

## PEMETAAN PREFERENSI MASYARAKAT PADA SEKOLAH MUHAMMADIYAH DENGAN METODE KANO

Amalia Yuli Astuti<sup>1</sup>, Dwi Sulisworo<sup>2</sup>, Annie Purwani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Pendidikan Fisika, Universitas Ahmad Dahlan

E-mail: amalia.yuliasuti@ie.uad.ac.id

### ABSTRAK

Pemerintah mempunyai rencana untuk melakukan perubahan pengelolaan sekolah menjadi *full day school*. Perubahan ini memberikan dampak yang cukup luas pada sistem pendidikan nasional. Di sisi lain, perubahan ini membuka peluang bagi pengelola sekolah untuk membangun sistem sekolah yang unggul dengan tetap memperhatikan tujuan pendidikan nasional. Peluang tersebut juga perlu mempertimbangkan pandangan dan preferensi masyarakat. Preferensi masyarakat mengenai sekolah Muhammadiyah memberikan pandangan dan rencana pengembangan sekolah ke depannya. Sekolah Muhammadiyah selama ini sudah berperan untuk meningkatkan daya saing bangsa pada aspek pendidikan. Penelitian ini fokus pada preferensi orang tua untuk menyekolahkan anaknya di sekolah menengah pertama Muhammadiyah. Metode yang digunakan untuk pemetaan preferensi adalah menggunakan model Kano yang memiliki atribut-atribut kebutuhan enam kategori yaitu: (1) *attractive (excitement needs)*, (2) *one-dimensional (performance needs)*, (3) *must-be (basic needs)*, (4) *indifferent*, (5) *reverse*, dan (6) *questionable*. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat tujuh atribut berkategori *attractive* dan 19 atribut berkategori *one dimensional*.

**Kata kunci:** Model Kano, Muhammadiyah, pendidikan menengah, preferensi orang tua, sekolah

### ABSTRACT

*Government had a plan to changing school management becomes full day school. These changing gave broad impacts to national education systems. On the other side, this changing has been given chances for school executives to build competitive school systems with still pay attention national education systems. These chances also need to consider public's perspective and preferences. Public's preferences on Muhammadiyah's schools had given perspective and school development planning for future. Muhammadiyah's schools at present have role to improve national competitive advantage in education. These research focused on parents' preferences to choose school for their children at middle level schools of Muhammadiyah. Method that used in research for mapping the preferences was Kano's model that had six categories to distinguish customer needs: (1) attractive (excitement needs), (2) one-dimensional (performance needs), (3) must-be (basic needs), (4) indifferent, (5) reverse, and (6) questionable. The results of research were obtained that there were seven attributes for attractive category and 19 attributes for one-dimensional category.*

**Keywords:** Kano's Model, Muhammadiyah, Middle Level School, Parents' Preferences, Schools

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan saat ini mejadi salah satu sektor yang penting dalam mendorong peningkatan daya saing bangsa. Kondisi daya saing Indonesia mengalami penurunan sebesar empat angka, dari rangking 37 tahun 2015 menjadi 41 pada tahun 2016 (Schwab, 2016). Namun terdapat berbagai tantangan dalam pembentukan lingkungan pendidikan yang berkualitas. Penurunan sebesar 20 angka menjadi ranking 100 untuk kesehatan dan pendidikan dasar perlu dicarikan solusi yang baik (Schwab, 2016). Selain itu, masih ada permasalahan terkait dengan kesenjangan pendidikan antar daerah di Indonesia (Sulisworo, 2016).

Pemerintah telah berusaha untuk membangun pendidikan dengan berbagai pendekatan seperti dari sistem pendanaan, kurikulum pendidikan, dan sistem pendidikan. Namun tujuan tersebut tidak dapat dicapai apabila tidak didukung oleh semua pihak baik pemerintah maupun pengelola pendidikan swasta. Salah satu pengelola pendidikan swasta adalah Muhammadiyah yang memiliki amal usaha pendidikan usia dini hingga pendidikan tinggi. Pendidikan Muhammadiyah merupakan struktur pendidikan swasta yang yang terbesar. Kemajuan dari sekolah Muhammadiyah maka akan dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan pendidikan nasional.

