

# Analisis Kebutuhan Layanan Pendidikan Terkait Pilihan Peserta Didik Dalam Melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Menengah Atas Tahun 2015

Sutadi, Dali Santun Naga, Yeni Harianto

Program Studi Dharma Acariya.  
Sekolah Tinggi Agama Buddha Nalanda

---

## ABSTRACT

Schools as educational institutions should always do quality improvement in the administration of education. Students who attend school can be seen from the participant's point of view. Educational services needed by students can be done by selecting schools. For this reason, this study discusses the educational needs needed by students in continuing the education expected from junior high school to high school. This research uses a qualitative method using case studies. The study participants consisted of six ninth grade students who were returned to secondary education. Data is collected by interviews conducted based on the purpose of the study. Analysis of interview data using general stages according to McDury. The findings of this study include: dimensions of physical evidence, guarantees, and reliability of education services. Learners' needs related to physical factors, the process of teaching and learning activities and learning outcomes that exist in students. Related to schools making planning and supervision that requires the needs and infrastructure, teaching staff, and curriculum by taking into account the aspirations and needs of students to suit the needs of quality educational needs.

---

**Key words** : *needs, services, quality, education*

---

## ABSTRAK

Sekolah sebagai lembaga pendidikan sudah sepatutnya senantiasa melakukan upaya peningkatan mutu dalam menyelenggarakan pendidikan. Kualitas pelayanan suatu sekolah dapat dilihat berdasarkan sudut pandang peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan. Layanan pendidikan yang dibutuhkan oleh peserta didik dapat berkaitan dengan pemilihan sekolah. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan layanan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dalam melanjutkan pendidikan terutama dari SMP ke SMA. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat studi kasus. Partisipan penelitian ini terdiri dari enam peserta didik kelas sembilan SMP yang hendak melanjutkan pada jenjang pendidikan menengah. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam berdasarkan tujuan penelitian. Analisis data wawancara menggunakan tahapan umum menurut McDury. Temuan hasil penelitian ini antara lain: dimensi bukti fisik, jaminan, dan kehandalan layanan pendidikan. Kebutuhan peserta didik terletak pada faktor fisik, proses kegiatan belajar mengajar dan hasil belajar yang ada pada peserta didik. Disarankan agar sekolah melakukan perencanaan dan supervisi yang menyangkut kebutuhan sarana dan prasarana, tenaga pendidik, dan kurikulum dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan peserta didik secara adaptif demi terpenuhinya harapan memperoleh layanan pendidikan yang bermutu.

---

**Kata kunci** : kebutuhan, layanan, mutu, pendidikan

---

**Riwayat Artikel** : Diterima: Agustus 2020

Disetujui: Oktober 2020

---

### Alamat Korespondensi:

Sutadi, Dali Santun Naga, Yeni Harianto  
Program Studi Dharma Acariya.  
Sekolah Tinggi Agama Buddha Nalanda.  
E-mail: penulis

---

Pendidikan merupakan usaha meningkatkan kualitas manusia dalam hidup di masyarakat. Pendidikan dapat menjadi tumpuan dalam menggapai mimpi-mimpi di masa depan hingga pewarisan budaya. Pendidikan dalam agama Buddha bersifat pragmatis, karena menyangkut pemecahan masalah untuk mencapai tujuan hidup manusia (Mukti, 2003:305). Untuk itu, memperoleh pendidikan yang terbaik sangat penting bagi perkembangan seseorang. Menurut Krismawintari (2011), persepsi terhadap citra sekolah yang positif menjadi faktor yang dominan dalam memilih suatu sekolah.

Hal ini dirasakan peneliti ketika masa-masa tahun pelajaran baru masih adanya peserta didik-peserta didik dengan kategori berprestasi yang berpindah ke Sekolah Non Buddhis. Ditambah pula dengan penurunan penerimaan jumlah peserta didik di beberapa sekolah yang berpotensi pada berhentinya Sekolah Buddhis dalam memberika pelayanan Pendidikan. Manajemen pendidikan yang begitu buruk dari sebuah sekolah, sehingga

menuju kehancuran, patut kita ambil hikmah dan pelajaran dari kejadian Sekolah Sariputra, (<http://mikoraharja.blogspot.co.id/> diakses 20 Maret 2015).

