

## **Penerapan Costumer Focus dengan Menggunakan Metode RATER di SMP Muhammadiyah 2 Taman**

**Saniyah Rizky Amalia<sup>1\*</sup>, Maya Zahra Aulia<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author: Saniyah Rizky Amalia

(E-mail: [saniyah.22018@mhs.unesa.ac.id](mailto:saniyah.22018@mhs.unesa.ac.id))

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lima dimensi kualitas layanan berdasarkan metode RATER, yaitu: (1) bukti fisik (*tangibles*), (2) empati (*empathy*), (3) reliabilitas (*reliability*), (4) daya tanggap (*responsiveness*), dan (5) jaminan (*assurance*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dari data masing-masing dimensi mutu layanan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) ditunjukkan dengan tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, yaitu sebanyak 30 ruang kelas dan total tujuh lantai dalam satu gedung. Pihak SMP Muhammadiyah 2 Taman juga menyediakan fasilitas lift serta tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca; (2) mutu layanan aspek empati (*empathy*) tercermin dari kepedulian terhadap pengguna jasa, dalam hal ini siswa, termasuk perhatian terhadap siswa yang memiliki tingkat kemampuan di bawah rata-rata; (3) mutu layanan aspek keandalan (*reliability*) ditunjukkan melalui pemberian layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, dengan informasi yang disampaikan secara akurat dan tepat sasaran; (4) mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) tercermin dari kesediaan dan kemampuan pihak sekolah dalam menerima dan menindaklanjuti kritik maupun saran; dan (5) mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) ditunjukkan dengan upaya menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SMP Muhammadiyah 2 Taman cukup memuaskan.

**Kata Kunci:** Aspek RATER, layanan, mutu sekolah, reliabilitas

### ***Implementation of Customer Focus Using the RATER Method at SMP Muhammadiyah 2 Taman***

**Abstract:** This study aims to analyze the five dimensions of service quality based on the RATER method, namely: (1) tangibles, (2) empathy, (3) reliability, (4) responsiveness, and (5) assurance. The research employed a qualitative approach. Data for each dimension of service quality were collected through interviews, observations, and documentation techniques. The data were analyzed using triangulation methods. The results of the study indicate that: (1) The quality of service in terms of tangibles is reflected in the availability of facilities and infrastructure that support the learning process, including 30 classrooms across a seven-story building. SMP Muhammadiyah 2 Taman also provides elevator facilities, health services, and reading rooms; (2) the quality of service in the empathy dimension is demonstrated by the school's concern for service users, in this case, the students, including special attention to those

*with below-average academic performance; (3) the reliability aspect is shown through the delivery of services as promised, with accurate and well-targeted information; (4) the responsiveness aspect is evident in the school's willingness and ability to respond to feedback and suggestions; and (5) the assurance aspect is demonstrated by efforts to foster trust and provide assurance to the service users that the success rate of the learning process at SMP Muhammadiyah 2 Taman is satisfactory.*

**Keywords:** *RATER aspect, reliability, school quality, service*

## I. PENDAHULUAN

Penerapan *customer focus* dengan menggunakan metode RATER merupakan pendekatan penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Konsep RATER mencakup lima dimensi utama, yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Reliability*, yang berfungsi sebagai indikator dalam mengukur kualitas layanan secara menyeluruh. RATER menyediakan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan serta mengukur pengalaman pelanggan, yang menjadi aspek krusial dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dewasa ini.

Metode RATER juga dapat diadaptasi untuk merancang survei kepuasan pelanggan yang lebih efektif, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Fariyah et al. (2024). Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa penerapan pendekatan RATER dalam layanan administrasi akademik memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi RATER secara simultan memengaruhi kepuasan mahasiswa, sehingga memperkuat relevansi antara kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Hal ini sejalan dengan premis bahwa peningkatan pada salah satu dimensi dapat berkontribusi terhadap peningkatan keseluruhan dalam kepuasan pelanggan.

Dari sisi metodologis, penelitian yang dilakukan oleh Guo dan Wind (2021) serta Huang (2023) menekankan pentingnya mempertimbangkan pengaruh rater dalam evaluasi kualitas layanan. Mereka menyarankan bahwa jika variabel RATER diabaikan dalam proses evaluasi, maka akan muncul potensi bias yang dapat mempengaruhi validitas hasil. Pendekatan yang sama dapat diterapkan dalam metode RATER, di mana pelatihan terhadap karyawan untuk memberikan layanan sesuai standar menjadi krusial guna mengurangi variabilitas penilaian.

