesuai harapan sebagian besar orang tua.

Kompetensi Guru. Mengenai tingkat harapan responden terhadap kompetensi guru, diketahui bahwa mayoritas orang tua siswa menilai aspek ini sebagai hal yang sangat penting. Dari total responden, sebanyak 57 orang menyatakan *sangat penting*, 32 orang *penting*, dan 8 orang *cukup penting*, dengan nilai bobot total sebesar 437. Tidak terdapat responden yang memilih kategori *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*, yang menunjukkan bahwa kompetensi guru merupakan aspek krusial dalam persepsi orang tua terhadap mutu layanan pendidikan. Selanjutnya, tingkat kepuasan responden terhadap kompetensi guru, sebanyak 32 responden menyatakan sangat puas, 35 responden puas, 25 responden cukup puas, dan 5 responden tidak puas. Tidak ada responden yang menyatakan *sangat tidak puas*, dengan bobot total sebesar 385. Data ini mengindikasikan bahwa secara umum orang tua merasa cukup puas terhadap kompetensi guru di madrasah.

Kesopanan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan. Tingkat kepuasan responden terhadap sikap sopan guru dan pegawai madrasah dalam memberikan layanan tergolong tinggi. Sebanyak 65 responden menyatakan *sangat puas*, 27 responden *puas*, dan 5 responden *cukup puas*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *tidak puas* atau *sangat tidak puas*, dengan total bobot keseluruhan sebesar 448. Selanjutnya, sebagian besar responden menilai aspek ini sebagai sangat penting (39 responden), penting (31 responden), dan cukup penting (25 responden), dengan bobot total sebesar 398. Hanya 2 responden yang menganggapnya tidak penting, dan tidak ada yang menilai sebagai sangat tidak penting. Selain itu, hasil rekapitulasi pada Tabel 4.66 yang memuat perbandingan antara persepsi (X) dan harapan (Y) pada beberapa indikator dimensi layanan menunjukkan bahwa indikator kesopanan guru/pegawai memiliki skor kenyataan sebesar 4,10 dan skor harapan sebesar 4,62, dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,74%, yang merupakan nilai tertinggi dibanding indikator lainnya.

Secara umum, rata-rata skor kenyataan berada pada angka 3,98, sedangkan rata-rata skor harapan sebesar 4,56, dengan tingkat kesesuaian rata-rata 87,28%. Rentang skor kenyataan berada pada interval 3,40–4,20, dan skor harapan berada pada interval 4,20–5,00. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap dimensi responsiveness (daya tanggap) termasuk dalam kategori *memuaskan*, sementara tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini berada dalam kategori *sangat penting*.

e. Dimensi Emphathy (Empati)

Kemampuan Guru/Pegawai dalam Memahami Kebutuhan Orang Tua. Tingkat harapan orang tua terhadap kemampuan guru/pegawai dalam memahami kebutuhan mereka, diperoleh skor total sebesar 423, dengan mayoritas responden menyatakan aspek ini sebagai *sangat penting*. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua sangat menaruh harapan tinggi terhadap perhatian madrasah terhadap kebutuhan personal mereka. Sementara itu, data tingkat kepuasan terhadap aspek yang sama menunjukkan nilai bobot sebesar 376. Meskipun skor ini sedikit lebih rendah dibandingkan harapan, sebagian besar responden mengaku merasa puas terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kemudahan Orang Tua dalam Melakukan Hubungan dengan Guru/Pegawai. Tingkat harapan orang tua terhadap kemudahan berkomunikasi dengan guru dan pegawai memperoleh bobot sebesar 432, dengan mayoritas responden menganggap aspek ini sangat penting. Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap kemudahan tersebut meraih bobot sebesar 396. Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum orang tua merasa puas terhadap akses komunikasi yang telah difasilitasi oleh pihak madrasah.

Komunikasi Guru dengan Orang Tua. Mengenai tingkat harapan responden terhadap komunikasi antara guru dan orang tua, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden (61 orang) menganggap aspek ini sangat penting, diikuti oleh 39 orang yang menilai penting, dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup penting (6 responden), tidak penting (1 responden), serta sangat tidak penting (0 responden), dengan total skor bobot sebesar

481. Sementara itu, tingkat kepuasan orang tua terhadap komunikasi tersebut. Sebanyak 32 responden merasa sangat *puas*, 31 orang *puas*, dan 29 lainnya menyatakan *cukup puas*. Adapun 4 responden mengaku *tidak puas* dan 1 orang merasa *sangat tidak puas*, dengan total bobot nilai sebesar 380.

Kenyamanan Orang Tua. Data mengenai harapan orang tua terhadap kenyamanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Sebanyak 53 responden menyatakan aspek ini *sangat penting*, 33 responden menyatakan *penting*, sementara 9 orang menilai *cukup penting*. Sisanya, sebanyak 2 orang menyebut aspek ini *sangat tidak penting*, dan tidak ada yang memilih *tidak penting*. Jumlah keseluruhan bobot pada dimensi ini adalah 426. Selanjutnya, tingkat kepuasan orang tua terkait kenyamanan selama berinteraksi dengan lembaga. Tercatat 28 orang merasa sangat puas, 36 responden puas, dan 30 orang cukup puas. Adapun 2 orang merasa tidak puas dan 1 orang sangat tidak puas, dengan total bobot nilai sebesar 379. Berdasarkan data yang diperoleh dari 97 responden yang mengisi kuesioner, diketahui bahwa rata-rata skor penilaian kenyataan (persepsi) orang tua terhadap layanan berada pada rentang 3,40 hingga 4,20. Sementara itu, skor rata-rata penilaian harapan berkisar antara 4,20 hingga 5,00. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, orang tua memberikan penilaian memuaskan terhadap layanan dalam dimensi empathy (empati), namun tetap memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap dimensi tersebut. Analisis terhadap persepsi (kenyataan) dan ekspektasi (harapan) orang tua mengenai berbagai aspek layanan pendidikan di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang. Penilaian ini mencakup 33 indikator yang merepresentasikan faktor-faktor penting dalam penyelenggaraan layanan pendidikan.

