

KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN MUHAMMADIYAH BATANG (Tahun Ajaran 2014/2015)

Yulista[✉], Kusumantoro

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Februari 2015
Disetujui Februari 2015
Dipublikasikan Maret 2015

Keywords:

Education Services; perceptions of students; and expectations of students with education services.

Abstrak

Layanan pendidikan merupakan jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau sekolah kepada siswa. Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh selama proses pendidikan yang di tempuh di sekolah. Pemasalahan penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang. Populasi dalam penelitian adalah seluruh siswa SMK Muhammadiyah Batang sebanyak 79 siswa dan sampel dalam penelitian adalah seluruh populasi yang berjumlah 79 siswa. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *item-by-item gap analysis* dan *dimention-by-dimention gap analysis*. Hasil deskripsi variabel penelitian menunjukkan variabel ekspektasi siswa dalam kategori tinggi dan variabel persepsi siswa dalam kategori memuaskan. Hasil penelitian di peroleh informasi bahwa dari lima dimensi kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) semuanya memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya. Artinya layanan pendidikan yang harapkan siswa belum dipenuhi oleh sekolah.

Abstract

Educational services are the services provided by the service provider or school to the students. The quality of education services can be determined by comparing the perceptions and expectations of students with education services that actually they acquired during the educational process in the school. The problem of this research is how the quality of education services in Muhammadiyah Vocational High School-Batang. The purpose of this research is to determine the quality of education services in the Muhammadiyah Vocational High School-Batang. The population in the study were all students of Muhammadiyah Vocational High School Batang and the sample in the research is the whole population of which consisted of 79 students. Data collection method that is used was a questionnaire method. The method of analysis data used were item-by-item gap analysis and dimention by dimention gap analysis. The results of a description of research variable showed that variable of students expectations in the high category and the variable of students perceptions in a satisfactory category. The results of the research obtained information that of five dimensions of services quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) all of which have a negative value that is perceptions value lower than the value of expectations. It means education services that students expected have not been fulfilled by the school.

© 2015 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: yulista.salsabila@yahoo.com

ISSN 2252-6544

PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peranan penting dalam proses pembangunan suatu bangsa karena sasaran pendidikan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sejarah pendidikan Indonesia telah membuktikan bahwa kemajuan pendidikan menjadi salah satu penentu keberhasilan pembangunan nasional. Indonesia baik dari segi ekonomi, politik, sosial, budaya, lingkungan maupun teknologi. Pengalaman tersebut mendorong pemerintah Indonesia untuk terus berupaya melaksanakan Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional secara efektif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan. Tujuan dari peningkatan kualitas sumber daya manusia ini yaitu untuk mencetak generasi muda bangsa Indonesia yang mampu menjaga kelanjutan pembangunan nasional di segala bidang menuju tercapainya masyarakat yang adil dan sejahtera di masa mendatang. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut Indonesia mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu dan Peningkatan Mutu Pendidikan sebagai langkah untuk menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Sistem jaminan mutu (*Quality assurance*) ialah sistem tentang pencapaian suatu tingkat kualitas tertentu berdasarkan prosedur-prosedur. Tujuannya ialah mencapai suatu tingkat kualitas tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun *quality assurance* yang diterapkan di sekolah menengah yaitu kegiatan penjaminan mutu yang mencakup aspek pendidikan, seperti mutu siswa, kurikulum, proses belajar-mengajar, penilaian hasil belajar, pengembangan bahan media ajar dan sebagainya (Basuki, 2004).

Sekolah menengah kejuruan merupakan sekolah-sekolah yang program pendidikannya mengarah kepada pemberian bekal kecakapan atau keterampilan khusus agar lulusan siap dalam memasuki dunia kerja. Departemen Pendidikan Nasional saat ini benar-benar serius untuk menempatkan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) pada posisi 70% berbanding 30% untuk SMA.

