

Tingkat kepuasan siswa dan orang tua siswa terhadap pelayanan pendidikan menengah atas negeri : studi kasus kota Yogyakarta

Kairun Nisa Dwiyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=88350&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/kenyataan yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja/kenyataan yang dirasakan dengan harapan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendidikan menengah atas, menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dan orangtua siswa terhadap pelayanan pendidikan menengah atas, dan mengetahui apakah ada hubungan antara jumlah biaya pendidikan dengan mutu pendidikan.

Penelitian menggunakan metode survey. Sample diambil secara random sebanyak 350 siswa dan 350 orangtua siswa Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Yogyakarta. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2005.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan Sekolah Menengah Atas masih perlu diperbaiki, tingkat kepuasan siswa dan orangtua siswa terhadap pelayanan pendidikan menengah atas di atas 74%, dimensi tangible dan responsiveness perlu mendapat perhatian, sekolah yang rata-rata biaya pendidikannya tinggi memiliki mutu yang lebih baik, namun sekolah dimana siswa dan orangtua siswanya memiliki kepuasan lebih tinggi terhadap pelayanan pendidikan, belum tentu memiliki mutu yang lebih baik dibandingkan dengan sekolah yang siswa dan orangtua siswanya lebih rendah tingkat kepuasannya.