Kebutuhan manusia terhadap pendidikan merupakan kebutuhan asasi dalam rangka mempersiapkan setiap insan sampai pada suatu tingkat di mana mereka mampu menunjukkan kemandirian yang bertanggung jawab, baik terhadap dirinya maupun terhadap lingkungannya. Perhatian sekolah pada kelengkapan belajar siswa di kelas merupakan salah satu kebutuhan dapat yang mempengaruhi kondisi belajar anak (Slameto 1995:71). Maslow dalam Robbins (2006:214) mengemukakan bahwa manusia akan didorong untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat, sesuai waktu, keadaan dan pengalaman yang bersangkutan mengikuti suatu hierarki. Kebutuhan aktualisasi mendorong manusia untuk senantiasa berupaya meningkatkan kemampuan dirinya termasuk melalui pendidikan.

Pemilihan sekolah oleh orang tua banyak dipengaruhi berbagai faktor. Di antaranya adalah persepsi terhadap mutu suatu sekolah. Dalam hal ini peneliti ingin meneliti kebutuhan layanan pendidikan terkait minat peserta didik dalam melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA). Sekolah Dharma Suci merupakan salah satu Sekolah Buddhis di Jakarta Utara. Dari pengamatan pertahun nampak adanya peningkatan jumlah peminat yang mendaftar di SMP seperti pada tabel 1.1. Sementara ada juga beberapa peserta didik yang memilih tidak melanjutkan pada SMA Dharma Suci terutama peserta didik yang rata-rata memiliki kemampuan belajar tinggi.

Tabel 1. Data Siswa SMP Dharma Suci Tahun 2013-2015

Tahun	Jumlah Siswa	Siswa Lajut di SMA Dharma Suci	Siswa Pindah
2013	59	55	4
2014	62	54	8
2015	83	68	15

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kebutuhan layanan pendidikan yang berhubungan dengan minat peserta didik terkait pilihan dalam melanjutkan jejang pendidikan ke Sekolah Menengah Atas (SMA)? Pendidikan merupakan salah satu bentuk aktivitas di bidang jasa yang kompleks. Hal ini karena melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia jasa pendidikan dan pengguna jasa. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan (Rochaety, 2009:101). Pengguna jasa pendidikan di dalamnya adalah peserta didik dan termasuk orang tua peserta didik itu sendiri. Kualitas pelayanan berkaitan dengan ketercapaian harapan para orang tua terhadap perkembangan kemampuan anak mereka.

Minat adalah suatu keadaan ketika seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu dan disertai keinginan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikannya lebih lanjut (Walgito, 1981:38). Winkel mengatakan bahwa minat adalah kecenderungan yang agak menetap untuk merasa tertarik pada bidang-bidang tertentu dan merasa senang berkecimpung dalam bidang itu (1983:38).