Rencana pemerintah untuk mengubah pengelolaan sekolah menjadi *full day school* memberikan dampak yang luas dalam sistem pendidikan nasional. Ekspansi sekolah Islam terpadu saat ini sudah memasukkan layanan *full day school* yang memberikan kemudahan bagi orang tua ketika masih bekerja (Hasan, 2014). Antisipasi terhadap perubahan dinamis menjadi hal penting bagi sekolah-sekolah untuk dapat tumbuh secara berkelanjutan dengan baik.

Perubahan ini merupakan peluang bagi pengelola sekolah agar dapat membangun sistem persekolahan yang unggul dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pemetaan preferensi orang tua untuk memilih sekolah di Muhammadiyah menjadi dasar penting untuk membuat *roadmap* pengembangan sekolah unggul. *Roadmap* ini pula merupakan bagian dari pendukung untuk peningkatan daya saing bangsa pada aspek pendidikan.

Model yang dapat digunakan untuk memetakan preferensi layanan adalah model

Kano (Kano et al, 1984). Model ini dapat memberikan gambaran preferensi untuk menjadi dasar pengembangan layanan berkualitas. Model Kano mampu memeriksa komponen kualitas layanan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan peran karakteristik layanan tersebut pada persepsi kualitas pelanggan (Basfirinci & Mitra, 2015).

Preferensi orang tua untuk menyekolahkan anaknya di sekolah Muhammadiyah dipetakan untuk mendapatkan dasar untuk analisis pengelolaan pendidikan sekolah yang berkualitas. Preferensi orang tua yang diteliti hanya pada level Sekolah Menengah Pertama (SMP) Muhammadiyah di kota Yogyakarta. Level SMP merupakan level pendidikan yang penting bagi orang tua karena membentuk dasar Yogyakarta merupakan kota yang menjadi pusat pendidikan rujukan bagi berbagai wilayah di Indonesia.

Pemetaan preferensi ini secara spesifik bertujuan untuk menentukan atribut-atribut kualitas pendidikan yang digunakan sebagai dasar pembentukan peta preferensi. Kemudian, bertujuan untuk menentukan kategori kualitas sekolah-sekolah Muhammadiyah berdasarkan pada atribut kualitas pendidikan yang ditetapkan. Kategori-kategori yang dihasilkan dari metode Kano menjadi dasar rekomendasi untuk mengembangkan sekolah Muhammadiyah.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

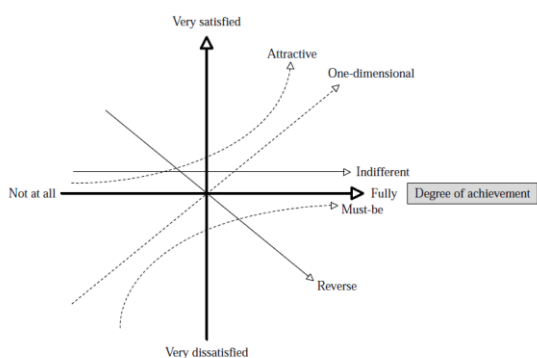
### 2.1 Model Kano

Model Kano dikembangkan oleh Noriaki Kano (Kano et al, 1984). Model Kano merupakan model yang dapat mengklasifikasikan dan memprioritaskan kebutuhan pelanggan berdasarkan bagaimana pengaruhnya pada kepuasan pelanggan (Kano et al, 1984). Model Kano mampu menggambarkan hubungan non linier antara kinerja produk dan kepuasan pelanggan (Xu et al., 2009).

Atribut layanan dalam model Kano diklasifikasikan menjadi enam kategori (Kano et al, 1984). Kategori *must-be (basic factors)* merupakan faktor yang menjadi kebutuhan dasar yang tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan namun jika tidak ada dapat menimbulkan ketidakpuasan. *One-dimentional (performance factors)* merupakan faktor yang kepuasan bersifat linier dengan kinerja di mana

jika kinerja tinggi maka memberikan kepuasan dan menimbulkan ketidakpuasan bila kinerjanya rendah. *Attractive (excitement factors)* adalah faktor yang memberikan kepuasan bila terpenuhi dan tidak menimbulkan ketidakpuasan jika tidak dipenuhi. Kategori *attractive* digunakan untuk membedakan dengan kompetitor dari sisi positif (Dominici & Palumbo, 2013).