Penerapan prinsip RATER dalam pendidikan dapat meningkatkan kepercayaan antara pengelola pendidikan dan siswa. Misalnya, dalam aspek *Reliability*, lembaga pendidikan diharapkan untuk memberikan pengalaman belajar yang konsisten dan berkualitas. Penelitian

yang dilakukan oleh Ratnasari et al. menunjukkan bahwa penggunaan dana bantuan operasional sekolah secara tepat dapat mendukung peningkatan kualitas pendidikan, yang pada gilirannya menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik bagi siswa (Ratnasari et al., 2023). Keandalan dalam penyampaian materi ajar dapat mempengaruhi hasil belajar siswa, sejalan dengan konsep pada metode RATER. *Assurance* dapat diperoleh melalui pelatihan yang memadai bagi pengajar. Muryanti dan Herman menekankan pentingnya pelatihan dalam meningkatkan kualitas pengajaran, yang berdampak positif pada pengalaman siswa di dalam kelas (Muryanti & Herman, 2021).

Aspek *Tangibles*, yang berhubungan dengan fasilitas fisik pendidikan, juga merupakan bagian dari pendekatan RATER yang tidak boleh diabaikan. Tanjung et al. mencatat bahwa manajemen mutu pendidikan memerlukan perhatian pada sarana dan prasarana yang dapat memfasilitasi proses belajar mengajar yang efektif (Tanjung et al., 2022). Fasilitas yang baik seperti ruang kelas yang nyaman dan akses terhadap teknologi informasi berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan. Dengan meningkatkan aspek fisik ini, lembaga pendidikan dapat lebih baik memenuhi harapan siswa dan orang tua mereka.

*Empathy* dan *Responsiveness* berfokus pada bagaimana lembaga pendidikan dapat memahami dan memenuhi kebutuhan individu siswa. Supriani et al. menyoroti pentingnya pengelolaan kepemimpinan dalam lembaga pendidikan Islam, menegaskan bahwa pendekatan yang memperhatikan kebutuhan siswa dapat meningkatkan partisipasi dan motivasi mereka dalam belajar (Supriani et al., 2022). Pendekatan yang empatik dapat mendorong interaksi yang lebih baik antara siswa dan pendidik. *Responsiveness* berkaitan erat dengan seberapa cepat dan efisien lembaga pendidikan merespons umpan balik dari siswa. Penelitian oleh Nurdiana menunjukkan bahwa kepemimpinan yang baik dalam pengelolaan sumber daya manusia dapat meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan (Nurdiana, 2023).

Mengintegrasikan prinsip RATER dengan manajemen pendidikan tidak hanya bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan karakter siswa. Pendidikan karakter telah diakui sebagai prioritas dalam sistem pendidikan saat ini. Ratnasari et al. menekankan bahwa pengelolaan dana yang baik berdampak pada kualitas akademik dan pembangunan karakter siswa, menciptakan kondisi di mana pendidikan tidak hanya tentang ilmu pengetahuan tetapi juga tentang moral dan etika (Ratnasari et al., 2023). Hal ini menunjukkan keterkaitan antara pendidikan yang unggul dan karakter yang baik pada individu.

Pada hakikatnya, *customer focus* merupakan orientasi pelayanan yang berpusat pada pelanggan, dengan tujuan memberikan layanan secara maksimal. Dalam praktiknya, layanan

ini terdiri atas serangkaian proses yang harus dijalankan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku. *Customer focus* dipandang sebagai salah satu aspek terpenting sekaligus kunci keberhasilan bagi banyak perusahaan di seluruh dunia. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam (Natalia, 2020).

Menurut Kotler dan Keller (2007), seperti dikutip dalam buku *Manajemen Pemasaran*, kepuasan pelanggan merupakan ukuran terhadap kinerja suatu produk. Kepuasan ini muncul sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan yang dimiliki (Waruwu, 2020). Dengan kata lain, kepuasan pelanggan bergantung pada seberapa jauh harapan mereka terpenuhi oleh layanan atau produk yang diterima.

Dalam upaya mengukur dan meningkatkan kepuasan pelanggan, SMP Muhammadiyah 2 Taman telah mengadopsi metode RATER sebagai pendekatan utama dalam evaluasi layanan. Lima dimensi dalam metode RATER (*Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Reliability*) dianggap mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan terukur mengenai tingkat kepuasan siswa, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya terhadap layanan pendidikan sekolah. Melalui penerapan kelima dimensi ini, sekolah berupaya meningkatkan kualitas pengalaman belajar dan membangun interaksi yang konstruktif dengan seluruh pemangku kepentingan, guna menciptakan lingkungan pendidikan yang bermutu dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Berdasarkan bukti kuat dari berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penerapan *customer focus* melalui metode RATER memerlukan pelatihan yang tepat, evaluasi yang berkesinambungan, dan pendekatan berbasis riset yang mendalam untuk mencapai peningkatan kualitas layanan. Selain itu, interaksi antar dimensi dalam metode RATER juga perlu dianalisis secara lebih mendalam untuk menunjang proses pengambilan keputusan yang lebih efektif dalam pengelolaan layanan pendidikan. Dengan melakukan pembaruan secara berkelanjutan berdasarkan temuan-temuan penelitian terkini, organisasi pendidikan dapat menerapkan metode RATER secara efektif guna menciptakan pengalaman pelanggan yang unggul. Pada akhirnya, penerapan ini akan berkontribusi terhadap penguatan posisi kompetitif institusi dalam konteks persaingan layanan pendidikan yang semakin dinamis.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini difokuskan pada kepala sekolah SMP Muhammadiyah 2 Taman sebagai subjek utama. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pemahaman mendalam tentang isu

