

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Mendapatkan pendidikan adalah hak setiap individu, maka pendidikan yang bermutu diharapkan bisa menjadi jalan seseorang untuk menggali minat dan bakat yang dimiliki seseorang tanpa melihat status sosial atau lainnya. Maka dari itu pemerintah berupaya untuk memberikan pendidikan yang bermutu untuk seluruh masyarakat Indonesia, karena pendidikan itu sendiri memiliki tujuan untuk mencerdaskan anak bangsa sehingga bisa mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM).

Pendidikan merupakan sektor strategis dalam pembangunan suatu bangsa dan negara secara keseluruhan. Kualitas suatu bangsa ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM). sumber daya manusia yang berkualitas hanya bisa dihasilkan melalui pendidikan yang berkualitas pula. sumber

daya manusia yang berkualitas ini dibutuhkan untuk membangun semua sektor pembangunan.

Semakin disadari bahwa pembangunan pendidikan mempunyai peran strategis dalam menunjang semua sektor pembangunan. Maka pendidikan merupakan hal yang pokok untuk menggapai kehidupan yang memuaskan dan berharga karena pendidikan adalah hal yang fundamental untuk membentuk kapabilitas manusia yang lebih luas yang berada pada inti makna pembangunan. Pendidikan memainkan peranan kunci dalam membentuk kemampuan sebuah negara berkembang untuk menyerap teknologi modern dan untuk mengembangkan kapasitas agar tercipta pertumbuhan serta pembangunan berkelanjutan.

Di dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), menjelaskan bahwa Undang-Undang tersebut dalam penyelenggaraan pembelajaran harus mengacu pada beberapa prinsip yang sudah ditentukan, mengenai pembelajaran dilaksanakan secara demokratis dengan menjunjung nilai Hak Asasi Manusia, tidak hanya itu ketika

dalam menyelenggarakan proses pendidikan setiap individu harus bisa membangun kreativitas sehingga mampu melewati tantangan jaman yang semakin berkembang.

Begitu pentingnya sekolah ditengah-tengah masyarakat, maka tentu sekolah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pendidikan yang bermutu. Jangan sampai amanah yang telah diberikan masyarakat kepada sekolah disia-siakan sehingga masyarakat menjadi kecewa. Pemenuhan kebutuhan tersebut dalam arti meningkatkan kualitas pelayanan sekolah sehingga peserta didik yang dibina memiliki kualitas lulusan yang memadai sehingga mampu menjawab harapan masyarakat. Salah satu strategi agar lembaga pendidikan mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara sekolah (guru), wali murid, masyarakat, dan pemerintah. Dengan demikian, semua pihak yang terkait harus senantiasa menjalani hubungan interaksi dalam menciptakan kondisi belajar bagi para peserta didik.

Islam merupakan agama yang universal ajarannya mencakup bidang akidah ibadah dan muamalah bahkan untuk kehidupan sosial dan individual. Dalam ajaran Islam untuk melakukan pekerjaan harus terencana, terukur dan terarah, (Q.S. As-Sajdah [32]: 5)

يُدَبِّرُ الْأُمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ  
 أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

*Artinya: Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.<sup>1</sup>*

Di dalam nilai-nilai Islam tersebut mengindikasikan bahwa sesuatu yang akan dikerjakan haruslah terprogram. Islam memberikan tatanan nilai pengelolaan mulai dari urusan yang terkecil sampai yang terbesar, mulai dari mengurus diri sendiri hingga mengurus masyarakat, mulai dari mengurus kehidupan berumah tangga sampai dengan mengurus negara dalam bingkai sebuah manajemen agar tujuan yang hendak dicapai melalui visi dan misi bisa diraih dan bisa selesai secara efisien dan efektif.

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Pustaka Al-Fatih, 2000), h. 597.

Penerimaan peserta didik baru merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh setiap sekolah saat ajaran baru dimulai. Penerimaan peserta didik baru merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan para peserta didik untuk mendaftarkan diri setelah lulus dari sekolah sebelumnya untuk menuju jenjang sekolah selanjutnya. Kegiatan ini dilakukan oleh semua sekolah, baik negeri maupun swasta membuka pendaftarannya untuk penerimaan peserta didik baru. Dengan adanya kegiatan tersebut sehingga selanjutnya sekolah dapat melakukan proses belajar mengajar .