Kategori *indifferent* adalah kategori yang menunjukkan bahwa pelanggan tidak mepedulikan kinerja dari atribut ini. *Reverse* merupakan kategori dari atribut yang tidak diharapkan pelanggan di mana bila layanan tidak berjalan semestinya akan memberikan kepuasan pelanggan. Terakhir, *questionable* adalah kategori atribut yang tidak diketahui dengan jelas apakah pelanggan puas bila layanan diberikan. *Questionable* muncul saat pelanggan memberikan respon yang tidak dapat digunakan karena ketidakpahaman pada atribut tersebut.



**Gambar 1.** Model Kano (diadaptasi dari Kano et al, 1984)

Pada Gambar 1 yang merupakan bentuk dari diagram Kano. Sumbu x merupakan tingkat pemenuhan dari atribut kualitas sedangkan sumbu y menunjukkan kepuasan pelanggan (Kano et al, 1984).

Model Kano menggunakan empat tahapan (Dominici & Palumbo, 2013). Tahap tersebut adalah:

1. Identifikasi atribut kebutuhan
2. Pengembangan kuesioner Kano
3. Penyebaran kuesioner
4. Interpretasi dan evaluasi hasil

Identifikasi atribut dapat dilakukan dengan mencari referensi terkait pengembangan atribut kualitas layanan atau dengan wawancara kepada pelanggan. Setelah itu, atribut yang digunakan dimasukkan ke dalam kuesioner

Kano. Kuesioner Kano menggunakan dua jenis bentuk yaitu *functional form* dan *dysfunctional form* (Kano et al, 1984). *Functional form* berisi pertanyaan bagaimana perasaan pelanggan bila atribut layanan X ada di dalam produk/jasa. *Dysfunctional form* berisi pertanyaan bagaimana perasaan pelanggan bila atribut layanan X tidak ada di dalam produk/jasa.

Setiap pertanyaan *functional* dan *dysfunctional* harus dijawab oleh responden. Jawaban dari pertanyaan disediakan dalam lima bentuk yang menunjukkan makna yang berbeda dari persepsi responden. Jawaban yang tersedia adalah (Kano et al, 1984):

1. Saya menyukainya, menunjukkan ketika layanan tersebut sangat berguna bagi pelanggan atau pelanggan menikmati layanan.
2. Saya harus menerimanya, menunjukkan layanan tersebut merupakan keharusan bagi pelanggan atau layanan yang harus dipenuhi sekolah.
3. Netral, menunjukkan ada tidaknya layanan tersebut tidak akan berpengaruh pada pelanggan.
4. Saya dapat menerimanya, menunjukkan pelanggan tidak suka terhadap layanan tersebut namun dapat menerima layanan.
5. Saya tidak menyukainya, menunjukkan bahwa pelanggan tidak dapat menerima kondisi tersebut.

Setelah itu kuesioner disebar dan dikumpulkan datanya. Lalu, diolah berdasarkan Tabel 1.

**Tabel 1.** Matriks Evaluasi Kuesioner Kano (diadaptasi dari Kano et al, 1984)

		Pertanyaan dysfunctional:				
		Bagaimana perasaan anda bila atribut X tidak ada?				
		Saya menyukainya	Saya harus menerimanya	Netral	Saya dapat menerimanya	Saya tidak menyukainya
Pertanyaan functional	Saya menyukainya	Q	A	A	A	O
Bagaimana perasaan anda bila atribut X ada?	Saya harus menerimanya	R	I	I	I	M
	Netral	R	I	I	I	M
	Saya dapat menerimanya	R	I	I	I	M
	Saya tidak menyukainya	R	R	R	R	Q
		<b>Hasil:</b>				
		M: Must-be		I: Indifferent		
		O: One-dimentional		R: Reverse		
		A: Attractive		Q: Questionable		

Hasil pengolahan kuesioner kemudian diinterpretasikan dan dievaluasi. Evaluasi didapatkan dengan cara sebagai berikut (Matzler & Hinterhuber, 1998 dalam Dominici & Palumbo, 2013):