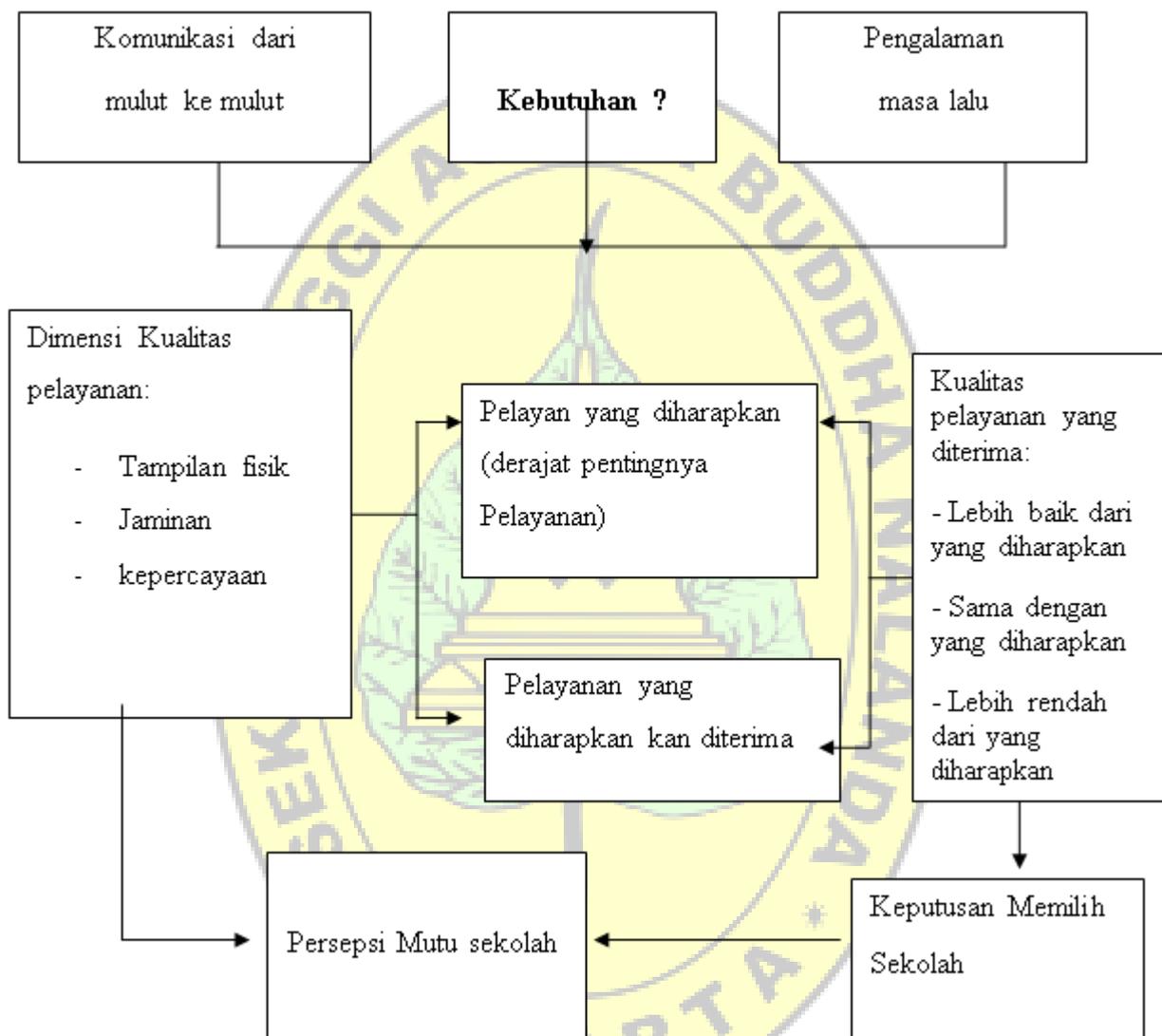
Analisis kebutuhan mencakup kegiatan yang digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan layanan pendidikan, keinginan, harapan, dan lain-lain. Informasi yang didapat analisis kebutuhan dapat digunakan untuk membantu sekolah dalam mewujudkan tujuan program sekolah termasuk visi dan misinya. Analisis kebutuhan bukanlah suatu hasil, akan tetapi suatu aktivitas tertentu dalam upaya mengambil keputusan tertentu (Sanjaya, 2015: 92). Kebutuhan itu sendiri pada hakikatnya adalah kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Dengan demikian, analisis kebutuhan adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang kesenjangan yang seharusnya dimiliki sekolah dengan apa yang telah dimiliki. Beberapa sumber daya untuk melakukan analisis kebutuhan dapat mencakup survei dan kuesioner, skor tes, dan wawancara.

Menurut Morrison (2001:27), analisis kebutuhan adalah alat untuk mengidentifikasi masalah guna menemukan tindakan yang tepat yang berkaitan dengan kesenjangan harapan dan keinginan. Lebih lanjut Morrison mengemukakan ada empat tahap dalam melakukan analisis kebutuhan yaitu, perencanaan, pengumpulan data, analisis data dan menyiapkan laporan akhir.

Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan konsumen, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten namun dinamis dengan mengikuti kebutuhan konsumen.

Trimantara (2007) meneliti tentang Sekolah unggulan. Ada lima aspek yang menentukan orang tua memilih sekolah bagi putra atau putrinya yaitu : 1) Kemampuan guru dalam mentransfer ilmu, 2) Lingkungan pergaulan peserta didik, 3) Fasilitas atau sarana-prasarana, 4) Citra sekolah dan 5) Penanaman nilai-nilai Agama.

Suatu sekolah harus mampu untuk mengutamakan kualitas yang baik sebab kualitas itu dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk itu diperlukan informasi tentang kebutuhan layanan pendidikan dari sudut pandang siswa. Hal ini seperti disajikan dalam gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Kerangka berpikir Penelitian (Modifikasi dari Wijaya, 2012: 239)

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat studi kasus. Kasus dapat berupa kemajuan, keunggulan atau keberhasilan suatu lembaga yang menunjukkan karakteristik yang khas (Sukmadinata, 2010: 286). Penelitian ini mengenai kebutuhan layanan pendidikan dari pelanggan jasa pendidikan yaitu peserta didiknya yang mengalami perubahan jumlah peminat dalam 3 tahun terakhir (2013-2015).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data, interpretasi data dan penulisan laporan naratif. Dalam analisis data, peneliti memilah menjadi satuan yang dapat dikelola. Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) dalam Moleong (2007:248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola,

mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

Setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkrip, selanjutnya peneliti harus membaca secara cermat untuk kemudian dilakukan reduksi data. Peneliti membuat reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yaitu mengambil dan mencatat informasi-informasi yang bermanfaat sesuai dengan konteks penelitian atau mengabaikan kata-kata yang tidak perlu, sehingga didapatkan inti kalimatnya saja, tetapi bahasanya sesuai dengan bahasa partisipan. Peneliti mengelompokkan ke dalam tema-tema kemudian menuangkan dalam penulisan hasil penelitian. Untuk selanjutnya peneliti kembali pada partisipan untuk mendapatkan validasi dari deskripsi hasil analisis kebutuhan layanan pendidikan yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini menjelaskan tentang tiap-tiap tema yang muncul sebagai bentuk kebutuhan layanan pendidikan dalam melanjutkan pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Atas.

### 1. Bukti Fisik

#### a. Kebutuhan sarana dan prasarana pendidikan

Dalam penelitian ini ditemukan permasalahan yang timbul dalam hal pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Terkait pengadaan sarana yang berkaitan langsung dengan kegiatan pembelajaran seperti proyektor perlu menjadi prioritas dari pihak sekolah agar kegiatan belajar mengajar dapat berlangsung dengan lebih efektif. Terdapatnya sarana yang rusak dan tidak segera ditangani dengan baik tentu akan berpengaruh pada proses belajar mengajar yang berlangsung. Termasuk pemeliharaan toilet akan memberikan kenyamanan bagi peserta didik maupun warga sekolah dalam menjalankan kegiatan belajar dan mengajar. Akses kendaraan yang lancar menuju sekolah perlu mendapat penanganan dan pengaturan dari pihak sekolah agar peserta didik dapat mengikuti kegiatan belajar secara nyaman dan tepat waktu. Kondisi ruang kelas yang memenuhi standar juga dibutuhkan dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Rasio jumlah peserta didik dengan luas ruang kelas perlu diperhatikan oleh pihak sekolah. Dalam hal ini, ketentuan kapasitas maksimum 32 peserta didik dalam 1 rombel dengan rasio luas ruang kelas adalah 2 meter persegi perpeserta didik seringkali kurang diperhatikan.