Penerimaan peserta didik baru juga merupakan proses perekrutan calon siswa baru untuk menyeleksi siswa baru yang mempunyai kemampuan akademik untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Sekolah merupakan salah satu bentuk organisasi pendidikan yang didalamnya terdapat proses belajar mengajar, dengan melalui tes tertulis sekolah dapat menyeleksi siswa yang akan direkrut.

Salah satu misi Kementerian Agama adalah meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan. Madrasah adalah salah satu jenis pendidikan umum yang mempunyai kekhasan agama Islam dalam binaan Menteri Agama.<sup>2</sup>

Pelaksanaan penerimaan peserta didik baru merupakan layanan pendidikan guna memenuhi hak-hak dasar warga negara untuk memperoleh pendidikan yang bermutu dan berkeadilan dengan menerapkan asas objektif, akuntabel, transparan dan tanpa deskriminatif sehingga mendorong peningkatan akses layanan pendidikan yang bermutu.

Salah satu faktor yang mendorong meningkatnya mutu pendidikan dipengaruhi oleh input pendidikan dalam hal ini peserta didik. Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan kegiatan integral dalam proses pendidikan

---

<sup>2</sup> Surat Keputusan Nomor 1 Tahun 2022. *Tentang Petunjuk Teknis (Juknis) Penerimaan Peserta Didik Baru PPDB Madrasah*. Tahun Pelajaran 2022/2023.

disatukan pendidikan. Sehingga pendidikan dalam prosesnya tidak dapat berdiri sendiri, selalu terkait dengan berbagai faktor.

Drucker mendefinisikan efektivitas sebagai melakukan pekerjaan yang benar (*doing the rights things*). Dalam konteks mencapai tujuan, maka efektivitas berarti *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah manajer mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya. Keefektifan organisasional adalah tentang *doing everything you know to do and doing it well*.<sup>3</sup>

Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan salah satu langkah awal yang harus ditempuh oleh peserta didik maupun orang tua peserta didik untuk dapat memasukkan anaknya ke sekolah. Dalam proses penerimaan peserta didik baru akhir-akhir ini dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi IPTEK yang semakin pesat, maka

---

<sup>3</sup> Ulber Silalahi, *Asas-asas Manajemen*, (Bandung: Refika Aditama, 2015), h. 416-417.

dalam pendaftaran penerimaan peserta didik baru dilakukan dengan memanfaatkan teknologi. Adapun pelaksanaan pendaftaran peserta didik baru secara online terlebih dahulu diberlakukan pada sekolah-sekolah negeri saja. Hadirnya sistem ini dengan maksud mempermudah sekolah dalam proses pendaftaran, informasi, dan pengolahan data hasil pendaftaran calon peserta didik serta dapat mempermudah para pendaftar untuk mendaftarkan dirinya ke sekolah yang akan dituju, dengan adanya pendaftaran berbasis online penerimaan peserta didik baru akan lebih efektif, dan efisien.

Adapun permasalahan yang ada di MTs Negeri 1 dan 2 di Kota Serang ialah masih banyaknya calon peserta didik yang mengalami kendala dalam proses penerimaan peserta didik baru khususnya di MTs Negeri 2 Kota Serang karena tempat tinggal calon peserta didik yang sangat susah sinyal sehingga tidak dapat mengakses *website* PPDB secara *online*.<sup>4</sup> Beda halnya dengan proses PPDB yang ada di MTs Negeri 1 Kota Serang untuk pendaftaran PPDB secara *online* berjalan lancar akan tetapi kuota

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan guru MTs N 2 Kota Serang. 12 Januari 2022

pendaftaran PPDB melebihi batas yang sudah ditentukan sehingga banyak calon peserta didik yang tidak bisa melanjutkan sekolah di MTs Negeri 1 Kota Serang.

Selain itu pada proses pelaksanaan PPDB online, masih memiliki berbagai problematika yang dihadapi baik oleh peserta didik ataupun orang tua walaupun sudah dilaksanakan sosialisasi oleh pihak sekolah. Problematika ini timbul salah satunya disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang ilmu teknologi dan kurangnya pemahaman pada petunjuk pendaftaran yang ada pada sistem.<sup>5</sup> Dampaknya orang tua menyerahkan sepenuhnya kepada pihak asal sekolah dalam proses pendaftaran.