- Evaluasi didapat dari hasil dengan frekuensi terbanyak dari pengolahan kuesioner dengan Tabel 1. Setiap atribut dapat diketahui kategorinya dengan cara ini.
- Aturan evaluasi M>O>A>I yang mengidentifikasi atribut menggunakan aturan hierarki di mana urutannya bahwa *must-be* merupakan kategori terpenting. Diikuti oleh *one-dimentional*, *attractive* dan *indifferent*.
- Indeks *customer satisfaction* mengindikasikan bahwa kepuasan dapat berkembang bila kebutuhan produk terpenuhi atau pemenuhan kebutuhan tersebut dapat menghindarkan pelanggan dari ketidakpuasan (Berger et al, 1993 dalam Dominici & Palumbo, 2013). Indeks *Customer Satisfaction* (CS) mempunyai nilai di antaranya 0 dan 1, di mana bila nilai mendekati 1 menunjukkan kepuasan tinggi sedangkan mendekati nilai 0 berarti kepuasan rendah. Indeks dari *Customer Dissatisfaction* (CD) mempunyai nilai antara -1 dan 0, jika mendekati nilai -1 maka ketidakpuasan meninggi dan mendekati nilai 0 menunjukkan bahwa ketidakpuasan

merendah. Rumusan untuk mendapatkan indeks CS dan CD adalah:

$$CS = \frac{A+O}{M+O+A+I} \quad (1)$$

$$CD = \frac{M+O}{M+O+A+I} \quad (2)$$

Hasil penerjemahan lainnya menentukan kategori tiap atribut kemudian dihitung nilai *better* (kepuasan) dan *worse* (ketidakpuasan) dari semua atribut dalam kuesioner. Nilai *better* dan *worse* ini menentukan titik-titik dan persamaan pada kategori Kano (Wang & Ji, 2010). Menurut Wang dan Ji (2010), titik absis merupakan kebutuhan pelanggan dan ordinat adalah kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan di mana absis bernilai dari 0 sampai 1 sedangkan ordinat bernilai dari -1 sampai 1. Wang dan Ji (2010) memberikan rumus persamaan untuk dapat menghasilkan nilai a dan b pada setiap persamaan kategori Kano. Persamaan untuk kategori *one dimentional*:

$$S_i = (CS_i - DS_i) x_i + DS_i \quad (3)$$

Persamaan untuk kategori *attractive*:

$$S_i = \frac{CS_i - DS_i}{e-1} e^{x_i} - \frac{CS_i - eDS_i}{e-1} \quad (4)$$

di mana:

CS: *better*

DS: *worse*

Hasil dari analisis evaluasi ini akan digunakan sebagai langkah untuk tindakan perbaikan. Secara umum perbaikan yang dilakukan adalah bagaimana memenuhi semua atribut *must be*, mempunyai kinerja lebih baik daripada kompetitor pada atribut *one dimensional*, dan memasukkan atribut *attractive* yang beda dengan kompetitor.

## 2.2 Standar Nasional Pendidikan

Pengembangan dimensi kualitas layanan pendidikan yang digunakan adalah Standar Nasional Pendidikan (SNP). SNP merupakan kriteria minimal dari sistem pendidikan di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 tahun 2005 (Republik Indonesia, 2005), SNP memiliki delapan standar yaitu:

- Standar isi

2. Standar proses
3. Standar kompetensi lulusan
4. Standar pendidik dan tenaga kependidikan
5. Standar sarana dan prasarana
6. Standar pengelolaan
7. Standar pembiayaan
8. Standar penilaian pendidikan

Beberapa bagian dari standar tersebut diperbaharui dan direvisi dalam PP No. 32 Tahun 2013 (Republik Indonesia, 2013) dan PP No. 13 Tahun 2015 (Republik Indonesia, 2015). Definisi dan lingkup dari kedelapan standar tersebut dijelaskan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** SNP di dalam PP No 13 Tahun 2015 (Republik Indonesia, 2015)

No	Kriteria	Definisi
1	Standar isi	Kriteria mengenai ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.
2	Standar proses	Kriteria mengenai pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.
3	Standar kompetensi lulusan	Kriteria mengenai kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan.
4	Standar pendidik dan tenaga kependidikan	Kriteria mengenai pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.
5	Standar sarana dan prasarana	Kriteria mengenai ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi serta sumber