tertentu dalam konteks pendidikan. Instrumen berupa pertanyaan terstruktur diserahkan kepada kepala sekolah untuk mendapatkan *insight* yang kaya dan kontekstual. Dengan demikian, artikel ini menggambarkan pendekatan penelitian yang berorientasi pada pemahaman dalam konteks spesifik sekolah, bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis aspek-aspek tertentu yang relevan dalam ranah pendidikan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Responsiveness

*Responsiveness* dalam pendidikan merujuk pada kemampuan lembaga pendidikan untuk merespons kebutuhan peserta didik serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Dalam konteks pendidikan, responsivitas tidak hanya mencakup kecepatan dalam memberikan informasi, tetapi juga mencakup cara institusi menanggapi umpan balik dan permintaan siswa. Tindakan responsif ini mempengaruhi persepsi siswa terhadap nilai dari pengalaman pendidikan yang mereka terima, dan pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi institusi serta pengalaman belajar siswa itu sendiri (Goet, 2023).

Responsivitas juga berperan dalam memperkuat hubungan antara siswa dan lembaga pendidikan. Li dan Liu mendapati bahwa kepuasan siswa terjadi ketika institusi mampu memberikan respons yang sesuai dengan harapan mereka, baik dalam komunikasi dengan staf pengajar dan administrasi maupun dalam penyediaan layanan pendukung (Li & Liu, 2024). Dalam konteks ini, pendidikan yang responsif dapat berfungsi sebagai wahana untuk menciptakan kepercayaan antara siswa dan lembaga pendidikan, yang krusial untuk menciptakan loyalitas jangka panjang. Ini berarti bahwa institusi tidak hanya harus memiliki struktur yang memadai untuk menangani umpan balik siswa secara efektif, tetapi juga harus mengimplementasikan mekanisme untuk memastikan bahwa siswa merasa didengar dan diakui (Adhikari et al., 2023).

Tabel 1. Temuan Aspek *Responsiveness*

| Aspek <i>Responsiveness</i> | Temuan                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prosedur Administrasi       | Sekolah memiliki alur kerja tersendiri dalam pelayanan administrasi peserta didik.<br>Dibentuk tim operator khusus untuk menangani data administrasi ke guru dan tenaga kependidikan.<br>Yayasan dan dinas pendidikan terlibat sebagai institusi penanggung jawab eksternal. |
| Penyampaian Informasi       | Informasi disampaikan melalui website, mencakup berita kegiatan, update pembelajaran, kisi-kisi ujian.<br>Penggunaan LMS sebagai platform pembelajaran utama.<br>Media sosial dimanfaatkan sebagai sarana branding dan komunikasi publik.                                    |
| Respon terhadap Keluhan     | Sekolah menunjukkan keterbukaan terhadap wali murid dan siswa.                                                                                                                                                                                                               |

Langkah respon cepat dan sistematis telah diterapkan terhadap setiap keluhan/permasalahan yang diajukan oleh orang tua/siswa. Komunikasi bersifat proaktif dan responsif untuk menjamin pelayanan optimal bagi peserta didik dan orang tua.

---

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di SMP Muhammadiyah 2 Taman, diketahui bahwa dalam memberikan layanan terkait permasalahan administrasi peserta didik, sekolah memiliki alur kerja tersendiri. Prosedur pelayanan telah diklasifikasikan ke dalam beberapa bagian, di mana sekolah membentuk tim operator khusus yang bertugas menangani data administrasi peserta didik, baik kepada guru maupun tenaga kependidikan lainnya. Selain itu, terdapat keterlibatan pihak yayasan dan dinas pendidikan sebagai institusi yang menaungi sekolah. Dengan demikian, pembagian kerja staf tata usaha di SMP Muhammadiyah 2 Taman telah disesuaikan dengan kebutuhan dan klasifikasi yang ada, guna memastikan pelayanan administrasi berjalan secara efektif dan efisien.

Metode penyampaian informasi oleh sekolah kepada peserta didik dan wali murid dilakukan melalui berbagai media digital. Sekolah memanfaatkan *website* sebagai sarana untuk menyampaikan berita kegiatan, pembaruan pembelajaran, serta kisi-kisi ujian yang akan dibagikan. Selain itu, sekolah juga menggunakan *Learning Management System* (LMS) sebagai *platform* utama dalam mendukung proses pembelajaran. Di samping itu, sosial media tetap dioperasikan sebagai salah satu bentuk strategi branding sekolah untuk memperkuat citra dan jangkauan komunikasi dengan masyarakat.