#### b. Kebutuhan Guru yang profesional

Guru yang mampu mengajar dengan baik dan membimbing peserta didik menjadi bagian dari gambaran kebutuhan guru yang profesional. Sosok guru yang memahami kondisi peserta didik melalui kemampuan seorang guru dalam menempatkan diri jika dalam posisi sebagai peserta didik. Seorang guru dalam mengajar tidak hanya memperlakukan peserta didik sebagai objek dalam belajar. Peserta didik sepatutnya dianggap sebagai subjek kegiatan belajar yang memiliki potensi diri untuk berkembang dan mempunyai bekal dari pengalaman dan pengetahuan yang sudah dikuasai sebelumnya. Seorang guru hendaknya dapat menjadi teladan bagi peserta didik termasuk dalam berpakaian, ucapan dan tindakannya. Penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam terhadap bidang yang diajarkan juga sangat diperlukan oleh seorang guru dalam mendidik di sekolah. Kriteria seorang guru sebaiknya memiliki lima kualitas, sebagaimana seorang bhikkhu senior, yaitu: Ia menguasai analisis logika; menguasai analisis sebab akibat; menguasai tata bahasa; menguasai analisis segala sesuatu yang dapat dikenali; apa yang harus dilakukan oleh para pengikut, menjalani kehidupan suci, besar atau kecil, cakap dan aktif, berusaha meneliti persoalan; siap melakukan dan membuatnya terlaksana (A.III, 113).

#### c. Kebutuhan karyawan/tenaga kependidikan yang berkualitas

Keberadaan tenaga kependidikan turut berperan dalam berlangsungnya kegiatan belajar mengajar secara kondusif. Hal ini melibatkan pustakawan, tata usaha, petugas kebersihan, laboran, penjaga sekolah dan sebagainya. Tanpa adanya manajemen yang baik dalam tenaga kependidikan dapat mempengaruhi berlangsungnya kegiatan belajar di sekolah. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan pelayanan yang ramah dari tenaga kependidikan, mampu bertindak cepat saat dibutuhkan, dan menjaga kerapian dalam berpakaian.

#### d. Kebutuhan akan prestasi

Sekolah yang berkualitas tentunya memiliki prestasi yang baik secara akademis dan non akademis. Berdasarkan hasil wawancara peserta didik lebih mampu mengingat prestasi dalam bidang olahraga terutama basket. Kemampuan peserta didik dalam bersaing di bidang Olimpiade Sains Nasional maupun bidang seni juga bisa menjadi salah satu nilai lebih yang menarik minat peserta didik dalam melanjutkan pendidikan.

## 2. Jaminan

### a. Status akreditasi sekolah

Status akreditasi sekolah menjadi salah satu indikator mutu suatu lembaga pendidikan. Dari hasil wawancara dengan partisipan lebih banyak tidak mengetahui status akreditasi Sekolah Dharma Suci SMP dan SMA. Sejumlah 4 dari 6 partisipan menyatakan tidak tahu akan status akreditasi sekolahnya. Meskipun mereka tidak mengetahui status akreditasi namun mereka memiliki pandangan yang cukup baik berdasarkan pengalaman yang mereka peroleh sebelumnya. Di sisi lain, Sekolah Dharma Suci memang tidak menampilkan status akreditasi sekolah dalam tampilan yang mudah dilihat dari luar karena cukup diletakkan di kantor tata usaha.

### b. Proses dan Hasil belajar

Hasil belajar yang diperoleh peserta didik diantaranya berupa pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Hasil yang peserta didik ungkapkan selama wawancara diantaranya sikap jujur, kedisiplinan. Dalam hal keterampilan melalui praktik kegiatan belajar mengajar menjadi hal yang dianggap berguna bagi peserta didik. Berbagai pengetahuan yang diperoleh dalam kegiatan belajar juga dianggap bagian yang bermanfaat bagi peserta didik untuk dapat melanjutkan pada jenjang pendidikan berikutnya. Kemampuan berbahasa mandarin menjadi salah satu hasil belajar yang nantinya dapat mendukung pada saat melanjutkan pendidikan.