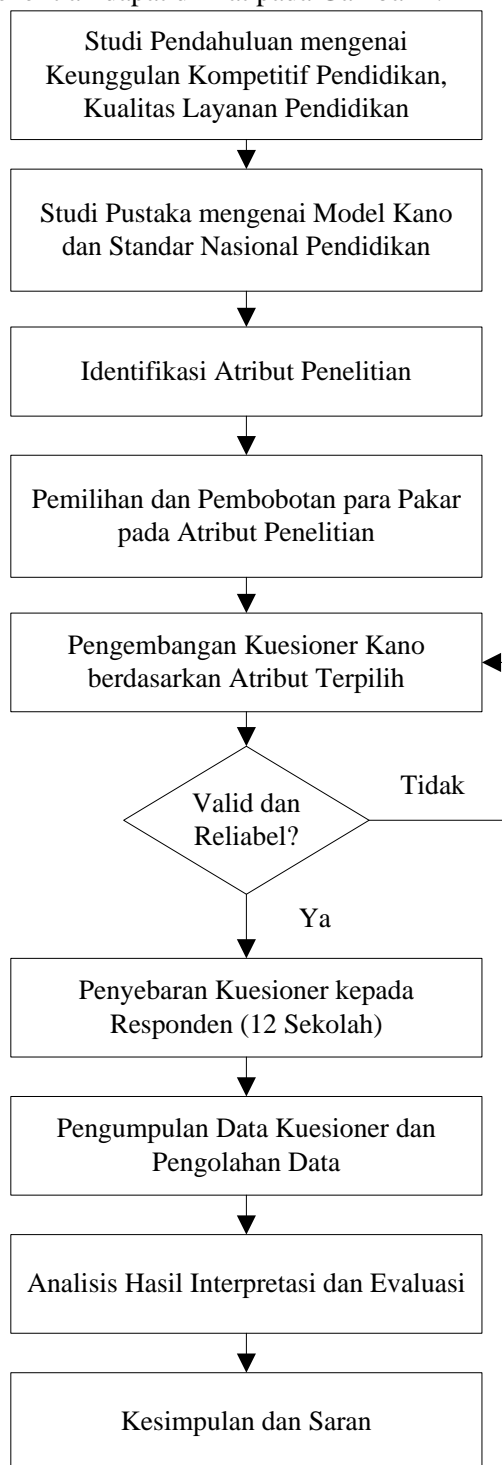
No	Kriteria	Definisi
		belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.
6	Standar pengelolaan	Kriteria mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.
7	Standar pembiayaan	Kriteria mengenai komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan berlaku selama satu tahun.
8	Standar penilaian pendidikan	Kriteria mengenai mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

Kedelapan standar di atas menjadi dimensi dan diturunkan menjadi atribut-atribut di dalam instrumen penelitian. Atribut-atribut dari dimensi SNP disusun menjadi kuesioner untuk menentukan kategori dari atribut-atribut tersebut dengan metode Kano. Pertimbangan pengambilan SNP karena kriteria ini merupakan dasar penilaian akreditasi satuan pendidikan yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-SM).

### 3. METODE PENELITIAN

Teknik sampling yang digunakan adalah *stratified random sampling* di seluruh SMP dan MTs Muhammadiyah kota Yogyakarta. Jumlah sampel minimal ( $n$ ) dari populasi menggunakan perhitungan model Cochran. Data kuantitatif jumlah orang tua siswa adalah 4213 orang. Jika proporsi responden memilih

pernyataan tertentu adalah 0,2 dan proporsi responden tidak memilih pernyataan tertentu adalah 0,8 dengan tingkat kesahihan 0,05 ( $Z_{\alpha/2} = 1,96$ ), menggunakan model Cochran dapat diperoleh n dibulatkan sebesar 182 siswa. Alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Alur Penelitian

Kuesioner Kano disebarakan sebanyak 250 buah ke 10 SMP dan 2 MTs

Muhammadiyah. Kuesioner yang disebarakan adalah 293 buah untuk mengantisipasi adanya kesalahan dan pengembalian yang kurang. Responden survei adalah orang tua siswa.

Atribut kuesioner yang digunakan adalah dari penurunan dimensi SNP (Republik Indonesia, 2005, Republik Indonesia, 2013, Republik Indonesia, 2015). Sebelum atribut layanan pendidikan dari SNP disebarakan kepada responden, atribut-atribut tersebut dipilih dan dibobotkan terlebih dulu oleh pakar menggunakan metode Delphi. Atribut-atribut yang ada kemudian diberikan kepada enam orang pakar pendidikan. Terdapat hasil pembobotan dari dua pakar yang dieliminasi karena tidak valid. Pengolahan data Delphi menghasilkan 26 buah atribut layanan yang menjadi atribut pada kuesioner Kano. Atribut terpilih dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Atribut Terpilih untuk Instrumen Kano (BAN-SM, 2014)