Selain itu di dalam proses penerimaan peserta didik baru, ada beberapa calon peserta didik dan orang tua peserta bersusah payah mendatangi sekolah untuk melihat informasi atau pengumuman yang berkaitan dengan pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru. Dalam penerimaan peserta didik baru manual sering kali terjadi kecurangan, contohnya para pejabat tertentu membuka pintu-belakang. Orang tua menyambut dengan

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan guru MTs N 1 Kota Serang. 14 Januari 2022

transaksi “jual-beli” bangku.<sup>6</sup> Sehingga akhirnya ada pihak-pihak yang merasa tidak puas ataupun dirugikan. Sehingga besar harapan peserta didik dan orang tua dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru Online ini bisa menjawab segala keresahan, dengan demikian tidak ada lagi pihak-pihak yang merasa dirugikan.

Dalam rangka terus membantu peningkatan akses dan mutu serta relevansi pendidikan, pada tahun 2022/2023, Kementerian Agama berkomitmen memberikan kesempatan kepada anak bangsa untuk mendapatkan akses pendidikan yang bermutu di madrasah, baik negeri maupun swasta yang tersebar di seluruh Indonesia.

Tujuan dari penerimaan peserta didik baru ialah menjamin penerimaan peserta didik baru di madrasah berjalan secara objektif, akuntabel, transparan, dan tanpa diskriminasi sehingga mendorong peningkatan akses layanan pendidikan yang berkeadilan; memberikan pedoman bagi Kepala Madrasah, orang tua siswa, masyarakat, dan para pemangku kepentingan lainnya

---

<sup>6</sup> lampungone.co, *Isu Jual Beli Kursi PPDB, Rahmat Mirzani Minta Masyarakat Laporkan ke DPRD | Lampung One*. (dikutip tgl. 26 Maret 2022).

dalam rangka pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).<sup>7</sup>

Untuk melaksanakan program kegiatan tersebut, diperlukan adanya aturan teknis sebagai landasan dan pedoman pelaksanaan penerimaan siswa baru madrasah. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) madrasah tahun ini dilaksanakan secara daring (*online*) ataupun luring, madrasah dapat memilih 2 metode tersebut dalam melaksanakan kegiatan penerimaan peserta didik baru madrasah.

Adanya penerimaan peserta didik baru online diharapkan mampu memenuhi beberapa tujuan. Pertama, diharapkan mampu meningkatkan kualitas atau mutu layanan yang ada di lembaga pendidikan. Kedua, membuat sistem penerimaan siswa baru menjadi terintegrasi, mengelola data akurat, dan transparansi hasil penerimaan peserta didik baru. Ketiga, membuat penerimaan siswa baru menjadi lebih praktis dan efisien dalam segi biaya dan waktu. Keempat, memberi akses informasi yang

---

<sup>7</sup> Surat Keputusan Nomor 1 Tahun 2022. *Tentang Petunjuk Teknis (Juknis) Penerimaan Peserta Didik Baru PPDB Madrasah*. Tahun Pelajaran 2022/2023.

mudah, cepat, dan akurat bagi masyarakat khususnya calon siswa dan wali siswa.

Pandemi yang kini sedang terjadi di seluruh dunia, menciptakan perubahan yang sengaja atau tidak sengaja dilakukan pola baru yang harus dilakukan sebagai bentuk adaptasi dan antisipasi (*new normal*). Pandemi tidak hanya mengubah kebiasaan untuk hidup sesuai protokol Kesehatan yang telah ditetapkan. Namun pandemi juga membuat segala aktivitas yang biasanya dilakukan secara offline atau langsung, menjadi aktivitas yang harus dilakukan secara online.

Perubahan hidup secara online ini begitu terasa untuk masyarakat Indonesia. Segala bidang dan aspek kehidupan terpaksa harus dilakukan secara *online*, untuk meminimalisir penyebaran virus yang terjadi. Termasuk bidang akademik juga merasakan dampak perubahan pendidikan secara online, mulai dari sistem penerimaan peserta didik baru, sistem administrasi, dan sistem pembelajaran harus dilakukan secara online oleh guru dan siswa.

Selain kondisi saat ini masih pandemi Covid-19, juga kemajuan perkembangan teknologi informasi menuntut madrasah juga ikut menyesuaikan dengan menggunakan metode penerimaan peserta didik baru (PPDB) yang mudah namun tetap efektif, efisien, serta mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam proses peningkatan kualitas layanan, hal tersebut merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Perlu disadari bagi pihak sekolah mengenai arti pentingnya kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peserta didik. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi peserta didiknya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas peserta didik di sekolah seperti sarana dan prasarana, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi peserta didik, tenaga pengajar yang kompeten pada bidangnya, bahan, metode, dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi peserta didik.