Program dan kegiatan pembangunan pendidikan kejuruan diorientasikan pada tujuan strategis pembangunan pendidikan

menengah kejuruan yang mengacu pada Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, yaitu “tersedianya dan terjangkaunya layanan pendidikan menengah kejuruan yang bermutu, relevan, dan berkesetaraan di semua provinsi, kabupaten, dan kota”. selain itu, dalam Garis-garis Besar Program Pembinaan SMK Tahun 2012 yang disusun oleh Direktorat Pembinaan SMK Dirjen Pendidikan Menengah Tahun 2012 disebutkan bahwa prioritas pemerintah dalam pembangunan bidang pendidikan pada tahun 2009-2014 adalah “Peningkatan akses pendidikan yang berkualitas, terjangkau, relevan, dan efisien menuju terangkatnya kesejahteraan hidup rakyat, kemandirian, keluhuran budi pekerti, dan karakter bangsa yang kuat. Pembangunan bidang pendidikan diarahkan demi tercapainya pertumbuhan ekonomi yang didukung keselarasan antara ketersediaan tenaga terdidik dengan kemampuan: menciptakan lapangan kerja atau kewirausahaan, dan menjawab tantangan kebutuhan tenaga kerja”. Dari uraian tersebut dapat di ketahui bahwa salah satu prioritas pemerintah yaitu untuk meningkatkan akses pendidikan yang berkualitas.

Meningkatnya mutu pendidikan nasional sebagai suatu keharusan bagi terlaksananya fungsi konstitusional sistem pendidikan nasional dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Namun, usaha meningkatkan mutu pendidikan merupakan tugas yang tidak mudah karena dipengaruhi oleh banyak faktor, untuk itu perlu diupayakan berbagai cara agar mutu pendidikan kita *khususnya* di tingkat kejuruan semakin meningkat. Berbagai faktor memang disadari dapat mempengaruhi pembentukan mutu tersebut, misalnya input instrumental, proses belajar mengajar, sarana prasarana, rasio guru murid, perpustakaan yang memadai dan sebagainya. Salah satu upaya yang dapat dijalankan adalah memperhatikan sekolah itu sendiri sebagai suatu sistem kelembagaan. Upaya peningkatan mutu lulusan dapat diupayakan dengan melihat dan meningkatkan sistem pengelolaan efektifitas sekolah yang bersangkutan. Asumsinya pengelolaan sekolah

yang efektif akan mempengaruhi pencapaian mutu pendidikan di sekolah yang bersangkutan. Sistem pengelolaan sekolah yang efisien dan efektif bertendensi kepada mutu pendidikan yang baik dan begitu pula sebaliknya.

Strategi pembangunan pendidikan menengah kejuruan secara nasional, diarahkan pada: (1) Perluasan dan pemerataan akses masyarakat terhadap pendidikan; (2) Peningkatan mutu dan relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat; dan (3) peningkatan produktivitas, efisiensi, serta akuntabilitas dalam suatu pengaturan (good governance) pendidikan nasional di semua tingkatan pemerintahan. Dalam strategi tersebut secara jelas bahwa salah satu yang menjadi fokus utama yaitu peningkatan mutu dan relevansi dengan kebutuhan masyarakat. Artinya bahwa mutu pendidikan tidak hanya dinilai dari standar pengelolaan pendidikan yang telah dirumuskan oleh penjamin mutu satuan pendidikan, namun juga harus dinilai dari

masyarakat atau peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan. Peserta didik merupakan salah satu sumber data yang valid untuk digunakan dalam asesmen kinerja sekolah (Jaedun, 2010).

SMK Muhammadiyah Batang merupakan salah satu penyelenggara pendidikan kejuruan di Kabupaten Batang. SMK Muhammadiyah Batang yang pada awal berdiri memiliki 2 bidang studi yaitu pemasaran (waktu itu penjualan) dan akuntansi. Namun dengan berjalannya waktu, prodi pemasaran sudah tidak diminati lagi oleh pendaftar, sehingga tersisa satu bidang studi yaitu akuntansi, baru 3 tahun terakhir sekolah ini menambah satu bidang studi baru yaitu teknik sepeda motor. Penambahan bidang studi baru pada SMK Muhammadiyah Batang ternyata tidak bisa meningkatkan animo pendaftar secara signifikan. Hal ini bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Jumlah Siswa SMK Muhammadiyah Batang Tahun Ajaran 2014/2015

Kompetensi	Tahun Angkatan			Jumlah
	2012	2013	2014	
Keahlian Akuntansi	17	12	6	35
Teknik Kendaraan Ringan	21	11	12	44
	38	23	18	79
Jumlah				79

