

Penerapan Data Mining Untuk Kepuasan Wali Murid Terhadap Pelayanan Sekolah di SD Negeri 23 Prabumulih Dengan Metode Navie Bayes

Nur Aini H¹, Myke Lastri Miyanti², Nistrayani³, Leni Sutriani⁴

^{1,2}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Prabumulih

¹ainihutagalung8@gmail.com, ²myke.lastri5588@gmail.com, ³yaninistra992@gmail.com,

⁴lenisutriani1@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan sekolah khususnya wali murid yang menyekolahkan anak mereka di SD Negeri 23 Prabumulih. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah sistem prediksi tingkat kepuasan dari pelayanan sekolah kepada wali murid dengan menggunakan Naive Bayes, serta untuk mengetahui tingkat akurasi dalam mengklasifikasikan kepuasan wali murid yang menitipkan anak mereka untuk belajar serta didik di SD Negeri 23 Prabumulih. Kuesioner adalah metode yang digunakan dalam pengumpulan data kepuasan wali murid penelitian ini kuesioner disebar sebanyak 220 dibagikan kepada responden yaitu wali murid mulai dari kelas 1 sampai dengan kelas 6 dan kuesioner tersebut nantinya akan menjadi data training. Peneliti menggunakan metode survei sebagai pengamatan proses dari wali murid secara langsung untuk mengidentifikasi pelayanan sekolah mulai dari staf tata usaha, staf keamanan, kondisi sekolah sampai dengan pelayanan wali kelas di setiap rombelnya yang diberikan kepada siswa dan wali murid.

Kata Kunci : Kepuasan Orang Tua, Layanan Sekolah

PENDAHULUAN

Kepuasan orang tua menjadi sangat penting yang harus diperhatikan oleh sekolah karena dengan kepuasan orang tua terhadap pelayanan sekolah mereka akan membantu sekolah dalam har promosi sekolah tempat mereka menyekolahkan anak mereka kepada setiap orang atau kenalan mereka yang sedang mencari sekolah untuk anak mereka. Dalam penelitian ini sekolah harus memperhatikan pelayanan terhadap wali murid dengan baik karena wali murid memegang peran utama dalam memberikan penilaian terhadap sekolah kepuasan kepada para pelanggan.

Kemajuan dari dunia pendidikan merupakan salah satu aspek penentu bagi kemajuan bangsa. Di era ini, banyak orang yang sadar akan pentingnya pendidikan. Dengan pendidikan manusia itu diperlukan untuk memperoleh kecerdasan dan pengetahuan, sehingga akan mampu menguasai bidang-bidang yang dipelajari sesuai dengan tujuan pelaksanaan pendidikan. Seiring dengan perkembangan ilmu yang semakin pesat, mengakibatkan masalah persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin pesat pula. Kualitas adalah hal yang harus diwujudkan dalam menghadapi tantangan pendidikan yaitu persaingan antar institusi pendidikan. Salah satu langkah organisasi, terutama lembaga pendidikan yang berorientasi pada kualitas adalah melakukan penjaminan kualitas. Jaminan kualitas dirancang untuk jaminan bahwa proses produksi barang/jasa sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Sallis (2008: 50) mendefinisikan bahwa standar kualitas adalah seperangkat alat kinerja sistem pendidikan termasuk input, proses, hasil, output serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh setiap unit pendidikan. Pendidikan dikatakan berkualitas jika telah memenuhi 8 Standar Nasional. Pendidikan tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yaitu: 1) Standar Isi, 2) Standar Proses, 3) Standar Kompetensi Lulusan, 4) Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 5) Standar Fasilitas dan Infrastruktur, 6) Standar Manajemen, 7) Standar Pendanaan dan 8) Standar Penilaian Pendidikan. Pencapaian kualitas atau kegagalan suatu institusi pendidikan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu: (1) Penyedia (penyedia layanan), (2) Pelanggan. Faktor pertama menunjukkan bahwa lembaga

pendidikan dikatakan berkualitas jika penyedia (penyedia layanan) sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Selain itu, faktor lain yang menentukan tingkat kualitas lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan. Institusi pendidikan dikatakan berkualitas jika mereka telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan mereka.

Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada pelanggan baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Dilihat dari penelitian terdahulu terdapat kasus yang terkait dengan penggunaan metode Naive Bayes. Penelitian menggunakan metode Naive Bayes dengan judul "Prediksi tingkat kepuasan dalam pembelajaran daring menggunakan algoritma Naive Bayes" dari sebanyak 220 data responden dengan metode pengambilan data berbentuk kuesioner, 25 pertanyaan dan diperoleh tingkat akurasi sebesar 100%. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah sistem prediksi tingkat kepuasan dari pelayanan kepada konsumen menggunakan algoritma Naive Bayes, serta untuk mengetahui tingkat akurasi dalam mengklasifikasikan kepuasan orang tua siswa. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan membangun sebuah sistem dengan metode Naive Bayes, dimana sistem tersebut dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Gojek dan dapat menjadi jasa antar jemput yang dapat dipercaya serta menerapkan salah satu pendekatan untuk layanan berkualitas yang banyak digunakan sebagai referensi dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Kualitas Layanan) yang dikembangkan oleh Zeithaml Berry dan Parasuraman yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Keandalan, Jaminan, Tangible, Empati, dan Responsiveness. Jika sekolah mampu memenuhi lima dimensi, diharapkan sekolah dapat memenuhi dan melampaui harapan siswa tentang kualitas layanan pendidikan yang diterima di sekolah, sehingga pelanggan, orang tua siswa pada umumnya dan siswa khususnya puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah.

METODE PENELITIAN

Kualitas Layanan Stanton dalam Jasfar (2005:15) layanan adalah mereka yang secara terpisah dapat diidentifikasi, pada dasarnya, kegiatan tidak berwujud yang memberikan kepuasan yang diinginkan dan yang tidak selalu terkait dengan penjualan suatu produk atau layanan lain.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono Fandy 2004: 59). Kepuasan Pelanggan Philip dan Kotler dalam Mosahab (2010: 73) menyebutkan kepuasan pelanggan sebagai faktor kunci dalam pembentukan keinginan pelanggan untuk pembelian di masa depan. Selain itu, pelanggan yang puas mungkin akan berbicara dengan orang lain tentang pengalaman baik mereka. Menurut Bitner dan Zeithaml (2003) kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan dari produk atau layanan dalam hal apakah produk itu atau layanan itu telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan konsumen sangat penting untuk kelangsungan suatu organisasi/lembaga. Menurut Irawan (2003: 32), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Tjiptono (2006: 349) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Hal ini juga dinyatakan oleh Sugito (2005: 15) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja atau hasil produk/jasa yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja atau hasil produk/jasa di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Berdasarkan hasil Kueisoner yang diberikan kepada para wali murid kelas 1 sampai dengan kelas 6 SD Negeri 23 Prabumulih tentang pelayanan sekolah, maka diperoleh hasil analisa tingkat kepuasan wali murid terhadap pelayanan sekolah sehingga terdapat empat kriteria, yakni puas, kurang puas, tidak puas, dan sangat tidak puas dapat dilihat dari table di bawah ini :

Tabel 1. Hasil dari Responden

Grand Total	Jumlah
Sangat Puas	10205
Puas	11024
Cukup Puas	972
Kurang Puas	62

Dari data di atas dapat dilihat hasil dari responden dari orang tua tentang pelayanan sekolah kepada siswa maupun orang tua. Dengan menyebarkan responden kepada orang tua tentang pelayanan sekolah terhadap kepuasan wali murid dapat kita lihat nilai tertinggi seperti table di bawah ini :

Tabel 2. Nilai Tertinggi

Keterangan	Grand Total Nilai Tertinggi
Jumlah Data	224
Nilai	5
Jumlah Soal	23
Total	25760

Dari perolehan nilai tertinggi dapat kita buat persentase yang di dapat dari hasil respon kepuasan orang tua terhadap pelayanan sekolah dengan data sebagai berikut :

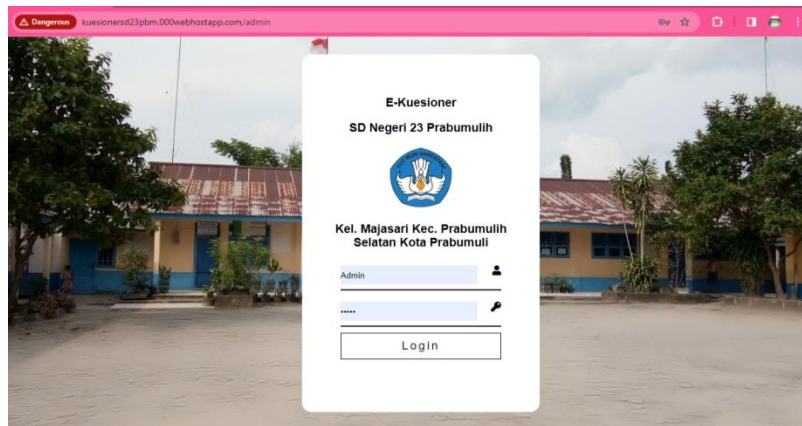
Tabel 3. Hasil Persentase yang di dapat dari Responden

Keterangan	Persentase
Sangat Puas	45,84%
Puas	49,52%
Cukup Puas	4,37%
Kurang Puas	0,28%
Jumlah	100,00%