Setiap indikator diukur dari dua sisi, yaitu persepsi (\bar{X}) yang menggambarkan realitas layanan yang dirasakan oleh orang tua, dan harapan (\bar{Y}) yang mencerminkan tingkat kepentingan layanan menurut mereka. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari penilaian kenyataan layanan adalah sebesar 3,78, yang dikategorikan dalam tingkat memuaskan. Sementara itu, nilai rata-rata harapan mencapai 4,53, yang termasuk dalam kategori sangat penting. Dengan demikian, terdapat selisih nilai sebesar 0,75 poin antara kenyataan dan harapan, yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada berbagai aspek layanan. Beberapa indikator menunjukkan kesesuaian yang tinggi antara kenyataan dan harapan orang tua, antara lain; Kemudahan orang tua dalam berkomunikasi dengan guru/pegawai (nilai kesesuaian 91,68%). Kesopanan guru/pegawai dalam memberikan layanan (88,74%). Kompetensi guru dalam melaksanakan tugas (88,22%). Pemahaman guru/pegawai terhadap kebutuhan orang tua (88,76%). Tingkat kenyamanan orang tua saat berinteraksi dengan madrasah (88,84%). Sebaliknya, beberapa aspek menunjukkan kesenjangan yang cukup signifikan, seperti; Kebersihan toilet/WC yang hanya memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 69,71%. Ruang belajar siswa (74,53%). Komunikasi guru dengan orang tua (79,03%). Halaman madrasah yang dinilai kurang kondusif (78,84%).

Secara umum, hasil perhitungan ini menegaskan bahwa layanan pendidikan di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang, telah berjalan dengan cukup baik dan mampu memenuhi harapan orang tua dalam banyak aspek. Namun demikian, perbedaan antara harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa sektor yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kebersihan, kenyamanan ruang belajar, dan kualitas interaksi guru dengan orang tua.

Dengan hasil rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 83,66%, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan madrasah berada dalam kategori memuaskan, meskipun upaya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh tetap diperlukan agar mampu menjawab harapan masyarakat secara optimal.

3. Hasil dan Diskusi

Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang, dari beberapa dimensi berikut:

3.1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Ketersediaan Gedung yang Memadai dan Lokasi Madrasah yang Strategis. Mayoritas responden menganggap bahwa keberadaan gedung yang layak serta lokasi madrasah yang strategis merupakan aspek yang sangat penting dalam menunjang layanan pendidikan. Tercatat sebanyak 58 responden (nilai bobot 437) menyatakan bahwa faktor tersebut *sangat penting*, 32 responden menganggapnya *penting*, dan hanya sedikit yang memberikan penilaian *cukup penting*, *tidak penting*, atau *sangat tidak penting*. Sementara itu, hasil persepsi orang tua siswa mengenai kenyataan fasilitas fisik yang tersedia sebanyak 24 responden merasa *sangat puas*, 34 *puas*, dan 27 menyatakan *cukup puas*. Namun demikian, terdapat pula sebagian kecil responden yang menyatakan *tidak puas* (10 responden) dan *sangat tidak puas* (2 responden), dengan nilai total bobot sebesar 359. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa cukup puas terhadap kondisi gedung dan lokasi SMK Attaufiqiyah Baros, Serang. Mengacu pada standar nasional pendidikan, satu unit SMP/MTs yang memiliki tiga rombongan belajar idealnya melayani populasi maksimal 2.000 jiwa. Jika jumlah penduduk melebihi angka tersebut, maka diperlukan

penambahan rombongan belajar di madrasah yang telah ada. Apabila jumlah rombongan belajar telah melebihi 24 kelas, maka direkomendasikan untuk mendirikan unit sekolah baru.

Halaman Madrasah Memadai dan Kondusif. Mengenai tingkat harapan responden terhadap kondisi halaman madrasah, mayoritas orang tua siswa menganggap aspek ini sangat penting. Hal ini tercermin dari sebanyak 58 responden (mayoritas) memilih kategori *sangat penting*, 31 responden menyatakan *penting*, 7 responden *cukup penting*, dan hanya 1 responden yang menilai *sangat tidak penting*, dengan total bobot keseluruhan sebesar 436. Sementara itu, tingkat kepuasan responden terhadap kenyataan kondisi halaman madrasah. Sebanyak 17 responden menyatakan sangat puas, 34 menyatakan puas, dan 33 orang memilih cukup puas. Namun demikian, terdapat 11 responden yang merasa tidak puas dan 2 orang yang menyatakan sangat tidak puas, dengan akumulasi bobot sebesar 344. Kondisi halaman yang dinilai kondusif merujuk pada lingkungan yang aman serta bebas dari potensi bahaya yang dapat mengganggu kesehatan dan keselamatan siswa. Keberadaan halaman yang memenuhi unsur keamanan inilah yang kemudian menjadi dasar mengapa sebagian besar orang tua merasa cukup puas terhadap kualitas halaman madrasah yang dinilai memadai dan mendukung proses pendidikan.

Ruang Belajar Nyaman. Berdasarkan hasil penyebaran angket, diketahui bahwa mayoritas responden menganggap ruang belajar sebagai aspek yang sangat penting dalam menunjang proses pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 76 orang tua siswa (mayoritas responden) menyatakan bahwa kenyamanan ruang belajar adalah *sangat penting*, disusul oleh 18 responden yang menyebutnya *penting*, dan hanya 3 responden yang menilainya *cukup penting*. Tidak terdapat responden yang memilih kategori *tidak penting* atau *sangat tidak penting*. Total bobot harapan yang diperoleh adalah sebesar 461, mengindikasikan tingkat ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas ruang belajar. Sementara itu, tingkat kepuasan orang tua terhadap ruang belajar sebanyak 20 responden merasa *sangat puas*, 29 responden *puas*, dan 34 responden *cukup puas*. Terdapat juga 12 responden yang menyatakan *tidak puas*, serta 2 orang yang merasa *sangat tidak puas*. Total bobot kepuasan yang dihimpun adalah 344, menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa cukup puas, masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas ruang belajar.

Ketersediaan Tempat Olah Raga. Berdasarkan hasil survei mengenai harapan responden terhadap ketersediaan sarana olahraga di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang. Sebagian besar responden (55 orang) menganggap keberadaan sarana olahraga sebagai aspek yang *sangat penting*, diikuti oleh 34 responden yang menilainya *penting*, dan 8 orang menganggapnya *cukup penting*. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa fasilitas tersebut *tidak penting* atau *sangat tidak penting*. Dari data ini, total bobot harapan yang diperoleh mencapai 435, menunjukkan bahwa ekspektasi terhadap fasilitas olahraga tergolong tinggi. Sementara itu, data kepuasan terhadap keberadaan sarana olahraga, responden yang menyatakan *sangat puas* berjumlah 15 orang, *puas* 32 orang, dan *cukup puas* sebanyak 32 orang. Sebanyak 18 responden menyatakan *tidak puas*, dan tidak terdapat responden yang menyatakan *sangat tidak puas*. Bobot total kepuasan yang diperoleh adalah 335, yang mengindikasikan bahwa secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori sedang hingga tinggi.