Untuk lebih terarahnya akses pemerataan penyelenggaraan peningkatan mutu pendidikan, maka melalui

Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang pada pasal 35 ayat (1), bahwa Standar Nasional Pendidikan terdiri atas; standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidikan dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, standar penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala.<sup>8</sup>

Pendidikan merupakan salah satu faktor dan sumber utama bagi kemajuan dan perkembangan negara. Peran pendidikan menduduki posisi penting dalam peningkatan mutu pendidikan. Pendidikan bisa dikatakan bermutu dan berkualitas jika memberikan manfaat, baik kepada dirinya sendiri, lembaga pendidikan, kepada orang lain, *stakeholder* dan orang tua. Mutu adalah hal yang paling mendasar dalam proses pendidikan. Proses pembelajaran adalah tujuan dari organisasi pendidikan.

Mutu pendidikan terlihat dari mutu lulusan peserta didik dan pelayan yang memuaskan dari berbagai pihak terkait dengan dunia pendidikan. Mutu lulusan berhubungan erat dengan nilai

---

<sup>8</sup> UU no. 20 tahun 2003. *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. pasal 35 ayat (1).

kelulusan peserta didik, baik dari segi kognitif, afektif, dan psikomotorik. Aspek ini menentukan apakah siswa didik kita mampu meneruskan pendidikan ke jenjang yg lebih tinggi, dan berkualitas. Sedangkan, mutu pelayanan berkaitan dengan kegiatan melayani apa saja keperluan siswa, guru, pegawai serta masyarakat secara tepat, sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Telah banyak upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Namun, dilihat masih belum memberikan pengaruh yang signifikan.

Kualitas merupakan isu globalisasi dewasa ini, terutama dalam dunia pendidikan, tuntutan akan mutu pendidikan menimbulkan banyak masalah yang terkait di antaranya; terbatasnya anggaran pendidikan, manajemen pengelolaan pendidikan, dan tata kelola yang baik untuk mewujudkan *good governance*.

Sejalan dengan hal tersebut bahwa peningkatan mutu layanan dapat terjadi dengan adanya tambahan ketersediaan fasilitas sekolah, kompetensi, dan kemampuan guru serta iklim

pembelajaran di sekolah. Pada dasarnya pengelolaan pendidikan itu penting sebab pekerjaan itu berat dan sulit untuk dikerjakan sendiri sehingga itu perlu pembagian kerja. Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, merujuk kepada kebijakan Direktorat Pendidikan Menengah Umum Depdiknas dalam buku panduan Manajemen Sekolah, yang mencakup : 1). manajemen kurikulum, 2). manajemen kesiswaan, 3). manajemen personalia, 4). manajemen keuangan, 5). manajemen perawatan preventif sarana dan prasarana sekolah, 6). struktur organisasi.<sup>9</sup>

Berbagai bentuk layanan jasa pendidikan tersebut tentu harus ada di sekolah, kelengkapan fasilitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan layanan jasa pendidikan di sekolah. keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dapat dikatakan berhasil apabila mampu memberikan fasilitas layanan minimal sama atau bahkan melebihi harapan pelanggan pendidikan.

---

<sup>9</sup> Ismayan Bambang, *Pengelolaan Pendidikan*. Cetakan ke-2 (Bandung : PT. Refika Aditama, 2019), h. 21.

Kotler dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.<sup>10</sup>

Sedangkan Zeithmal dan Bitner berpendapat :

*“ Include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generakky consumed at the time is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timelines, comfort of health) that are essentially intangibleconcerns of its first purchaser. ”<sup>11</sup>*

Faktor terpenting dalam memberikan jasa layanan adalah sedikit janji, banyak bukti. Hal itu dapat dijabarkan bahwa dalam memberikan jasa layanan harus selalu menjaga janji dan tidak memberikan jaminan sesuatu yang diberikan.<sup>12</sup> Kesimpulannya adalah diperlukan peningkatan mutu layanan dari sekolah untuk memberikan kepuasan kepada para peserta didik dan orang tua.