### c. Pendidikan agama/Nilai-nilai moral

Kebutuhan akan nilai-nilai agama Buddha menjadikan Sekolah Dharma Suci sebagai pilihan peserta didik dan orang tua dalam melanjutkan jenjang pendidikan. Hal ini berkaitan dengan keyakinan religius mereka yang tentunya akan berguna untuk kepentingan di masa yang akan datang. Kegiatan keagamaan yang berkualitas menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam mendukung perkembangan karakter peserta didik. Karakter peserta didik yang berbudi pekerti luhur, berdisiplin, dan bertanggung jawab serta memegang nilai-nilai keagamaan menjadi harapan yang dapat diwujudkan sebagai hasil dari proses pendidikan.

### d. Peluang melanjutkan Pendidikan ke Perguruan Tinggi

Kemampuan peserta didik dalam melanjutkan ke jenjang lebih tinggi menjadi penting karena berkaitan dengan minat dan pilihan karir di masa yang akan datang. Dengan layanan pendidikan yang berkualitas akan memberikan kepercayaan pada peserta didik bahwa mereka akan mampu bersaing untuk dapat masuk pada perguruan tinggi favorit nantinya. Sekolah hendaknya memberikan layanan bimbingan karir melalui kegiatan konseling maupun dalam kegiatan pembelajaran sehingga peserta didik kan lebih mantap dalam menentukan pilihan karir di masa yang akan datang.

### e. Biaya Pendidikan

Penentuan biaya pendidikan berkaitan dengan kebutuhan dan kualitas yang akan diterima pengguna jasa pendidikan. Keyakinan pengguna jasa pendidikan akan nilai yang akan diperoleh menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Dengan layanan yang diberikan partisipan rata-rata merasa biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan apa yang diberikan pihak sekolah. Bahkan terdapat partisipan yang berpendapat bahwa biaya pendidikan di sekolah Dharma suci termasuk lebih murah jika dibandingkan dengan kompetitor di sekitar.

## 3. Kehandalan

### a. Materi pelajaran dan ekstrakurikuler

Adanya pelajaran bahasa mandarin dengan pembelajaran yang berkualitas akan menjadi salah satu nilai lebih yang dimiliki Sekolah Dharma Suci. Hal ini dibuktikan dengan adanya rencana dalam melanjutkan pendidikan ke luar negeri seperti Taiwan dan China. Dengan kemampuan bahasa mandarin dan asing lainnya tentunya akan berguna bagi peserta didik hingga mereka terjun di dunia kerja nantinya. Kebutuhan akan penyaluran bakat dan minat peserta didik menjadi faktor yang perlu diperhatikan sekolah dalam mengembangkan layanan pendidikan. Penyaluran bakat ini dapat difasilitasi melalui kegiatan ekstrakurikuler. Kegiatan ekstrakurikuler yang berkualitas akan menjadi daya tarik yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Pembentukan citra sekolah juga dapat dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler yang mampu bersaing dalam mencapai prestasi dalam suatu kompetisi di tingkat lokal maupun nasional.

### b. Informasi dan penjadwalan

Penyampaian dan perolehan informasi tentang sekolah dan kegiatan di dalamnya menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi peserta didik dan orang tua. Hal ini berkaitan dengan ketepatan dan kepastian informasi. Informasi yang jelas memudahkan pengguna jasa pendidikan dalam mengatur kegiatan lain sehingga bisa berjalan dengan baik dan kegiatan belajar juga berlangsung secara lancar. Akan lebih efektif jika informasi juga tersedia dalam media sosial di samping penyampaian informasi formal secara tertulis tetap harus dilakukan oleh pihak sekolah.