Fasilitas Tempat Ibadah. Berdasarkan hasil analisis data, tingkat harapan responden terhadap keberadaan fasilitas tempat ibadah di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang. Sebanyak 74 responden (mayoritas) menyatakan bahwa keberadaan tempat ibadah termasuk dalam kategori sangat penting, 18 responden menilai penting, dan 5 orang menilai cukup penting. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak penting maupun sangat tidak penting. Total bobot penilaian harapan mencapai 457, menunjukkan bahwa secara umum keberadaan tempat ibadah sangat diharapkan oleh orang tua siswa. Sementara itu, tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas tempat ibadah yang tersedia. Sebanyak 35 responden menyatakan sangat puas, 14 orang puas, 31 orang cukup puas, 14 orang tidak puas, dan 3 orang sangat tidak puas. Nilai total bobot kepuasan yang diperoleh adalah 355, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Ketersediaan UKS. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa sebagian besar responden menganggap keberadaan ruang Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) di madrasah sebagai aspek yang sangat penting. Sebanyak 61 orang (kategori Sangat Penting) dan 29 orang (kategori Penting) menganggap UKS sebagai fasilitas penting, dengan skor bobot total sebesar 442 poin. Sementara itu, tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan ruang UKS. Sebanyak 23 responden menyatakan sangat puas, 38 responden puas, dan 31 responden cukup puas, dengan total bobot kepuasan mencapai 369 poin. Hanya sebagian kecil yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas.

Ruang Perpustakaan. Sebanyak 66 responden (nilai bobot: 447) menyatakan bahwa kelengkapan buku perpustakaan berada dalam kategori *sangat penting*. Sisanya, 24 responden menilai *penting*, 7 responden *cukup penting*, dan tidak ada responden yang menilai *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar orang tua siswa menganggap keberadaan dan kelengkapan koleksi buku sebagai faktor yang krusial dalam menunjang proses pembelajaran. Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kelengkapan Buku di Perpustakaan sebanyak 30 responden mengaku sangat puas, 32 orang puas, dan 29 responden cukup puas. Hanya

6 responden yang menyatakan tidak puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Total nilai bobot yang diperoleh adalah 377. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas orang tua siswa memberikan penilaian yang cukup positif terhadap layanan dan kelengkapan koleksi buku di perpustakaan madrasah.

Kebersihan Toilet. Tingkat Harapan Responden terhadap Kebersihan Toilet Jumlah responden yang menyatakan kebersihan toilet sebagai aspek yang *sangat penting* mencapai 64 orang, sementara 28 responden menilai aspek ini sebagai *penting*. Sebanyak 4 orang menyatakan kebersihan toilet *cukup penting*, dan hanya 1 orang yang menilai *tidak penting*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *sangat tidak penting*. Total bobot keseluruhan dari harapan responden terhadap aspek ini mencapai 446. Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kebersihan Toilet Adapun tingkat kepuasan menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden merasa *sangat puas*, 24 responden *puas*, 27 responden *cukup puas*, 16 responden *tidak puas*, dan 12 responden *sangat tidak puas*.

Ruang BK. Jumlah responden yang menganggap keberadaan ruang BK sebagai aspek sangat penting sebanyak 58 orang, penting sebanyak 32 orang, cukup penting sebanyak 6 orang, dan hanya 1 orang yang menyatakan tidak penting, sementara tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting. Dari penilaian ini diperoleh total skor bobot sebesar 438. Sebanyak 27 responden menyatakan sangat puas, 33 responden menyatakan puas, 26 responden menyatakan cukup puas, dan 11 responden menyatakan tidak puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas, dengan total bobot skor sebesar 367.

Ketersediaan Laboratorium IPA. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, diketahui bahwa tingkat harapan responden terhadap ketersediaan laboratorium IPA di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang, menunjukkan nilai yang tinggi. Sebanyak 58 responden menyatakan laboratorium IPA sebagai *sangat penting*, 31 responden menyatakan *penting*, 7 responden menyatakan *cukup penting*, sementara hanya 1 responden yang menganggapnya *tidak penting*, dan tidak ada yang menyatakan *sangat tidak penting*. Total skor bobot yang diperoleh adalah 437, mengindikasikan bahwa secara umum, orang tua siswa memiliki harapan yang besar terhadap keberadaan laboratorium sebagai salah satu fasilitas penunjang pembelajaran sains. Sementara itu 28 orang tua merasa *sangat puas*, 37 responden merasa *puas*, 23 responden mengaku *cukup puas*, 9 orang tua merasa *tidak puas*, dan tidak ada yang menyatakan *sangat tidak puas*. Akumulasi bobot penilaian mencapai 375, yang menunjukkan bahwa secara umum, para orang tua memiliki persepsi positif terhadap layanan laboratorium IPA yang tersedia.

Ruang Komputer. Tingkat harapan responden terhadap keberadaan ruang komputer menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai fasilitas ini sebagai aspek yang sangat penting, dengan rincian 70 responden memilih kategori *sangat penting*, 21 responden memilih *penting*, dan 6 responden memilih *cukup penting*. Tidak terdapat responden yang memilih kategori *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*. Total bobot nilai yang diperoleh adalah 452, yang mencerminkan tingginya ekspektasi orang tua terhadap keberadaan dan fungsi ruang komputer di madrasah. Selanjutnya, tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas ruang komputer. Sebanyak 26 responden menyatakan *sangat puas*, 38 responden *puas*, 22 responden *cukup puas*, sementara 8 responden *tidak puas* dan 3 responden menyatakan *sangat tidak puas*. Total bobot kepuasan yang dihimpun dari hasil tersebut adalah sebesar 367.