Sumber : SMK Muhammadiyah Batang, 2014

Dari tabel 1 di atas kita bisa melihat bahwa jumlah siswa selalu menurun pada tiap tahunnya yaitu angkatan tahun 2012 sejumlah 38 siswa, angkatan 2013 sejumlah 23 siswa dan angkatan tahun 2014 sejumlah 18 siswa, jika ini terus di biarkan bukan tidak mungkin dalam beberapa tahun mendatang SMK Muhammadiyah ini tidak akan ada lagi peminatnya. Jika dibandingkan dengan beberapa sekolah kejuruan yang lain, SMK Muhammadiyah dapat disebut sebagai sekolah yang mempunyai daya saing rendah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada kepala sekolah dan guru diperoleh informasi bahwa rendahnya peminatan dari masyarakat dikarenakan pembiayaan

pendidikan yang dimiliki oleh yayasan yang terbatas sehingga upaya untuk peningkatan mutu pendidikan menjadi tidak maksimal. Selain itu adanya sekolah lain yang lebih baik, sehingga SMK Muhammadiyah ini menjadi pilihan terakhir setelah tidak diterima pendaftarannya di sekolah lain. Dengan demikian input yang diperoleh oleh sekolah merupakan siswa dengan tingkat intelegensi yang rendah yang kemudian mengakibatkan pengembangan potensi siswa tidak dapat maksimal, sehingga timbul kesan dimasyarakat bahwa lulusan SMK Muhammadiyah ini memiliki kualitas rendah. Di sisi lain, setelah peneliti mewancarai beberapa siswa diperoleh informasi bahwa menurut mereka kualitas

layanan yang diberikan oleh pihak sekolah belum baik, terutama yang berkaitan dengan sarana prasarana. Untuk itu perlu adanya upaya peningkatan mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang secara tepat dan efektif. Dengan demikian maka perlu di lakukan penelitian lebih mendalam pada bagian manakah yang perlu ditingkatkan.

Menurut Tjiptono (2008:15) jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berdasarkan tujuannya organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: *commercial service* atau *profit service* (misalnya jasa penerbangan, persewaan mobil, biro iklan, dan hotel) dan *non-profit service* (seperti sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti wreda, instansi pemerintah, perpustakaan umum, dan museum).

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. (Tjiptono, 2007:59). Pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Pemerintah dalam menjamin kualitas layanan dibidang pendidikan diwujudkan dengan Standar Nasional Pendidikan (NSP). Dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan terdapat delapan NSP yaitu: Standar isi, Standar proses, Standar kompetensi kelulusan, Standar kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, Standar sarana dan prasarana, Standar pengelolaan, Standar pembiayaan, dan Standar penilaian.

Model untuk mengukur kualitas layanan pendidikan yaitu menggunakan model

SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model yang ini dikenal pula dengan *Gab Analysis Model* ini berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan yang didasarkan pada rancangan diskonfirmasi.

Model SERVQUAL banyak diterapkan di berbagai perusahaan dan konteks industri. Popularitas survei SERVQUAL dikarenakan sejumlah keunggulan. Pertama, instrumen SERVQUAL telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas layanan. Kedua, berbagai riset telah menunjukkan bahwa instrumen SERVQUAL sah (valid) untuk berbagai konteks layanan. Ketiga, riset juga mengindikasikan bahwa kuesioner SERVQUAL andal (*reliable*), artinya pertanyaan-pertanyaan yang diinterpretasikan secara sama oleh responden berbeda. Keempat, instrumen SERVQUAL memenuhi *criteria parsimony*, karena hanya terdiri dari 22 item, sehingga bisa diisi dengan cepat oleh responden. Kelima, instrumen SERVQUAL memiliki prosedur analisis baku yang memudahkan interpretasi hasil (Wijaya, 2011:197).

Instrumen SERVQUAL bermanfaat dalam melakukan analisis gap. Karena biasanya layanan/jasa bersifat *intangible*, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap persepsi pelanggan atas kualitas layanan. Gap-gap yang biasanya terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan meliputi:

- a) *Gap* antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
- b) *Gap* antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*).
- c) *Gap* antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (*delivery gap*).
- d) *Gap* antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
- e) *Gap* antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*).

Dalam penelitian ini akan mengukur SERVQUAL gap 5. Gap ini berarti bahwa

layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan. Gap ini bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas; komunikasi gethok tular yang negatif; dampak negatif terhadap citra korporat atau citra lokal; dan kehilangan pelanggan.

Model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sem sempurna untuk masing-masing atribut layanan. Apabila kinerja sesuai atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*).