Sekolah juga menunjukkan keterbukaan yang tinggi terhadap seluruh warga sekolah, termasuk wali murid. SMP Muhammadiyah 2 Taman telah mengambil langkah-langkah yang sistematis untuk memastikan respon yang cepat terhadap keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh orang tua maupun siswa. Dengan demikian, wali murid akan mendapatkan pelayanan yang optimal dalam setiap interaksi yang berkaitan dengan kebutuhan pendidikan peserta didik.

### **3.2 Assurance**

*Assurance* dapat didefinisikan sebagai komitmen untuk menyediakan pendidikan berkualitas tinggi yang memenuhi standar tertentu, yang berujung pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini siswa dan orang tua mereka. Ini sangat penting dalam menciptakan sekolah-sekolah unggulan yang dapat bersaing di era pendidikan yang semakin ketat dan berorientasi pada hasil (Liriwati et al., 2021). Dengan menerapkan manajemen berbasis jaminan kualitas, institusi pendidikan dapat lebih efektif dalam merespon tuntutan dan ekspektasi *stakeholder*, seperti siswa dan orang tua, yang pada gilirannya akan mempengaruhi reputasi dan keberlanjutan institusi itu

sendiri (Adriansyah & Hadi, 2024). *Assurance* berfungsi tidak hanya sebagai alat untuk mengukur kualitas pendidikan, tetapi juga sebagai mekanisme untuk mengidentifikasi area perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman siswa serta kepercayaan orang tua terhadap institusi yang mereka pilih (Adriansyah & Hadi, 2024).

Tabel 2. Temuan Aspek *Assurance*

| Aspek <i>Assurance</i>      | Temuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jaminan Kesehatan           | Tersedia UKS aktif di sekolah.<br>Kerja sama rutin dengan Puskesmas Taman.<br>Dukungan rujukan ke Rumah Sakit Siti Khodijah jika penanganan UKS belum mencukupi.                                                                                                                                                                    |
| Jaminan Keamanan            | Sekolah menerapkan pendekatan humanis, futuristik, ramah anak dan ramah lingkungan.<br>Fasilitas keamanan meliputi satpam dan CCTV.                                                                                                                                                                                                 |
| Edukasi Warga Sekolah       | Edukasi rutin diberikan tentang kedisiplinan, keamanan, dan kenyamanan bagi seluruh warga sekolah.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Prosedur Penanganan Keluhan | Keluhan siswa disampaikan ke sekolah → ditindaklanjuti oleh guru & staf konseling.<br>Keluhan akademik → diarahkan ke Waka Kurikulum.<br>Keluhan non-akademik (hubungan sosial, ekstrakurikuler) → diarahkan ke Waka Kesiswaan.<br>Jika perlu, keluhan dikoordinasikan lebih lanjut dengan guru-guru terkait dan manajemen sekolah. |

Berdasarkan hasil wawancara, jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh SMP Muhammadiyah 2 Taman meliputi beberapa aspek, di antaranya jaminan kesehatan dan jaminan keamanan. Pertama, dalam hal jaminan kesehatan, sekolah memiliki Unit Kesehatan Sekolah (UKS) yang aktif melayani peserta didik. Selain itu, terdapat kerja sama rutin dengan Puskesmas Taman serta dukungan dari Rumah Sakit Siti Khodijah yang berada dalam naungan lembaga. Apabila penanganan pertama di UKS belum memadai, peserta didik akan dirujuk ke Rumah Sakit Siti Khodijah untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.

Kedua, dari sisi jaminan keamanan, SMP Muhammadiyah 2 Taman menerapkan pendekatan humanis dan futuristik yang ramah anak serta ramah lingkungan. Sekolah dilengkapi dengan sistem keamanan seperti satpam dan CCTV, serta memberikan edukasi kepada seluruh warga sekolah mengenai pentingnya menjaga kedisiplinan, keamanan, dan kenyamanan lingkungan sekolah. Dalam menangani keluhan peserta didik, prosedur yang diterapkan dimulai dari penyampaian keluhan kepada pihak sekolah, yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh guru dan staf konseling. Jika permasalahan yang dihadapi peserta didik termasuk dalam ranah akademik, maka akan diarahkan kepada Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum. Namun, jika permasalahan berada dalam ranah non-akademik, seperti hubungan antar teman atau kegiatan ekstrakurikuler, maka akan diteruskan kepada Wakil Kepala Sekolah

Bidang Kesiswaan. Proses ini memastikan bahwa setiap keluhan peserta didik ditangani dengan baik dan proporsional oleh bagian terkait, serta ditindaklanjuti oleh guru-guru yang bersangkutan melalui koordinasi dengan pihak manajemen sekolah.