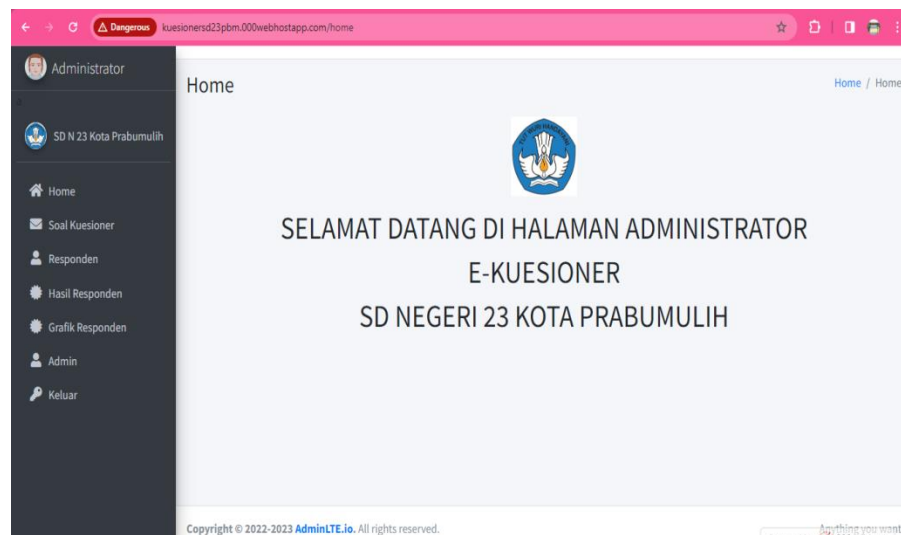
Dari ketiga table di atas merupakan hasil dari kuesioner yang di bagikan oleh pihak sekolah kepada wali murid dari kelas 1 sampai kelas 6 SD Negeri 23 Prabumulih dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan wali murid atas pelayanan sekolah terhadap peserta didikan yang ada di sekolah dan menjadi acuan atau tolak ukur sekolah dalam meningkatkan lagi kualitas dan pelayanan sekolah terhadap siswa dan wali murid untuk lebih baik lagi.

1. Implementasi Antar Muka

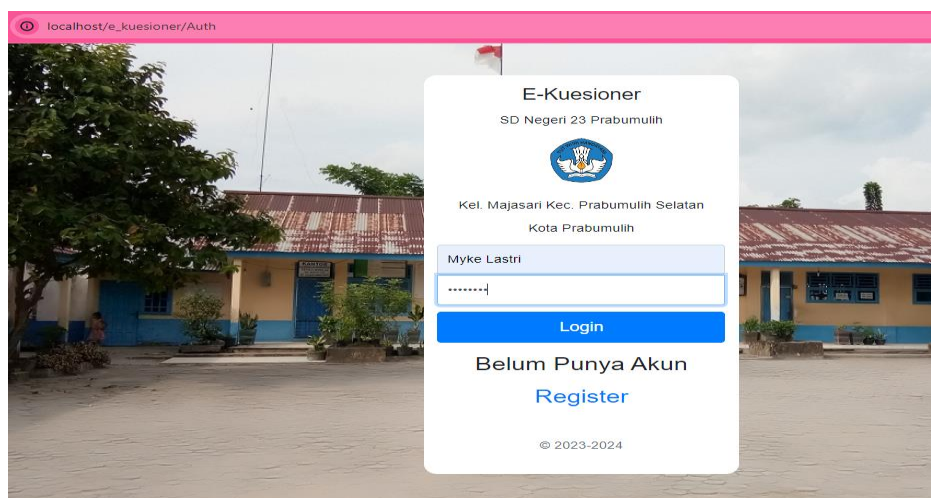
Implementasi antar muka dilakukan dengan membuat antar muka *form* yang ada Perolehan dari hasil responden pelayanan sekolah kepada kepuasan orang tua terhadap SD Negeri 23 Prabumulih dibuat dengan tampilan sebagai berikut :



Gambang 1. Admin



Gambar 2. Menu Utama Admin



Gambar 4. Menu Login Akun Kuesioner

localhost/e_kuesioner/Home/hal_soal

Nama : Myke Lastrı Miyanti
Umur : 31-40 Tahun
Pendidikan: SMP

Kuesioner

Nomor 1
Kondisi gedung sekolah saat ini sudah layak
 Kurang baik
 Cukup baik
 Baik
 Sangat baik

Nomor 2
Fasilitas sekolah yang ada pada saat ini
 Kurang Baik
 Cukup Baik
 Baik
 Sangat Baik