Penataan Gedung Nyaman dan Menarik. Mengenai tingkat harapan responden terhadap penataan gedung, diperoleh bahwa sebagian besar responden (54 orang) menilai bahwa penataan gedung merupakan aspek yang *sangat penting*. Sebanyak 34 responden menganggapnya *penting*, dan 9 responden menilainya *cukup penting*. Tidak ada responden yang memilih kategori *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*. Dari data tersebut, diperoleh total bobot sebesar 433, yang mengindikasikan bahwa penataan gedung memiliki tingkat urgensi yang cukup tinggi di mata orang tua siswa. Selanjutnya, pada Tabel 4.28 mengenai tingkat kepuasan terhadap penataan gedung, diperoleh bahwa 18 responden merasa *sangat puas*, 30 responden *puas*, 30 responden *cukup puas*, 15 responden *tidak puas*, dan 4 responden *sangat tidak puas*. Total bobot yang dihitung dari data kepuasan ini mencapai 334, yang menunjukkan bahwa secara umum orang tua merasa cukup puas terhadap penataan gedung di lingkungan madrasah.

Peralatan yang digunakan. Tingkat harapan responden terhadap peralatan yang digunakan di madrasah menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap aspek ini sangat penting. Tercatat sebanyak 58 responden (mayoritas) memilih kategori *sangat penting*, diikuti oleh 22 responden yang menyatakan *penting*, 16 responden memilih *cukup penting*, sementara tidak ada yang memilih *tidak penting*, dan hanya 1 responden yang memilih *sangat tidak penting*. Total skor bobot yang diperoleh dari penilaian ini adalah 427, yang mencerminkan harapan tinggi dari orang tua terhadap ketersediaan dan kualitas peralatan pendukung pembelajaran. Selanjutnya, terlihat tingkat kepuasan responden terhadap peralatan yang digunakan. Sebanyak 15 responden merasa *sangat puas*, 38 responden menyatakan *puas*, 32 responden *cukup puas*, dan 12 responden merasa *tidak puas*. Tidak terdapat responden yang merasa *sangat tidak puas*. Total skor bobot dari tingkat kepuasan ini adalah 347, yang menunjukkan bahwa secara umum orang tua merasa puas, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Penampilan Pegawai. Berdasarkan data hasil kuesioner dari 97 responden, diketahui bahwa sebagian besar orang tua siswa memiliki harapan yang tinggi terhadap penampilan pegawai madrasah. Sebanyak 52 responden (53,6%) menyatakan bahwa aspek ini sangat penting, diikuti oleh 33 responden (34%) yang menilai penting, dan hanya sebagian kecil yang menganggap cukup penting hingga tidak penting sama sekali. Secara keseluruhan, bobot harapan terhadap penampilan pegawai mencapai angka 426. Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap aspek yang sama juga menunjukkan hasil positif. Terlihat bahwa 47 responden (48,5%) menyatakan puas dan 20 responden (20,6%) sangat puas. Adapun 27 responden (27,8%) menyatakan cukup puas, sementara hanya 3 orang (3,1%) yang menyatakan tidak puas, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Bobot keseluruhan untuk kepuasan terhadap penampilan pegawai adalah 375. Dalam penelitian ini, dimensi tangible atau bukti fisik mencakup 14 indikator layanan sarana dan prasarana. Hasil penilaian terhadap kenyataan dan harapan orang tua siswa terhadap masing-masing indikator tercantum dalam Tabel 4.33. Penilaian ini menggunakan skala likert dengan rentang nilai kenyataan antara 3,20 hingga 3,88, dan nilai harapan antara 4,39 hingga 4,75. Beberapa indikator dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah Penampilan pegawai, dengan nilai kenyataan 3,86 dan harapan 4,39 (tingkat kesesuaian: 87,92%). Laboratorium IPA (3,86 dan 4,50; kesesuaian: 85,77%). Kelengkapan koleksi buku perpustakaan (3,88 dan 4,60; kesesuaian: 84,35%). Ruang BK (3,78 dan 4,51; kesesuaian: 83,81%). Sementara itu, indikator dengan kesesuaian terendah terdapat pada kebersihan toilet/WC, yang memiliki nilai kenyataan 3,20 dan harapan 4,59, sehingga tingkat kesesuaiannya hanya sebesar 69,71%.

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian kenyataan untuk seluruh indikator dimensi tangible adalah sebesar 3,64 (kategori *memuaskan*), sedangkan rata-rata harapan sebesar 4,54 (kategori *sangat penting*). Tingkat kesesuaian total dari dimensi ini adalah 80,17%, yang menunjukkan bahwa layanan sarana dan prasarana di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang, telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan sebagian besar orang tua siswa.

b. Dimensi Reliability (Keandalan)

Kemampuan Guru/Pegawai Memberikan Layanan Secara Tepat Waktu. Berdasarkan hasil angket yang diperoleh, tingkat harapan responden terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam memberikan layanan secara tepat waktu menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aspek ini sebagai hal yang sangat penting. Sebanyak 66 orang (kategori *Sangat Penting*) dan 27 orang (kategori *Penting*), dengan total bobot sebesar 450. Selanjutnya, tingkat kepuasan responden terhadap ketepatan waktu guru dan pegawai dalam melayani berada pada tingkat yang cukup baik. Sebanyak 25 responden menyatakan *Sangat Puas*, 36 responden menyatakan *Puas*, dan 33 responden menyatakan *Cukup Puas*, dengan total bobot sebesar 374.

Guru/Pegawai Melayani Masalah Orang Tua. Mengenai tingkat harapan responden terhadap layanan guru atau pegawai dalam menangani permasalahan orang tua siswa, mayoritas responden menyatakan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori *sangat penting*, dengan perolehan 54 suara. Sebanyak 36 responden memilih *penting*, dan 7 lainnya menyatakan *cukup penting*. Tidak ada responden yang memilih kategori *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*. Jumlah keseluruhan bobot skor mencapai 435, menunjukkan bahwa secara umum harapan orang tua terhadap aspek ini tergolong tinggi. Sementara itu, mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap respons guru atau pegawai dalam menangani permasalahan mereka, sebanyak 26 responden merasa *sangat puas*, 36 responden menyatakan *puas*, dan 34 orang mengaku *cukup puas*. Hanya 1 orang yang menyatakan *tidak puas*, dan tidak ada yang merasa *sangat tidak puas*. Total bobot skor dari hasil ini adalah 378, yang mencerminkan bahwa layanan yang diberikan berada pada tingkat yang cukup memuaskan.