### 3.3 *Tangibles*

*Tangibles* dalam pendidikan merujuk kepada elemen-elemen fisik dan nyata yang dapat meningkatkan pengalaman belajar siswa serta relevansi institusi pendidikan dalam menarik dan mempertahankan pelanggan, dalam hal ini, para siswa dan orang tua mereka. Elemen ini meliputi fasilitas fisik, sumber daya, teknologi, dan berbagai komponen lainnya yang dapat dilihat dan dirasakan oleh siswa. Dalam konteks pendidikan, *tangible governance* merupakan manifestasi nyata dari kualitas layanan yang diberikan. Strategi pendidikan yang mengedepankan *tangible* akan mendorong peningkatan mutu pendidikan dan kepuasan siswa.

Kebijakan pendidikan yang mendukung dan memfasilitasi pemanfaatan teknologi, pengembangan infrastruktur pendidikan, dan peningkatan kapasitas guru adalah langkah-langkah yang diperlukan. Penggunaan dana yang tepat dalam analisis biaya manfaat menunjukkan bahwa investasi dalam peningkatan fasilitas dan teknologi dapat memberikan imbal hasil yang signifikan bagi kepuasan siswa maupun kemampuan institusi untuk menarik dan mempertahankan siswa (Pangestu et al., 2021).

Tabel 3. Temuan Aspek *Tangibles*

| <b>Aspek <i>Tangibles</i></b>  | <b>Temuan</b>                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jumlah Ruang Kelas             | 30 ruang kelas yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik.                                                                                                            |
| Laboratorium Penunjang         | Terdapat laboratorium IPA dan laboratorium komputer.                                                                                                                  |
| Fasilitas Penunjang Pendidikan | Tersedia ruang kewirausahaan & koperasi, perpustakaan, ruang pendampingan, dan ruang tahfidz. Disediakan kotak saran untuk menerima masukan dari orang tua/walimurid. |
| Keamanan dan Kenyamanan Fisik  | Seluruh lantai sekolah dilengkapi dengan CCTV dan loker.                                                                                                              |
| Fasilitas Pembelajaran Digital | Setiap ruang kelas dilengkapi dengan LCD proyektor untuk mendukung proses belajar mengajar.                                                                           |
| Kualitas Sarana dan Prasarana  | Fasilitas dinilai telah mencerminkan standar layanan pendidikan yang berkualitas menurut ekspektasi orang tua.                                                        |

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di SMP Muhammadiyah 2 Taman, dapat dipastikan bahwa fasilitas yang tersedia di sekolah telah mencerminkan standar kualitas yang diharapkan oleh orang tua dan peserta didik. Hal ini dibuktikan melalui penjelasan narasumber, bahwa jumlah ruang kelas telah sesuai dengan kebutuhan, yaitu sebanyak 30 ruang kelas. Selain itu, sekolah juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang lainnya, seperti laboratorium IPA, laboratorium komputer, ruang kewirausahaan dan koperasi, ruang perpustakaan, ruang pendampingan, dan ruang tahfidz.

SMP Muhammadiyah 2 Taman juga menyediakan kotak saran sebagai sarana untuk menerima masukan dari orang tua siswa. Guna mendukung kenyamanan dan keamanan, seluruh lantai sekolah telah dilengkapi dengan CCTV, loker, serta LCD proyektor di setiap ruang kelas. Dengan demikian, fasilitas yang tersedia bagi peserta didik di SMP Muhammadiyah 2 Taman dinilai telah mencukupi dan sesuai dengan standar layanan pendidikan yang berkualitas.

### 3.4 *Emphaty*

Empati mendorong hubungan positif antara pendidik dan siswa serta berkontribusi secara signifikan terhadap reputasi institusi dan daya tariknya bagi calon siswa. Konsep empati dalam pendidikan mencerminkan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan emosional dan akademik siswa, yang telah didokumentasikan dalam berbagai penelitian. Empati dalam pendidikan termanifestasi dalam berbagai bentuk, termasuk perhatian dan dukungan yang dipersonalisasi dari pendidik maupun staf administrasi. Perhatian individual ini dapat secara signifikan memengaruhi persepsi siswa terhadap kualitas layanan, seperti yang disoroti oleh Widagdo et al. (2024).

Faktor emosional yang terkait dengan empati berdampak positif terhadap pengalaman siswa, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kinerja akademik mereka. Demikian pula, Iskandar et al. menemukan bahwa lingkungan yang suportif dan penuh empati menciptakan rasa nyaman, yang penting untuk mempertahankan siswa dan meningkatkan komitmen mereka terhadap institusi pendidikan (Iskandar et al., 2021). Hal ini sejalan dengan temuan Tang et al., yang menekankan bahwa perhatian personal dari penyedia layanan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, yang juga relevan dalam konteks pendidikan (Tang et al., 2022).

