

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN ORANG TUA MURID DAN KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH DASAR

Studi Kasus Sekolah Dasar (SD) Maria Purworejo

Yuliana Umi Lestari

042214002

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2009

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan orang tua murid dilihat dari tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan SD Maria Purworejo.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner yang digunakan terdiri dari dua kelompok, kelompok pertama tentang tingkat kepentingan orang tua murid dan kelompok kedua tentang kinerja pelayanan. Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan memilih seluruh orang tua murid kelas empat sampai dengan kelas enam, dengan jumlah 134 responden dari total populasi sebanyak 299. Teknik analisis data menggunakan diagram kartesius. Diagram ini digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan orang tua murid dan kinerja pelayanan sekolah, dan menentukan prioritas yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas utama yang perlu ditingkatkan pelayanannya berada pada kuadran A, yaitu 1) Pemanfaatan laboratorium yang dapat mendukung siswa dalam proses pembelajaran. 2) Kemampuan kepala sekolah untuk memimpin secara terbuka. 3) Koleksi buku perpustakaan yang lengkap dan mendukung proses belajar siswa. 4) Kemampuan kepala sekolah memimpin secara bijaksana. 5) Pemanfaatan alat peraga yang dimiliki sekolah untuk membantu siswa memahami pelajaran yang diterimanya. 6) Kemampuan kepala sekolah membangun kerjasama dengan para guru, staf, orang tua murid dan pihak luar. 7) Teladan baik dari guru dan karyawan bagi siswa dalam tindakan dan tutur kata. 8) Kemampuan kepala sekolah dalam berkomunikasi dan berkonsultasi dengan baik. 9) Kecepatan, ketepatan, dan kejelasan sekolah dalam memberikan informasi kepada orang tua murid dan siswanya. 10) Keterbukaan sekolah terhadap perubahan-perubahan yang mendukung tujuan pendidikan.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE IMPORTANCE LEVEL AND SERVICE PERFORMANCE BASED ON THEIR STUDENTS' PARENTS PERCEPTION

Case Study of Elementary School at SD Maria Purworejo

Yuliana Umi Lestari

042214002

Sanata Dharma University

Yogyakarta 2009

This research aimed to know and analyse the factors which should to be improved to increase student's parents satisfaction based on the importance level and the service performance of SD Maria Purworejo.

The methods to collect data were questionnaire and documentation. The questionnaire consisted of two groups, the first was about the importance level of student's parents and the second was about service performance. The Sample was selected by choosing all parents of students of four to six degree, and consisted of 134 respondents out of 299 of the total population. The data analysis method used was *cartesius* diagram. The diagram was used to identify the importance level of student's parents and the school service performance, and to determine the priority which formed customer satisfaction.

The results showed that primary priority that should be improved in their service was on the A quadrant, that is 1) using laboratory that could support students in the learning process, 2) The headmaster ability to lead the school openly, 3) The library books collection should be completed and support the students learning process, 4) The headmaster ability to lead wisely, 5) Using the practice equipments that have been own by school to help students to understand the lesson that they take, 6) The headmaster should develop a good cooperate with the teachers, staffs, and student's parents and outsiders, 7) The teachers and staffs should be a model for the students in action and sayings, 8) The headmaster to be a good communicator and consultant, 9) The school should give some information accurately, rightly and clearly to students and their parents, and 10) The openness of school to a lot of changes which will support the education goals.