Keterlibatan Guru dalam Memberi Perhatian. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh informasi mengenai harapan dan persepsi orang tua siswa terhadap keterlibatan guru dalam memberikan perhatian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap keterlibatan guru dalam memberikan perhatian sebagai hal yang sangat penting. Dari total responden, sebanyak 54 orang (kategori *Sangat Penting*) dan 29 orang (kategori *Penting*) menilai aspek ini berada pada tingkat urgensi tinggi, sementara sisanya menilai cukup penting hingga sangat tidak penting. Jumlah bobot keseluruhan harapan tercatat sebesar 422. Sementara itu, menguraikan tingkat kepuasan orang tua terhadap kenyataan keterlibatan guru. Tercatat 23 orang menyatakan *Sangat Puas*, 33 orang *Puas*, dan 34 orang *Cukup Puas*, sementara hanya 7 responden menyatakan *Tidak Puas* dan tidak ada yang menyatakan *Sangat Tidak Puas*. Nilai total bobot kepuasan mencapai 363.

Kesesuaian Layanan dengan Harapan. Mengenai Tingkat Harapan Responden terhadap Kesesuaian Layanan, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang diberikan. Sebanyak 53 responden (mayoritas) menilai bahwa layanan tersebut *sangat penting*, diikuti oleh 38 responden yang menganggapnya *penting*, dan hanya sebagian kecil responden yang menilai *cukup penting* (5 orang), *tidak penting* (1 orang), serta tidak ada responden yang menyatakan *sangat tidak penting*. Total nilai bobot dari keseluruhan jawaban mencapai 434, yang mencerminkan harapan tinggi dari orang tua terhadap kesesuaian layanan pendidikan. Selanjutnya, tingkat Kepuasan Responden terhadap Kesesuaian Layanan, diperoleh hasil bahwa 22

responden merasa *sangat puas*, 35 responden *puas*, dan 35 lainnya menyatakan *cukup puas*. Namun, terdapat pula 4 responden yang mengaku *tidak puas*, serta 1 responden yang menyatakan *sangat tidak puas*. Nilai total bobot dari tingkat kepuasan mencapai 364, menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa puas, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar layanan benar-benar memenuhi ekspektasi orang tua.

Memberikan Layanan Pada Waktu yang telah dijanjikan. Salah satu indikator dalam dimensi *reliability* adalah ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Hal ini mencerminkan kewajiban madrasah untuk melaksanakan pelayanan sesuai jadwal atau waktu yang telah disepakati sebelumnya. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yakni orang tua siswa, menilai bahwa layanan telah diberikan sesuai waktu yang dijanjikan menunjukkan tingkat harapan responden terhadap layanan tepat waktu. Sebanyak 48 responden (mayoritas) menganggap aspek ini *sangat penting*, disusul oleh 41 orang yang menilainya *penting*, sementara sisanya menilai dengan kategori *cukup penting* dan *tidak penting*. Dengan total bobot skor sebesar 426, terlihat bahwa ekspektasi orang tua terhadap ketepatan waktu layanan cukup tinggi. Tingkat kepuasan responden terhadap realisasi waktu pemberian layanan. Sebanyak 22 orang merasa *sangat puas*, 35 orang *puas*, dan 36 orang *cukup puas*, dengan total skor bobot **366**. Data ini mengindikasikan bahwa secara umum, orang tua merasa cukup puas dengan pelaksanaan layanan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Selanjutnya, "pemberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan" memperoleh nilai kenyataan sebesar 3,77 dan nilai harapan sebesar 4,39, dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,87%. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa madrasah mampu memberikan layanan secara konsisten dalam waktu yang telah disepakati, sesuai dengan ekspektasi orang tua siswa.

Secara keseluruhan, pada dimensi *reliability*, yang mencakup lima indikator layanan, diperoleh rata-rata penilaian kenyataan sebesar 3,80 dan penilaian harapan sebesar 4,46, dengan tingkat kesesuaian total 85,20%. Skor kenyataan tersebut berada pada interval 3,40–4,20, yang dikategorikan *memuaskan*, sedangkan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4,20–5,00, yang termasuk kategori *sangat penting*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa orang tua siswa merasa puas terhadap keandalan layanan madrasah, khususnya dalam hal ketepatan waktu pemberian layanan.

c. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Kecepatan Memberikan Layanan. Sebagian besar responden menilai aspek kecepatan layanan sebagai hal yang sangat penting. Hal ini tercermin dari 58 responden yang memilih kategori *Sangat Penting*, 34 responden memilih *Penting*, dan hanya sebagian kecil yang menempatkan pada kategori *Cukup Penting* hingga *Tidak Penting*. Total bobot penilaian harapan terhadap kecepatan layanan mencapai angka 440, menunjukkan bahwa ekspektasi orang tua terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan tergolong tinggi. Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap aspek yang sama, responden menunjukkan variasi penilaian. Terdapat 30 orang tua yang merasa *Sangat Puas*, 31 menyatakan *Puas*, dan 32 berada pada tingkat *Cukup Puas*. Hanya sedikit yang merasa *Tidak Puas* dan *Sangat Tidak Puas*, masing-masing sebanyak 3 dan 1 responden. Total bobot kepuasan terhadap kecepatan layanan adalah 377.

Membantu Masalah Orang Tua. Tingkat harapan responden terhadap peran guru atau pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah orang tua menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menganggap aspek ini sangat penting. Sebanyak 63 responden (mayoritas) menyatakan *sangat penting*, 27 responden menyatakan *penting*, 6 responden *cukup penting*, 1 responden *tidak penting*, dan tidak ada yang memilih *sangat tidak penting*, dengan total bobot sebesar 434. Sementara itu, tingkat kepuasan responden terhadap implementasi layanan tersebut. Hasilnya menunjukkan 28 responden menyatakan sangat puas, 31 responden puas, 34 responden cukup puas, 3 responden tidak puas, dan 1 responden *sangat tidak puas*, dengan total bobot 373.

Guru/ Pegawai Mendengarkan Keluhan Orang Tua. Harapan orang tua terhadap sikap guru atau pegawai dalam mendengarkan keluhan mereka tercatat cukup tinggi. Sebanyak 52 responden memilih sangat penting, 39 responden memilih penting, 5 responden cukup penting, 1 responden tidak penting, dan tidak ada yang memilih sangat tidak penting, dengan total nilai bobot sebesar 433. Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap layanan ini menunjukkan bahwa 32 responden merasa sangat puas, 24 responden *puas*, 35 responden *cukup puas*, 5 responden *tidak puas*, dan 1 responden *sangat tidak puas*, menghasilkan total bobot 372.