Tabel 4. Temuan Aspek *Emphaty*

| <b>Aspek <i>Emphaty</i></b>               | <b>Temuan</b>                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanaman Budaya Positif (3S)             | Sekolah membiasakan budaya Senyum, Sapa, dan Salim untuk membangun karakter dan sopan santun siswa.                                     |
| Layanan Bimbingan Konseling               | Disediakan untuk mendukung perkembangan emosional dan sosial peserta didik.                                                             |
| Pembiasaan Refleksi Diri                  | Pembiasaan refleksi diri setelah melakukan kesalahan, untuk menumbuhkan empati dan introspeksi melalui gerakan Istighfar oleh Hismubah. |
| Penguatan Nilai-Nilai Keagamaan           | Meliputi mengaji, shalat dhuha, dan infak harian yang ditujukan untuk membentuk sikap peduli dan berbagi.                               |
| <i>Reward</i> untuk Empati dan Kepedulian | Kelas yang menunjukkan tingkat empati tinggi (melalui infak dan sikap) diberikan penghargaan sebagai motivasi.                          |
| Pemetaan Minat dan Bakat                  | Melalui angket/kuesioner oleh tim PPDB untuk mengarahkan siswa pada kegiatan yang sesuai dengan potensi mereka.                         |

|                                             |                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ekstrakurikuler sebagai Sarana Pengembangan | Sekolah menyediakan berbagai kegiatan ekstrakurikuler untuk menyalurkan minat, seperti: basket, tari, Tapak Suci, IPM, PMR, dan Pramuka. |
| Pendekatan Holistik dalam Pembinaan Siswa   | Semua kegiatan dirancang untuk mendukung karakter, potensi, dan prestasi siswa secara menyeluruh.                                        |

SMP Muhammadiyah 2 Taman membiasakan peserta didik untuk menerapkan budaya 3S (Senyum, Sapa, dan Salim) dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan sekolah. Setiap hari, peserta didik dibiasakan untuk menyapa, tersenyum, dan bersalaman dengan guru serta seluruh warga sekolah sebagai bentuk penanaman nilai sopan santun dan karakter yang baik. Sekolah juga menyediakan layanan bimbingan konseling untuk mendukung perkembangan emosional dan sosial siswa. Selain itu, terdapat kegiatan rutin dari tim Hismubah berupa gerakan istighfar yang dilakukan ketika peserta didik melakukan kesalahan, seperti makan dengan tangan kiri atau makan sambil berdiri. Anak-anak akan diajak untuk duduk sejenak, merenungi kesalahan, dan beristighfar, dengan tujuan membentuk karakter dan sikap empati.

Setiap hari, sekolah juga mengadakan kegiatan pembiasaan lainnya seperti mengaji, shalat dhuha, dan infak harian. Meskipun jumlah infak yang diberikan siswa bervariasi, pihak sekolah menjadikan hal ini sebagai kesempatan untuk menumbuhkan kepedulian sosial dengan memberikan reward kepada kelas yang menunjukkan tingkat empati dan kepedulian tinggi, baik melalui jumlah infak maupun perilaku positif lainnya. Upaya ini bertujuan untuk memotivasi siswa agar memiliki sikap empati dan semangat berbagi terhadap sesama.

Dalam rangka mengembangkan minat dan bakat peserta didik, SMP Muhammadiyah 2 Taman memiliki tim PPDB yang berperan dalam mendistribusikan angket atau kuesioner untuk mengetahui minat dan bakat siswa. Hasil kuesioner ini digunakan untuk mengarahkan siswa pada kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai. Jika minat siswa tidak berkaitan dengan kegiatan ekstrakurikuler, maka akan diarahkan ke bidang akademik, seperti literasi, olimpiade, atau pelatihan intensif lainnya. Sekolah menyediakan berbagai pilihan ekstrakurikuler, antara lain basket, futsal, panahan, bela diri Tapak Suci, tari tradisional dan modern, Palang Merah Remaja (PMR), serta ekstrakurikuler wajib seperti Ikatan Pelajar Muhammadiyah (IPM) dan Pramuka (Hisbul Wathon). Semua kegiatan ini dirancang untuk mendukung pengembangan karakter, potensi, dan prestasi siswa secara holistik.

### **3.5 Reliability**

Aspek reliabilitas memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Dalam konteks pendidikan, khususnya pada institusi yang mengutamakan kepuasan siswa, reliabilitas tercermin dari kemampuan institusi untuk

secara konsisten menepati janji terkait pengalaman dan hasil pendidikan. Reliabilitas ini membentuk persepsi terhadap kualitas layanan, yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Berbagai penelitian menekankan hubungan krusial antara reliabilitas layanan dan kepuasan pelanggan. Sebagai contoh, Lamichhane (2024) menyimpulkan bahwa reliabilitas merupakan faktor utama yang mendorong kepuasan pelanggan di sektor perbankan, dan prinsip serupa dapat diterapkan dalam pendidikan, di mana siswa mengharapkan sistem dukungan yang andal dan informasi yang akurat untuk merasa puas dengan proses pembelajaran mereka. Pemahaman ini sejalan dengan Woldemichael (2024), yang menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap reliabilitas meningkatkan kepuasan pelanggan, yang juga relevan dengan pengalaman siswa di institusi pendidikan.