### c. Penyelesaian permasalahan yang dihadapi peserta didik

Peran guru dan sekolah dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi peserta didik merupakan kebutuhan yang vital di sekolah. Hal ini terkait berbagai permasalahan yang dapat timbul selama kegiatan pendidikan berlangsung. Permasalahan berkaitan dengan adaptasi, kesulitan belajar, perkembangan remaja, hubungan dengan orang tua, hingga keuangan bisa mempengaruhi fokus peserta didik dalam belajar. Untuk itu keberadaan bimbingan konseling menjadi sangat strategis dan dibutuhkan. Kepedulian guru dalam membantu peserta didik menyelesaikan permasalahan yang dihadapi

berpengaruh besar menunjang kualitas sekolah. Pemberian remedial kepada peserta didik yang mengalami kesulitan belajar juga diperlukan dalam rangka peningkatan kualitas kegiatan pembelajaran sehingga peserta didik secara bertahap dapat mencapai kompetensi yang ditargetkan.

d. Pembiasaan diri dan kedisiplinan

Layanan pembiasaan diri menjadi kebutuhan yang dapat menunjang perkembangan karakter peserta didik. Kegiatan ini perlu disesuaikan dengan visi dan misi sekolah secara terintegrasi. Pembentukan karakter yang berkualitas dapat dimulai dari peraturan atau tata tertib sekolah. Untuk itu diperlukan sosialisasi tentang lingkungan, budaya, pembiasaan diri dan tata tertib yang berlaku di sekolah.

Untuk dapat mengaktualisasikan diri, seseorang perlu berlatih dan mengikuti aturan dengan baik. Hal ini berkaitan dengan hak dan kewajiban yang melekat pada diri sendiri dan orang lain. Kesadaran orang tua dan peserta didik terhadap kebutuhan pendisiplinan diri ini berkaitan dengan layanan yang ada di suatu sekolah. Sekolah yang menerapkan aturan dan disiplin yang cenderung ketat dapat membantu melatih karakter yang berkualitas.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah kebutuhan layanan pendidikan yang bermutu terkait pilihan peserta didik dalam melanjutkan pendidikan sesuai dengan tema-tema penelitian yang diperoleh. Kebutuhan aktualisasi diri dan berprestasi menjadi dorongan bagi peserta didik dalam melanjutkan pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Atas. Adapun tema-tema tersebut adalah: 1) Dimensi kebutuhan Fisik, 2) Dimensi jaminan layanan, 3) Dimensi kehandalan layanan.

Dimensi Kebutuhan fisik layanan pendidikan sebagaimana dalam penelitian ini antara lain: Sarana dan prasarana pendidikan yang memadai dan terawat; guru yang kompeten dan profesional sehingga mampu memahami dan menjadi teladan; tenaga kependidikan yang berkualitas, siap melayani dan ramah; memiliki prestasi akademik dan terutama non akademik bagi peserta didik menjadi daya tarik yang diperhitungkan dalam melanjutkan sekolah.

Dimensi jaminan layanan pendidikan antara lain berupa: kebutuhan informasi status akreditasi sekolah yang mudah diakses oleh peserta didik dan masyarakat umum sebagai jaminan mutu eksternal sekolah dan juga sebagai bentuk perwujudan citra positif sekolah di masyarakat; adanya lulusan yang berkompentensi tinggi dan siap melanjutkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi; Kebutuhan penanaman nilai-nilai keagamaan Buddhis dalam membentuk kepribadian yang luhur; kesesuaian antara biaya pendidikan dengan layanan yang diberikan.

Dimensi kehandalan layanan antara lain berupa: Kegiatan belajar mengajar dengan materi pelajaran yang bermakna dalam kehidupan nyata (kontekstual) dan ekstrakurikuler yang variatif; informasi yang jelas dan mudah diakses; adanya penanganan masalah yang dihadapi siswa secara cepat dan tepat; dan kebutuhan akan pembiasaan diri dan kedisiplinan untuk membentuk karakter peserta didik.

Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Sekolah Dharma Suci telah memiliki layanan pendidikan dengan mutu yang baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi-dimensi hasil penelitian yang menunjukkan adanya tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang ada dari peserta didik. Dengan biaya pendidikan yang relatif sedang atau berimbang, Sekolah Dharma Suci mampu memberikan layanan yang berdaya saing dengan sekolah lain yang biaya pendidikannya lebih tinggi.