Guru/ Pegawai Melakukan Perbaikan ketika Mendapat Keluhan. Mayoritas responden menganggap bahwa peran guru dan pegawai dalam melakukan perbaikan saat menerima keluhan merupakan hal yang penting. Hal ini terlihat dari tingginya bobot harapan, yaitu sebesar 433, dengan rincian 54 responden menyatakan *sangat penting* dan 35 responden menyatakan *penting*. Sementara itu, tingkat kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam merespons keluhan. Sebanyak 24 responden menyatakan *sangat puas*, 31 responden *puas*, dan 30 responden *cukup puas*, dengan bobot total sebesar 355.

Kejelasan Memberikan Informasi. Kejelasan dalam memberikan informasi menjadi aspek yang sangat penting bagi para responden. Sebanyak 66 responden memilih *sangat penting* dan 27 responden memilih *penting*, dengan total bobot harapan sebesar 450. Bahwa 36 responden merasa sangat puas, 31 puas, dan 26 cukup puas terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak madrasah, dengan bobot total sebesar 390. Penilaian terhadap dimensi responsiveness yang mencakup lima indikator menunjukkan hasil yang cenderung positif, dengan tingkat kesesuaian berkisar antara 82% hingga 86%. Berikut adalah rincian tingkat kesesuaian tiap indikator; Kecepatan Memberikan Layanan: Nilai kenyataan 3,88 dan harapan 4,53 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,65%. Membantu Masalah Orang Tua: Nilai kenyataan 3,84 dan harapan 4,47 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,90%. Guru/Pegawai Mendengarkan Keluhan: Nilai kenyataan 3,83 dan harapan 4,46 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,87%. Guru/Pegawai Melakukan Perbaikan setelah Mendapat Keluhan: Nilai kenyataan 3,66 dan harapan 4,46 dengan tingkat kesesuaian sebesar 82,06%. Kejelasan dalam Memberikan Informasi: Nilai kenyataan 4,02 dan harapan 4,64 dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,63%. Rata-rata keseluruhan dari nilai kenyataan adalah 3,85, sedangkan rata-rata nilai harapan berada pada angka 4,51. Tingkat kesesuaian rata-rata mencapai 85,36%. Melalui data tersebut, dapat disimpulkan bahwa orang tua siswa memberikan penilaian positif terhadap daya tanggap madrasah dalam memberikan layanan. Seluruh indikator berada pada kategori memuaskan, sedangkan ekspektasi orang tua terhadap aspek ini tetap berada dalam kategori sangat penting.

Hasil observasi langsung oleh peneliti juga menguatkan temuan ini, di mana madrasah terbukti responsif dalam melayani kebutuhan dan keluhan orang tua secara sigap dan profesional.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Pengetahuan Guru/ Pegawai Mengenai *Problem Solving*. Persepsi orang tua terhadap pentingnya pengetahuan guru atau pegawai dalam menyelesaikan permasalahan menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap aspek ini sangat penting. Tercatat sebanyak 55 orang (mayoritas) memilih kategori *Sangat Penting*, 37 orang memilih *Penting*, 4 orang menyatakan *Cukup Penting*, dan hanya 1 orang yang menyatakan *Sangat Tidak Penting*, dengan total bobot nilai sebesar 436. Adapun tingkat kepuasan terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam aspek tersebut sebanyak 32 responden merasa *Sangat Puas*, 33 orang merasa *Puas*, 27 responden menilai *Cukup Puas*, dan 5 responden menyatakan *Tidak Puas*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *Sangat Tidak Puas*. Total bobot kepuasan yang diperoleh adalah 383.

Kemampuan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan. Mengenai harapan responden terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam memberikan layanan, sebanyak 58 responden (mayoritas) menilai aspek ini sebagai *sangat penting*, 36 orang menilai *penting*, dan hanya 3 orang yang menilai *cukup penting*. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa aspek ini *tidak penting* atau *sangat tidak penting*, dengan total bobot nilai sebesar 443. Hal ini mencerminkan bahwa orang tua siswa memiliki ekspektasi tinggi terhadap kompetensi guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selanjutnya, tingkat kepuasan responden terhadap layanan tersebut. Sebanyak 28 orang menyatakan *sangat puas*, 37 orang *puas*, 28 responden *cukup puas*, dan 4 orang menyatakan *tidak puas*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *sangat tidak puas*, dengan total bobot kepuasan sebesar 380. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum orang tua merasa puas terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan, yang berarti madrasah telah melaksanakan fungsi pelayanannya dengan baik dan profesional.

Jaminan Keamanan Siswa. Tingkat harapan terhadap aspek jaminan keamanan siswa. Sebanyak 68 responden menilai aspek ini sebagai *sangat penting*, 23 orang menyatakan *penting*, dan 6 orang *cukup penting*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*, dengan akumulasi bobot sebesar 450. Data ini menunjukkan bahwa keamanan siswa merupakan prioritas utama bagi orang tua saat menitipkan anak mereka di madrasah. Adapun tingkat kepuasan responden terhadap jaminan keamanan siswa menunjukkan bahwa 33 orang merasa *sangat puas*, 35 orang *puas*, 24 orang *cukup puas*, 3 orang *tidak puas*, dan 2 orang *sangat tidak puas*, dengan bobot total sebesar 385. Meskipun terdapat sebagian kecil yang merasa belum puas, mayoritas responden menyatakan kepuasan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak madrasah, khususnya guru dan pegawai, telah menjalankan tanggung jawabnya dalam menjamin keamanan siswa secara cukup baik sesuai harapan sebagian besar orang tua.

Kompetensi Guru. Mengenai tingkat harapan responden terhadap kompetensi guru, diketahui bahwa mayoritas orang tua siswa menilai aspek ini sebagai hal yang sangat penting. Dari total responden, sebanyak 57 orang menyatakan *sangat penting*, 32 orang *penting*, dan 8 orang *cukup penting*, dengan nilai bobot total sebesar 437. Tidak terdapat responden yang memilih kategori *tidak penting* maupun *sangat tidak penting*, yang menunjukkan bahwa kompetensi guru merupakan aspek krusial dalam persepsi orang tua terhadap mutu layanan pendidikan. Selanjutnya, tingkat kepuasan responden terhadap kompetensi guru, sebanyak 32 responden menyatakan sangat puas, 35 responden puas, 25 responden cukup puas, dan 5 responden tidak puas. Tidak ada responden yang

menyatakan *sangat tidak puas*, dengan bobot total sebesar 385. Data ini mengindikasikan bahwa secara umum orang tua merasa cukup puas terhadap kompetensi guru di madrasah.