Lebih lanjut, Eliza (2023) menjelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan layanan yang andal dapat memenuhi berbagai kebutuhan siswa, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Penelitian ini menekankan pentingnya institusi pendidikan untuk menjaga mekanisme dukungan yang kuat, sehingga siswa dapat mengandalkan sumber daya penting dan bantuan akademik. Jaminan akan ketersediaan dan keandalan fasilitas sangat penting dalam menciptakan lingkungan di mana siswa merasa dihargai dan didukung.

Tabel 5. Temuan Aspek *Reliability*

| <b>Aspek <i>Reliability</i></b>  | <b>Temuan</b>                                                                                                                           |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konsistensi Informasi            | Kepala sekolah memastikan konsistensi penyampaian informasi terkini terkait kebijakan dan program sekolah.                              |
| Struktur Penyaluran Informasi    | Informasi disampaikan secara terstruktur melalui wakil kepala sekolah berdasarkan bidang: kesiswaan, kurikulum, humas, sarpras, ISMUBA. |
| Akurasi dan Kejelasan Komunikasi | Informasi dijamin akurat dan disampaikan melalui media yang lazim digunakan: WhatsApp, Instagram, dan <i>website</i> sekolah.           |
| Keandalan Program Pendidikan     | Sekolah menyusun laporan perkembangan secara rutin, dalam bentuk laporan bulanan dan tengah semester.                                   |
| Aksesibilitas Laporan            | Laporan disediakan dalam format digital dan dapat diakses oleh orang tua.                                                               |
| Pemantauan Perkembangan Siswa    | Laporan mencakup aspek ibadah, prestasi akademik, dan non-akademik siswa.                                                               |
| Transparansi Komunikasi          | Komunikasi antara sekolah dan orang tua berlangsung transparan dan efisien.                                                             |

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di SMP Muhammadiyah 2 Taman, kepala sekolah berupaya memastikan konsistensi dalam penyampaian informasi terkini terkait kebijakan, program, maupun perubahan yang terjadi di lingkungan sekolah. Proses pembaruan informasi tersebut dilakukan secara terstruktur melalui para wakil kepala sekolah sesuai dengan bidang masing-masing, yakni bidang kesiswaan, kurikulum, humas, sarana prasarana, dan

ISMUBA. Dengan pembagian tugas yang jelas ini, setiap informasi dipastikan tersampaikan dengan akurat melalui berbagai platform media yang umum digunakan oleh warga sekolah, seperti WhatsApp, Instagram, serta *website* resmi sekolah.

Selain itu, untuk menjamin keandalan dalam pelaksanaan program pendidikan, SMP Muhammadiyah 2 Taman secara rutin menyusun laporan perkembangan (*progress report*), baik berupa laporan bulanan maupun laporan tengah semester. Laporan tersebut disediakan dalam format digital dan dapat diakses oleh orang tua siswa untuk mempermudah pemantauan terhadap perkembangan anak, baik dalam aspek ibadah, prestasi akademik, maupun non-akademik. Dengan demikian, komunikasi antara sekolah dan orang tua terjalin secara transparan dan efisien.