---

<sup>10</sup> M.N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, ( Bogor : Ghalia Indonesia, 2004), h. 6.

<sup>11</sup> Tim Dosen Administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, 334.

<sup>12</sup> Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual*. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015), h. 1-2.

Kepuasan orang tua dan peserta didik merupakan salah satu faktor penentu mutu suatu sekolah. Kepuasan memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Kepuasan orang tua peserta didik tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran peserta didik dan pengalaman belajar peserta didik, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman peserta didik secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut mulai dari proses peserta didik mendaftar hingga menjadi lulusan. Hakikat manajemen mutu pendidikan adalah memelihara dan meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan demi kepuasan pelanggan yang maksimal.

Adapun permasalahan di atas mengenai efektivitas pelaksanaan penerimaan peserta didik baru (PPDB) dan mutu pelayanan pendidikan menimbulkan berbagai macam tanggapan. Maka dari itu peneliti akan membahas mengenai “Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid MTs Negeri 1 dan 2 di Kota Serang”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Peserta didik dan orang tua mengalami kendala dalam proses PPDB.
2. Adanya “jual beli” kursi dalam PPDB.
3. Sistem PPDB di MTs Negeri di Kota Serang masih kurang maksimal.
4. Kurangnya sosialisasi mengenai PPDB tersebut.
5. Kurangnya pengetahuan tentang IT atau ilmu teknologi dan kurangnya pemahaman pada petunjuk pendaftaran yang ada pada sistem.
6. Mutu layanan pendidikan belum maksimal.
7. Tempat tinggal yang susah sinyal.
8. Manajemen pengelolaan pendidikan dan tata kelola yang kurang baik.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang cukup luas sebagaimana telah diuraikan. Agar penelitian diselesaikan secepatnya, mengingat keterbatasan dalam hal tenaga, dana, dan waktu, maka peneliti membatasi masalahnya hanya dengan memilih dua variabel bebas dan satu variabel terikat.

Dua variabel bebas itu adalah efektivitas pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru sebagai variabel pertama (X1) dan mutu layanan pendidikan sebagai variabel kedua (X2). Adapun variabel terikatnya adalah kepuasan wali murid (Y). pemilihan kedua variabel bebas tersebut didasarkan pada dugaan bahwa semakin bagus pelayanan dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru dan mutu layanan pendidikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wali murid.

Selain itu dalam pembatasan kedua variabel tersebut, tidak berarti variabel-variabel bebas lainnya tidak memiliki pengaruh dan tidak mempunyai kontribusi sama sekali terhadap kepuasan wali murid.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang identifikasi batasan penelitian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan PPDB terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang?
2. Bagaimana Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang?
3. Apakah terdapat pengaruh Efektivitas pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan secara bersama terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang?

#### **E. Tujuan Penelitian dan kegunaan penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah diharapkan penulis dalam penelitian sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui tingkat Efektivitas Pelaksanaan PPDB terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang.
- b) Untuk mengetahui tingkat mutu layanan pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang.
- c) Untuk mengetahui Kontribusi Efektivitas Pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang

## **2. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian tentang Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang. Ini dapat memberikan sejumlah manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

- 1) Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kepustakaan kependidikan dan menjadi bahan masukan bagi mereka yang ingin

menindaklanjuti hasil penelitian tentang pengaruh Efektivitas Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang.

- 2) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tolak ukur bagi para peserta didik, wali murid dan guru dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru dan mutu layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan wali murid di MTs Negeri 1 dan 2 di Kota Serang. dan untuk para mahasiswa hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk membangkitkan motivasi instrinsik dalam diri agar lahir semangat kuat yang berkelanjutan dalam belajar.

Untuk peneliti sendiri, hasil penelitian ini merupakan ilmu dan pengalaman yang berharga disamping guna mendapatkan gelar megister yang akan dijadikan referensi dalam berkarir dan berkarya.

## **F. Sistematika Pembahasan**

**BAB I** Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

**BAB II** Kajian Teoretis terdiri dari kajian teori dan penelitian terdahulu.

**BAB III** Metodologi Penelitian terdiri dari tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, instrument penelitian, teknik analisis data dan pengajuan hipotesis penelitian.

**BAB IV** Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari hasil uji coba instrument, deskripsi data hasil penelitian, pengujian syarat analisis, uji hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V** Penutup meliputi kesimpulan, implikasi dan saran.