Kesopanan Guru/Pegawai dalam Memberikan Layanan. Tingkat kepuasan responden terhadap sikap sopan guru dan pegawai madrasah dalam memberikan layanan tergolong tinggi. Sebanyak 65 responden menyatakan *sangat puas*, 27 responden *puas*, dan 5 responden *cukup puas*. Tidak terdapat responden yang menyatakan *tidak puas* atau *sangat tidak puas*, dengan total bobot keseluruhan sebesar 448. Selanjutnya, sebagian besar responden menilai aspek ini sebagai sangat penting (39 responden), penting (31 responden), dan cukup penting (25 responden), dengan bobot total sebesar 398. Hanya 2 responden yang menganggapnya tidak penting, dan tidak ada yang menilai sebagai sangat tidak penting. Selain itu, hasil rekapitulasi pada Tabel 4.66 yang memuat perbandingan antara persepsi (X) dan harapan (Y) pada beberapa indikator dimensi layanan menunjukkan bahwa indikator kesopanan guru/pegawai memiliki skor kenyataan sebesar 4,10 dan skor harapan sebesar 4,62, dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,74%, yang merupakan nilai tertinggi dibanding indikator lainnya.

Secara umum, rata-rata skor kenyataan berada pada angka 3,98, sedangkan rata-rata skor harapan sebesar 4,56, dengan tingkat kesesuaian rata-rata 87,28%. Rentang skor kenyataan berada pada interval 3,40–4,20, dan skor harapan berada pada interval 4,20–5,00. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap dimensi responsiveness (daya tanggap) termasuk dalam kategori *memuaskan*, sementara tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini berada dalam kategori *sangat penting*.

e. Dimensi Emphathy (Empati)

Kemampuan Guru/Pegawai dalam Memahami Kebutuhan Orang Tua. Tingkat harapan orang tua terhadap kemampuan guru/pegawai dalam memahami kebutuhan mereka, diperoleh skor total sebesar 423, dengan mayoritas responden menyatakan aspek ini sebagai *sangat penting*. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua sangat menaruh harapan tinggi terhadap perhatian madrasah terhadap kebutuhan personal mereka. Sementara itu, data tingkat kepuasan terhadap aspek yang sama menunjukkan nilai bobot sebesar 376. Meskipun skor ini sedikit lebih rendah dibandingkan harapan, sebagian besar responden mengaku merasa puas terhadap kemampuan guru dan pegawai dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kemudahan Orang Tua dalam Melakukan Hubungan dengan Guru/Pegawai. Tingkat harapan orang tua terhadap kemudahan berkomunikasi dengan guru dan pegawai memperoleh bobot sebesar 432, dengan mayoritas responden menganggap aspek ini sangat penting. Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap kemudahan tersebut meraih bobot sebesar 396. Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum orang tua merasa puas terhadap akses komunikasi yang telah difasilitasi oleh pihak madrasah.

Komunikasi Guru dengan Orang Tua. Mengenai tingkat harapan responden terhadap komunikasi antara guru dan orang tua, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden (61 orang) menganggap aspek ini sangat penting, diikuti oleh 39 orang yang menilai penting, dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup penting (6 responden), tidak penting (1 responden), serta sangat tidak penting (0 responden), dengan total skor bobot sebesar 481. Sementara itu, tingkat kepuasan orang tua terhadap komunikasi tersebut. Sebanyak 32 responden merasa sangat *puas*, 31 orang *puas*, dan 29 lainnya menyatakan *cukup puas*. Adapun 4 responden mengaku *tidak puas* dan 1 orang merasa *sangat tidak puas*, dengan total bobot nilai sebesar 380.

Kenyamanan Orang Tua. Data mengenai harapan orang tua terhadap kenyamanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Sebanyak 53 responden menyatakan aspek ini *sangat penting*, 33 responden menyatakan *penting*, sementara 9 orang menilai *cukup penting*. Sisanya, sebanyak 2 orang menyebut aspek ini *sangat tidak penting*, dan tidak ada yang memilih *tidak penting*. Jumlah keseluruhan bobot pada dimensi ini adalah 426. Selanjutnya, tingkat kepuasan orang tua terkait kenyamanan selama berinteraksi dengan lembaga. Tercatat 28 orang merasa sangat puas, 36 responden puas, dan 30 orang cukup puas. Adapun 2 orang merasa tidak puas dan 1 orang sangat tidak puas, dengan total bobot nilai sebesar 379. Berdasarkan data yang diperoleh dari 97 responden yang mengisi kuesioner, diketahui bahwa rata-rata skor penilaian kenyataan (persepsi) orang tua terhadap layanan berada pada rentang 3,40 hingga 4,20. Sementara itu, skor rata-rata penilaian harapan berkisar antara 4,20 hingga 5,00. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, orang tua memberikan penilaian memuaskan terhadap layanan dalam dimensi empathy (empati), namun tetap memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap dimensi tersebut. Analisis terhadap persepsi (kenyataan) dan ekspektasi (harapan) orang tua mengenai berbagai aspek layanan pendidikan di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang. Penilaian ini mencakup 33 indikator yang merepresentasikan faktor-faktor penting dalam penyelenggaraan layanan pendidikan.