Nomor 3
Kebersihan halaman sekolah
 Kurang Baik
 Cukup Baik

Gambar 5. Halaman Soal

Administrator

SD N 23 Kota Prabumulih

Home

Soal Kuesioner

Responden

Hasil Responden

Grafik Responden

Admin

Keluar

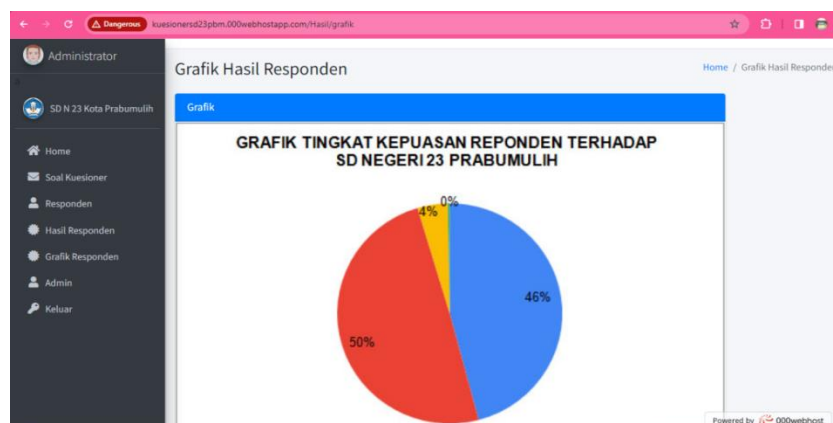
List Data Hasil

Search:

No.	Tanggal	Nama Responden	Soal	Jawaban
1	2023-11-07	Asrani	Kondisi gedung sekolah saat ini sudah layak	Kurang Baik
2	2023-11-07	Asrani	Fasilitas sekolah yang ada pada saat ini	Cukup Baik
3	2023-11-07	Asrani	Kebersihan halaman sekolah	Baik
4	2023-11-07	Asrani	Kebersihan kamar mandi dan WC baik untuk siswa dan guru	Sangat Baik
5	2023-11-12	Asrani	Kondisi gedung sekolah saat ini sudah layak	Cukup Baik
6	2023-11-12	Asrani	Fasilitas sekolah yang ada pada saat ini	Cukup Baik
7	2023-11-12	Asrani	Kebersihan halaman sekolah	Cukup Baik
8	2023-11-12	Asrani	Kebersihan kamar mandi dan WC baik untuk siswa dan guru	Baik

Powered by 000webhost

Gambar 6. Halaman Kuesioner



Gambar 7. Hasil Kuesioner

KESIMPULAN

Dengan artian pelayanan sekolah terhadap wali murid dan siswa di sekolah sudah sangat baik dan harus di pertahankan dan ditingkatkan lagi untuk menjadi lebih baik lagi sehingga SD Negeri 23 Prabumulih menjadi sekolah yang berkualitas serta menjadi salah satu sekolah yang dituju dalam memilih sekolah dasar untuk orang tua menitipkan anak mereka untuk bersekolah, menuntut ilmu serta di didik oleh guru – guru yang berkualitas di SD Negeri 23 Prabumulih.

REFERENSI

- Hidayat, Anang 2007. Peta Pengembangan Kualitas dan Kinerja Bisnis. Jakarta PT. Elex Media Komputindo.
- Ismail, I., Haron, H., Ibrahim, D.N., and Isa, S.M. 2006. Service Quality Client Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perception of Malaysia Public Listed Companies. *Manajerial Auditing Journal*, 21(7), pp:738- 756.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Index
- avichandran, K .Bhargavi dan Kumar, Arun. 2010. Influence of Service Quality RQ %DQNLQJ &XVWRPHUV¶ %HKDYLRXUDO ,QWHQWLRQV_ International Journal of Economics and Finance, 2(4): h: 18-28.
- Ramalu, Subramaniam Sri dan Chuah Chin Wei. 2011. Students Satisfaction towards the University: Does Service Quality Matters. *International Journal of Education*, 3(2): h: 1-15.
- Arianto, O. D., & Susetyo, Y. A. (2022). PENERAPAN RESTFUL WEB SERVICE DENGAN FRAMEWORK LARAVEL UNTUK PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(2), 522–532. <https://doi.org/10.29100/jipi.v7i2.2870>
- Arkhipov, D. I., Wu, D., Wu, T., & Regan, A. C. (2020). A Parallel Genetic Algorithm Framework for Transportation Planning and Logistics Management. *IEEE Access*, 8, 106506–106515. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2997812>
- Assagaf, A., Ibrahim, A., & Suranto, C. (2018). Membangun Sistem Informasi Penjadwalan Dengan Metode Algoritma Genetika Pada Laboratorium Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Maluku Utara. *Jurnal Ilmiah ILKOMINFO - Ilmu Komputer & Informatika*, 1(2). <https://doi.org/10.47324/ilkominfo.v1i2.13>
- Guntara, R. G. (2022). Ekstraksi Fitur Warna Citra Daun Untuk Klasifikasi Skala Klorofil dan Rekomendasi Pemupukan. *Jurnal Minfo Polgan*, 11(1), 15–22. <https://doi.org/10.33395/jmp.v11i1.11644>