### **Saran**

Dari penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi Sekolah

Perlu adanya manajemen mutu layanan pendidikan yang terpadu dan berkelanjutan terkait kebutuhan yang ada agar dapat memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Sekolah perlu mendengar aspirasi dari peserta didik maupun orang tua untuk dapat bersama-sama meningkatkan kualitas pendidikan. a) Bidang sarana dana prasarana hendaknya mendapat perhatian dari tahap perencanaan, pengadaan, hingga pemeliharaan agar dapat memberikan kenyamanan dalam belajar. b) Dalam bidang Tenaga pendidik dengan melakukan penerimaan sesuai kebutuhan dan latar belakang pendidikan disertai penilaian kinerja berdasarkan beban kerja dan proses kegiatan belajar mengajar yang berlangsung. c) Dalam bidang kurikulum perlu meningkatkan kegiatan belajar

mengajar intrakurikuler dan ekstrakurikuler yang dapat mendorong siswa mengembangkan bakat dan minat sesuai kebutuhan siswa.

## 2. Bagi Penelitian di Bidang Pendidikan

Peneliti menyarankan adanya penelitian lanjutan terhadap analisis kebutuhan dan beban kerja guru dalam menjalankan tugas profesionalnya yang terkadang justru berpusat pada jumlah tatap muka saja tanpa melihat segi perencanaan dan penilaian pembelajaran maupun tugas-tugas tambahannya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ali, Muhammad. 2007. Ilmu dan Aplikasi Pendidikan. Bandung: Pedagogiana Press.
- Danim, Sudarwan. 2012. Pengantar Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Fadjar, Malik. 2002. School Based Manajement. : PT Logos Wacana Ilmu.
- Firdaus, M. Aziz. 2012. Metode penelitian. Tangerang: Jelajah Nusa.
- James F, 1994, Perilaku Konsumen, Jilid 1, Alih Bahasa : F.X. Budiyanto. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Kotler, Philip, 2001, Manajemen Pemasaran Indonesia, Edisi Bahasa Indonesia, Buku Kedua, Jakarta: Penerbit Salemba.
- Kountur, Ronny. 2005. Metode Penelitian. Jakarta: PPM.
- Krismawintari, Ni Putu Dyah. 2011. Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Orang Tua Dalam Memilih Sekolah (Studi Pada SMPK 1 Harapan Denpasar. Tesis. Denpasar: Universitas Udayana.
- Mason, 2010. Sample Size And Saturation in Phd Studies Using Qualitative Interviews. Forum Qualitative Social Research, 11.
- Moleong, L.J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mukti, Krishnanda W. 2003. Wacana Buddha Dharma. Jakarta: Dharma Pembangunan.
- Mulyasa, Dedi. 2012. Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Permatasari, Diah Kresnaningtyas. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Orang Tua Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Anak Saleh Malang. Tesis. Malang: UMM.
- Purwanto, Ngalm. 2011. Ilmu Pendidikan Teoritis Dan Praktis. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Putra, Nusa. 2013. Penelitian kualitatif IPS. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Robbins, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi. Terjemahan Molan Benyamin. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rochaety, Eti., dkk. 2009. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rohiat, 2010. Manajemen Sekolah. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sanjaya, Wina. 2015. Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran. Jakarta: Kencana.
- Slameto. 1997. Belajar Dan Fakto-Faktor Yang Mempengaruhinya. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suprpto. 2013. Metode Penelitian Ilmu Pendidikan dan ilmu-ilmu Pengetahuan Sosial. Jakarta: CAPS.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah, 2012. Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar). Badung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trimantra, Petrus. 2007. 'Sekolah Unggulan: Antara Kenyataan dan Impian'. Jurnal Pendidikan Penabur - No.08/Th.VI/Juni 2007. Dalam <http://www.bpkpenabur.or.id/> (diakses tanggal 5 Mei 2015).
- Walgito, Bimo. (2004). Pengantar psikologi Umum. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, David. 2012. Pemasaran Jasa Pendidikan. Jakarta: Salemba Empat.
- Winkel, WS. (1996). Psikologi Pengajaran. Yogyakarta: FKIP Universitas Sanata Dharma.