No	Atribut Layanan
1	Sekolah/Madrasah menggunakan kurikulum KTSP 2013.
2	Sekolah mengembangkan silabus mata pelajaran berdasarkan kurikulum KTSP 2013.
3	Sekolah/Madrasah sudah menyesuaikan indikator-indikator mata pelajaran dengan standar kompetensi dan kompetensi dasar.
4	Silabus mata pelajaran dikembangkan dengan mengintegrasikan pendidikan karakter.
5	Mata pelajaran mempunyai rencana pelaksanaan pembelajaran dengan mengintegrasikan pendidikan karakter yang dijabarkan dari silabus.
6	Sekolah/Madrasah melakukan proses pembelajaran sesuai langkah-langkah pembelajaran.
7	Siswa mendapatkan pengalaman belajar dari mata pelajaran untuk menganalisis gejala alam dan sosial.
8	Siswa diberikan kegiatan yang menumbuhkan dan mengembangkan sikap percaya diri dan bertanggung jawab.
9	Sekolah/Madrasah memberikan program bagi siswa untuk membentuk karakter, menumbuhkan sportivitas, dan kebersihan lingkungan.
10	Guru mata pelajaran mengajar sesuai latar belakang pendidikannya.

No	Atribut Layanan
11	Guru berperilaku sesuai norma-norma agama, hukum, sosial, dan peraturan yang berlaku.
12	Guru menguasai mata pelajaran yang diampu
13	Sekolah/Madrasah berada di lokasi aman, terhindar dari potensi bahaya.
14	Sekolah/Madrasah berada di lokasi nyaman, terhindar dari gangguan pencemaran.
15	Sekolah/Madrasah memiliki prasarana yang lengkap.
16	Sekolah/Madrasah mempunyai ruang kelas dengan jumlah, ukuran, dan sarana sesuai ketentuan.
17	Sekolah/Madrasah memiliki visi, misi, dan tujuan yang disosialisasikan kepada warga sekolah.
18	Sekolah/Madrasah memiliki rencana kerja tahunan dan rencana kerja menengah.
19	Sekolah/Madrasah melaksanakan kegiatan sesuai rencana kerja tahunan.
20	Sekolah/Madrasah melaksanakan kegiatan pengembangan kurikulum dan pembelajaran.
21	Sumbangan pendidikan atau dana pemerintah dikelola secara sistematis, transparan, efisien, dan akuntabel.
22	Penetapan uang sekolah mempertimbangkan kemampuan ekonomi orang tua siswa.
23	Sekolah/Madrasah mempunyai pedoman pengelolaan keuangan sebagai dasar penyusunan rencana kerja dan anggaran.
24	Guru memberikan informasi mengenai rancangan dan kriteria penilaian kepada siswa.
25	Guru mengembangkan instrumen dan pedoman penilaian sesuai dengan bentuk dan teknik penilaian.
26	Guru menilai sikap dan kepribadian siswa sebagai informasi penilaian di akhir semester.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapatkan dari interpretasi data adalah tujuh atribut masuk kategori *attractive* dan 19 atribut berkategori *one-dimensional*. Kategori dari atribut yang masuk *attractive* dapat dilihat pada Tabel 4 sedangkan atribut berkategori *one-dimensional* pada Tabel 5.

**Tabel 4.** Atribut yang Masuk Kategori *Attractive*

No	Atribut
<b>Standar Isi</b>	
1	Sekolah menggunakan kurikulum KTSP 2013.
2	Sekolah mengembangkan silabus mata pelajaran berdasarkan kurikulum KTSP 2013.
3	Sekolah/Madrasah sudah menyesuaikan indikator-indikator mata pelajaran dengan standar kompetensi dan kompetensi dasar.
<b>Standar Proses</b>	
4	Mata pelajaran mempunyai rencana pelaksanaan pembelajaran dengan mengintegrasikan pendidikan karakter yang dijabarkan dari silabus.
<b>Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan</b>	
5	Guru menguasai mata pelajaran yang diampu
<b>Standar Sarana dan Prasarana</b>	
6	Sekolah/Madrasah memiliki prasarana yang lengkap.
7	Sekolah/Madrasah mempunyai ruang kelas dengan jumlah, ukuran, dan sarana sesuai ketentuan.