#### IV. KESIMPULAN

Penerapan prinsip *customer focus* di SMP Muhammadiyah 2 Taman menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan pendidikan, yaitu siswa, orang tua, dan tenaga pendidik. Dengan mengadopsi metode RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness), sekolah memiliki kerangka kerja yang terstruktur dan efektif dalam mengevaluasi serta meningkatkan mutu layanan pendidikan. Implementasi lima dimensi layanan tersebut terbukti mendukung terciptanya lingkungan belajar yang inklusif, transparan, responsif, serta mendorong pengembangan karakter dan potensi akademik peserta didik secara optimal.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan. Pertama, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan pendekatan kuantitatif atau studi komparatif antarsekolah dengan menggunakan instrumen RATER untuk memperoleh gambaran yang lebih luas tentang praktik layanan pendidikan berbasis kepuasan pelanggan. Kedua, dari sisi pengembangan kebijakan, metode RATER dapat dijadikan sebagai salah satu alat evaluasi mutu layanan yang berbasis persepsi pengguna oleh yayasan atau dinas pendidikan. Ketiga, dalam praktik sehari-hari, sekolah dapat meningkatkan kapasitas guru dan staf melalui pelatihan manajemen mutu layanan guna menanamkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya orientasi pada pelanggan. Dengan penerapan dan penguatan aspek-aspek tersebut, lembaga pendidikan akan mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat serta membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, Y., Khadka, J., Wagley, M., Bhattarai, P., & Dahal, N. (2023). Mediating effects of employees' education on service quality and customer satisfaction: a study of resorts in nepal. *Humanities and Social Sciences Letters*, 11(3), 362-376. <https://doi.org/10.18488/73.v11i3.3516>
- Adriansyah, G. and Hadi, P. (2024). Manajemen kinerja berbasis kpi di perguruan tinggi: integrasi balanced scorecard dan ipms. *Jiso Journal of Industrial and Systems Optimization*, 7(1), 74-81. <https://doi.org/10.51804/jiso.v7i1.74-81>
- Eliza, E. (2023). The effect of facilities and comfort on customer satisfaction: the services as an intervening. *Asean International Journal of Business*, 2(2), 214-227. <https://doi.org/10.54099/aijb.v2i2.642>
- Farihah, U., Arifin, S., Muhith, A., & Ghani, M. (2024). The influence of academic administration services with the rater approach on student satisfaction in higher education. *Al-Tanzim Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 174-191. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v8i1.6105>
- Goet, J. (2023). Impact of service quality on customer satisfaction among nepalese cellular mobile service providers. *Journal of Management*, 6(1), 89-101. <https://doi.org/10.3126/jom.v6i1.58883>
- Guo, W. and Wind, S. (2021). Examining the impacts of ignoring rater effects in mixed-format tests. *Journal of Educational Measurement*, 58(3), 364-387. <https://doi.org/10.1111/jedem.12292>
- Huang, H. (2023). Modeling rating order effects under item response theory models for rater-mediated assessments. *Applied Psychological Measurement*, 47(4), 312-327. <https://doi.org/10.1177/01466216231174566>
- Iskandar, I., Samudro, Y., & Gustian, U. (2021). Customer satisfaction with massage service (sport personnel and general). *Indonesian Journal of Sport Management*, 1(2), 109-114. <https://doi.org/10.31949/ijsm.v1i2.1127>
- Lamichhane, P. (2024). Drivers of service quality and customer satisfaction in kathmandu valley. *Researcher CAB*, 3(1), 1-15. <https://doi.org/10.3126/rcab.v3i1.68418>
- Li, L. and Liu, L. (2024). What drives repurchase retention in music training institutions? examining the roles of customer satisfaction, perceived value, and service quality. *Plos One*, 19(12), e0312087. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0312087>
- Liriwati, F., Syahid, A., & Mulyadi, M. (2021). Manajemen sekolah menuju sekolah unggulan. *Al-Afkar Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1), 1-11. <https://doi.org/10.32520/afkar.v9i1.314>
- Muryanti, E. and Herman, Y. (2021). Studi perbandingan sistem pendidikan dasar di indonesia dan finlandia. *Jurnal Obsesi Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(3), 1146-1156. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i3.1696>
- Nurdiana, A. (2023). Peran kepemimpinan dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pendidikan di stai siliwangi garut. *Jurnal Ekonomi Utama*, 2(3), 278-286. <https://doi.org/10.55903/juria.v2i3.127>

- Pangestu, M., Rismawati, T., & Yaqin, M. (2021). Analisis biaya manfaat pada proses bisnis sekolah. *Ilkomnika Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 3(1), 128-138. <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v3i1.135>
- Ratnasari, R., Muslihin, H., & Elan, E. (2023). Manajemen pemanfaatan dana bantuan operasional satuan pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan hasil belajar siswa. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(12), 10239-10248. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i12.3306>
- Supriani, Y., Tanjung, R., Mayasari, A., & Arifudin, O. (2022). Peran manajemen kepemimpinan dalam pengelolaan lembaga pendidikan islam. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 332-338. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.417>
- Tang, R., Tan, Y., Tan, Z., Tan, Y., Almawad, G., & Alosaimi, A. (2022). A study of courier service quality and customer satisfaction. *International Journal of Applied Business and International Management*, 7(1). <https://doi.org/10.32535/ijabim.v7i1.1447>
- Tanjung, R., Supriani, Y., Mayasari, A., & Arifudin, O. (2022). Manajemen mutu dalam penyelenggaraan pendidikan. *Jurnal Pendidikan Glasser*, 6(1), 29. <https://doi.org/10.32529/glasser.v6i1.1481>
- Waruwu, K. (2020). Pengaruh pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty) terhadap Kepuasan Konsumen PT Nutri Inti Prima Perkasa Medan. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.36490/value.v1i1.91>
- Widagdo, S., Handayani, Y., Prastyowati, A., Rachmawati, L., Dimyati, M., & Amalia, S. (2024). The effect of reliability and empathy on customer satisfaction: a survey of pt telkom indonesia's indihome customers. *Human Systems Management*, 43(2), 181-194. <https://doi.org/10.3233/hsm-230003>
- Woldemichael, T. (2024). Effect of service quality on customer satisfaction: the case of ethiopian electric utility in south western region.. *Journal of Multidisciplinary Cases*, (43), 24-30. <https://doi.org/10.55529/jmc.43.24.30>