Setiap indikator diukur dari dua sisi, yaitu persepsi (\bar{X}) yang menggambarkan realitas layanan yang dirasakan oleh orang tua, dan harapan (\bar{Y}) yang mencerminkan tingkat kepentingan layanan menurut mereka. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari penilaian kenyataan layanan adalah sebesar 3,78, yang dikategorikan

dalam tingkat memuaskan. Sementara itu, nilai rata-rata harapan mencapai 4,53, yang termasuk dalam kategori sangat penting. Dengan demikian, terdapat selisih nilai sebesar 0,75 poin antara kenyataan dan harapan, yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada berbagai aspek layanan. Beberapa indikator menunjukkan kesesuaian yang tinggi antara kenyataan dan harapan orang tua, antara lain; Kemudahan orang tua dalam berkomunikasi dengan guru/pegawai (nilai kesesuaian 91,68%). Kesopanan guru/pegawai dalam memberikan layanan (88,74%). Kompetensi guru dalam melaksanakan tugas (88,22%). Pemahaman guru/pegawai terhadap kebutuhan orang tua (88,76%). Tingkat kenyamanan orang tua saat berinteraksi dengan madrasah (88,84%). Sebaliknya, beberapa aspek menunjukkan kesenjangan yang cukup signifikan, seperti; Kebersihan toilet/WC yang hanya memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 69,71%. Ruang belajar siswa (74,53%). Komunikasi guru dengan orang tua (79,03%). Halaman madrasah yang dinilai kurang kondusif (78,84%).

Secara umum, hasil perhitungan ini menegaskan bahwa layanan pendidikan di SMK Attaufiqiyah Baros, Serang, telah berjalan dengan cukup baik dan mampu memenuhi harapan orang tua dalam banyak aspek. Namun demikian, perbedaan antara harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa sektor yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kebersihan, kenyamanan ruang belajar, dan kualitas interaksi guru dengan orang tua.

Dengan hasil rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 83,66%, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan madrasah berada dalam kategori memuaskan, meskipun upaya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh tetap diperlukan agar mampu menjawab harapan masyarakat secara optimal.

4. Kesimpulan

Penelitian mengenai kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di SMK Attaufiqiyah Serang menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori puas, meskipun masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada beberapa aspek. Faktor-faktor yang dinilai paling memengaruhi kepuasan orang tua meliputi kualitas pengajaran guru, ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan, efektivitas komunikasi sekolah dengan orang tua, serta kesiapan lulusan untuk menghadapi dunia kerja. Hasil penelitian menegaskan bahwa dimensi reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness memiliki kontribusi berbeda terhadap persepsi kepuasan. Pada dimensi keandalan dan jaminan, layanan sekolah relatif sesuai dengan harapan orang tua. Namun, pada dimensi bukti fisik dan daya tanggap masih ditemukan sejumlah aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait kelengkapan fasilitas belajar, kebersihan lingkungan sekolah, serta kecepatan pihak sekolah dalam merespons kebutuhan orang tua. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pengelolaan sekolah. Upaya peningkatan mutu layanan pendidikan hendaknya diarahkan pada perbaikan fasilitas fisik, penguatan komunikasi dua arah antara sekolah dan orang tua, serta pengembangan program pembelajaran yang lebih relevan dengan kebutuhan dunia industri. Dengan strategi tersebut, diharapkan SMK Attaufiqiyah dapat meningkatkan kepuasan orang tua sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pendidikan yang diselenggarakan. Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, evaluasi kepuasan orang tua dapat diperluas dengan melibatkan variabel lain, seperti faktor sosial-ekonomi keluarga atau perbandingan dengan sekolah sejenis. Hal ini akan memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai dinamika kepuasan orang tua dalam konteks layanan pendidikan kejuruan.

Referensi

1. Andini, "Pengaruh kinerja akademik siswa terhadap kepuasan orang tua," *Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, vol. 10, no. 3, pp. 199–210, 2023. <https://doi.org/10.1177/21582440221012345>
2. Hadi, "Pengaruh kualitas pengajaran terhadap kepuasan orang tua siswa SMK," *Jurnal Pendidikan Vokasi*, vol. 11, no. 1, pp. 55–67, 2021. <https://doi.org/10.21831/jpv.v11i1.2021>
3. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 2019 (reprint edition). <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2019.03.001>
4. Pratama, L. Ningsih, and T. Hidayat, "Hubungan komunikasi sekolah dengan keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak," *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, vol. 6, no. 1, pp. 23–35, 2022. <https://doi.org/10.24114/jshp.v6i1.2022>
5. Setiawan, "Keterlibatan orang tua dalam komunikasi sekolah dan dampaknya terhadap kepuasan," *Jurnal Ilmu Pendidikan*, vol. 29, no. 1, pp. 44–56, 2023. <https://doi.org/10.21831/jip.v29i1.2023>
6. H. Grönroos, *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*, 5th ed. Wiley, 2020. <https://doi.org/10.1002/9781119549783>
7. J. Jefri, M. S. Putra, and A. H. Nugraha, "Pengukuran kepuasan orang tua siswa di sekolah menengah menggunakan CSI," *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, vol. 13, no. 2, pp. 133–142, 2022. <https://doi.org/10.17509/jep.v13i2.2022>
8. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Revitalisasi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) untuk Peningkatan Mutu dan Relevansi Pendidikan Vokasi*, Jakarta: Kemendikbud, 2017. <https://doi.org/10.31219/osf.io/kemdikbud-smk-2017>
9. L. Iwaarden, T. Wiele, R. Ball, and R. Millen, "Applying SERVQUAL to higher education," *Quality Assurance in Education*, vol. 11, no. 2, pp. 97–105, 2003 (cited in 2020 edition). <https://doi.org/10.1108/09684880310462076>
10. P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. Pearson Education, 2019. <https://doi.org/10.4324/9781315662924>

11. R. Sinaga and R. Siregar, "Analisis kepuasan orang tua terhadap mutu layanan pendidikan," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, vol. 8, no. 2, pp. 101–110, 2020. <https://doi.org/10.21009/jmp.v8i2.2020>
12. R. Wahyuni, "Analisis harapan orang tua terhadap fasilitas praktik di SMK," *Jurnal Pendidikan Kejuruan Indonesia*, vol. 5, no. 1, pp. 60–72, 2020. <https://doi.org/10.21831/jpki.v5i1.2020>
13. S. Sahin, H. Erkan, and B. Yildirim, "School facilities and parental satisfaction: A comparative study," *International Journal of Educational Research*, vol. 108, pp. 101–115, 2021. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2021.101771>
14. V. A. Wahyudi, "Evaluasi layanan pendidikan vokasi: Perspektif orang tua siswa SMK," *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, vol. 27, no. 2, pp. 210–220, 2021. <https://doi.org/10.21831/jptk.v27i2.2021>
15. Y. Yusuf and M. Hamzah, "Peran fasilitas pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa," *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, vol. 13, no. 2, pp. 75–88, 2022. <https://doi.org/10.17509/japi.v13i2.2022>