**Tabel 5.** Atribut yang Masuk Kategori *One-Dimensional*

No	Atribut
<b>Standar Isi</b>	
1	Silabus mata pelajaran dikembangkan dengan mengintegrasikan pendidikan karakter.
<b>Standar Proses</b>	
2	Sekolah/Madrasah melakukan proses pembelajaran sesuai langkah-langkah pembelajaran.
<b>Standar Kompetensi Lulusan</b>	
3	Siswa mendapatkan pengalaman belajar dari mata pelajaran untuk menganalisis gejala alam dan sosial.
4	Siswa diberikan kegiatan yang menumbuhkan dan mengembangkan sikap percaya diri dan bertanggung jawab.

No	Atribut
5	Sekolah/Madrasah memberikan program bagi siswa untuk membentuk karakter, menumbuhkan sportivitas, dan kebersihan lingkungan.
<b>Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan</b>	
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai latar belakang pendidikannya.
7	Guru berperilaku sesuai norma-norma agama, hukum, sosial, dan peraturan yang berlaku.
<b>Standar Sarana dan Prasarana</b>	
8	Sekolah/Madrasah berada di lokasi aman, terhindar dari potensi bahaya.
9	Sekolah/Madrasah berada di lokasi nyaman, terhindar dari gangguan pencemaran.
<b>Standar Pengelolaan</b>	
10	Sekolah/Madrasah memiliki visi, misi, dan tujuan yang disosialisasikan kepada warga sekolah.
11	Sekolah/Madrasah memiliki rencana kerja tahunan dan rencana kerja menengah.
12	Sekolah/Madrasah melaksanakan kegiatan sesuai rencana kerja tahunan.
13	Sekolah/Madrasah melaksanakan kegiatan pengembangan kurikulum dan pembelajaran.
<b>Standar Pembiayaan</b>	
14	Sumbangan pendidikan atau dana pemerintah dikelola secara sistematis, transparan, efisien, dan akuntabel.
15	Penetapan uang sekolah mempertimbangkan kemampuan ekonomi orang tua siswa.
16	Sekolah/Madrasah mempunyai pedoman pengelolaan keuangan sebagai dasar penyusunan rencana kerja dan anggaran.
<b>Standar Penilaian Pendidikan</b>	
17	Guru memberikan informasi mengenai rancangan dan kriteria penilaian kepada siswa.
18	Guru mengembangkan instrumen dan pedoman penilaian sesuai dengan bentuk dan teknik penilaian.
19	Guru menilai sikap dan kepribadian siswa sebagai informasi penilaian di akhir semester.

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa tidak semua atribut dari delapan SNP masuk kategori *attractive*, hanya terdapat standar isi, proses, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta sarana dan prasarana. Contohnya, atribut dari standar isi adalah pemakaian kurikulum 2013 di sekolah dan pengembangan silabus dari kurikulum tersebut. Penggunaan kurikulum 2013 dianggap orang tua merupakan atribut yang menarik dan dapat

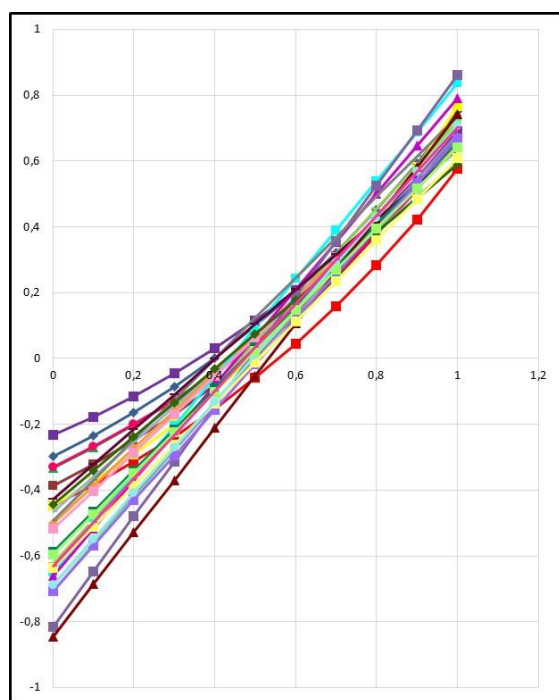
meningkatkan kinerja atribut. Pada standar tenaga pendidik, adanya guru yang menguasai pelajaran yang diampu masuk kategori *attractive*.

Terdapat atribut kritis yang diprediksi masuk kategori *attractive* atau *must be* berada pada kategori *one-dimensional*. Contohnya silabus yang mengembangkan karakter dan guru yang mengajar sesuai latar belakang pendidikannya serta berperilaku sesuai norma-norma. Standar kompetensi lulusan yang membentuk karakter, kegiatan yang menumbuhkan percaya diri dan bertanggung jawab juga masuk pada kategori *one-dimensional*.

Para orang tua merasa bahwa adanya pendidikan karakter, kegiatan yang menumbuhkan percaya diri dan bertanggung jawab merupakan atribut yang bila ada maka memuaskan dan bila tidak ada akan memberikan ketidakpuasan. Namun hal tersebut menunjukkan bahwa para orang tua hanya mengikuti apa yang ada di sekolah, tidak melihat bahwa perkembangan pendidikan saat ini membutuhkan hal seperti karakter, kepercayaan diri, dan melatih bertanggung jawab untuk diterapkan di lingkungan sekolah.

Bentuk kurva dari persamaan yang dibuat untuk setiap atribut dari delapan standar pada Gambar 3 didapatkan bahwa setiap kurva atribut tidak mempunyai perbedaan yang jauh dan dapat dilihat bahwa jarak antara kurva satu dan lainnya sangat dekat. Kurva dari atribut berkategori *attractive* mempunyai titik yang berada tidak terlalu jauh dari kurva atribut berkategori *one-dimensional*. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa responden mempunyai kepuasan yang cukup sama antar setiap atribut.





**Gambar 3.** Kurva Pemetaan Preferensi Orang Tua

Perbandingan antara atribut yang masuk ke kategori dalam model Kano, didapatkan bahwa lebih banyak atribut yang masuk ke kategori *one-dimentional* dari keseluruhan atribut. Tidak muncul atribut yang masuk kategori *must be*, *indifferent*, *reverse*, dan *questionable*. Berdasarkan hasil pengolahan data, responden mempunyai indikasi cenderung untuk mengikuti apa saja yang ditetapkan sekolah atas pendidikan anak-anaknya.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah atribut-atribut kualitas pendidikan yang digunakan untuk peta preferensi orang tua didapatkan dari standar nasional pendidikan Indonesia di mana terdapat 26 atribut dari delapan standar pendidikan yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidikan dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.

Kategori kualitas dari sekolah-sekolah Muhammadiyah berdasarkan atribut kualitas pendidikan yang dikembangkan adalah masuk kategori *attractive* dan *one-dimentional*.

Jumlah atribut yang masuk kategori *attractive* adalah tujuh buah dan kategori *one-dimentional* adalah 19 buah atribut.

Sekolah perlu melakukan promosi dan pengenalan lebih baik kepada orang tua. Hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan pemahaman orang tua terhadap proses pendidikan yang diselenggarakan sekolah.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Lembaga Penelitian dan Pengembangan Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan dana penelitian ini. Sekaligus kepada Majelis Dikdasmen Kota Yogyakarta yang telah mendanai dan membantu proses penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah. (2014). *Perangkat Akreditasi SMP/MTs: Instrumen Akreditasi SMP/MTs*. Kemdibud. Jakarta.
- Basfirinci, C., & Mitra, A. (2015). A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. *Journal of Air Transport Management*, 42, 239–248.
- Dominici, G., & Palumbo, F. (2013). How to build an e-learning product: Factors for student/customer satisfaction. *Business Horizons*, 56(1), 87–96.
- Hasan, N. (2014). Education, Young Islamists and Integrated Islamic Schools in Indonesia. *Studia Islamika*, 19(1), 77–111.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. and Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must be quality. *Quality*, 14(2), 39-48.
- Republik Indonesia. (2005). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional*

- Pendidikan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 71. Kementerian Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45. Kementerian Sekretariat Negara. Jakarta.
- Schwab, K. (2016). *The Global Competitiveness Report 2016–2017*. *World Economic Forum Reports 2016*. <https://doi.org/92-95044-35-5>
- Sulisworo, D. (2016). The Contribution of the Education System Quality to Improve the Nation's Competitiveness of Indonesia. *Journal of Education and Learning*, 10(2), 127–138.
- Wang, T., & Ji, P. (2010). Understanding customer needs through quantitative analysis of Kano's model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(2), 173–184.
- Xu, Q., Jiao, R. J., Yang, X., Helander, M., Khalid, H. M., & Opperud, A. (2009). An analytical Kano model for customer need analysis. *Design Studies*, 30(1), 87–110.