Pengukuran kualitas layanan dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik). Kelima dimensi utama itu dijabarkan dalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel ekspektasi dan variabel persepsi, yang disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berdasarkan skala Likert, dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat setuju). Evaluasi kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al, 1990 dalam Tjiptono 2008:221):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan, semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah, pada penelitian ini akan dikaji tentang bagaimana kualitas layanan pendidikan SMK Muhammadiyah Batang dilihat dari persepsi siswa dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang diukur dengan menggunakan analisis Servqual (*Service Quality*). Dalam analisis Servqual (*Service Quality*) ini ada 5 atribut utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu (1) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan, (2) *Responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, (3) *Tangibilities* yaitu penampakan fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, pegawai, dan

materi untuk berkomunikasi, (4) *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan perusahaan dan karyawan untuk membangkitkan *trust* dan *confidence*, dan (5) *Emphaty* yaitu kepedulian, perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas maka masalah yang muncul dalam penelitian ini yaitu: bagaimanakah kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang. Tujuan dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang.

METODE

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMK Muhammadiyah Kabupaten Batang. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 79 siswa. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti tentang karakteristik dari responden, diketahui

bahwa populasi bersifat homogen, ditunjukkan dengan kesamaan pendidikan (SMK) dan jumlah populasi yang kurang dari 100. Oleh karena itu, peneliti mengambil seluruh populasi penelitian sebagai responden.

Variabel penelitian yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian yaitu persepsi siswa terhadap layanan pendidikan dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan, dan kualitas layanan pendidikan. Variabel yang digunakan merupakan variabel bebas, hal ini didasarkan pada pengertian penelitian deskriptif itu sendiri. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Indikator dari persepsi siswa terhadap layanan pendidikan dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan, dan kualitas layanan pendidikan yaitu : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Metode pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini yaitu angket dan wawancara tidak terstruktur. Instrumen penelitian menggunakan angket (kuesioner) yang dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL. Instrumen disampaikan kepada responden, yaitu siswa SMK Muhammadiyah Batang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima kategori yaitu skor 5 (sangat setuju), skor 4 (setuju), skor 3 (kurang setuju), skor 2 (tidak setuju), skor 1 (sangat tidak setuju) atas pelayanan pendidikan selama siswa menempuh pendidikan di satuan pendidikan. Instrumen penelitian ini berupa daftar pertanyaan sejumlah 50 butir dengan empat alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Instrumen di analisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Berdasarkan uji validitas diperoleh 40 butir pertanyaan yang valid dan reliabel.

Metode analisis data metode analisis data yang digunakan yaitu: Analisis *item-by-item gap analysis*. Caranya adalah menghitung selisih skor rata-rata persepsi dan skor rata-rata ekspektasi untuk masing-masing item. Dengan perhitungan ini maka akan diketahui kualitas layanan masing-masing item.

Analisis *dimention-by-dimention gap analysis*. Caranya adalah rata-rata skor tiap dimensi (bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) persepsi dan ekspektasi harus dihitung. Kemudian nilai dari persepsi dikurangkan dengan nilai ekspektasi pada masing-masing dimensi. Hasil dari analisis ini akan dapat diketahui gap dari masing-masing dimensi untuk kemudian perbaikan bisa difokuskan pada dimensi yang memiliki nilai negatif (Tjiptono, 2008:221).

Evaluasi kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan siswa untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = *Quality* / Kualitas Pelayanan Pelanggan

E = *Expectation* / Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = *Perceived* / Pelayanan yang sesungguhnya diterima

Berdasarkan rumus di atas, ketentuan penarikan kesimpulan atas kualitas layanan pendidikan yaitu sebagai berikut:

1. Jika $Q > 0$ maka $ES > PS$; siswa kurang puas atas pelayanan yang diterima;
2. Jika $Q = 0$ maka $ES = PS$; siswa puas atas pelayanan yang diterima;
3. Jika $Q < 0$ maka $EC < PS$; siswa sangat puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal.

Tabel perhitungan sebagai berikut:

Tabel 2. Perhitungan Skor SERVQUAL

Responden	Excepted Service	Perceived Service	PS – ES
R 1	Mean 1	Mean 1	$\bar{x}_{ps1} - \bar{x}_{es1}$
R 2	Mean 2	Mean 2	$\bar{x}_{ps2} - \bar{x}_{es2}$
R 3	Mean 3	Mean 3	$\bar{x}_{ps3} - \bar{x}_{es3}$
...
R N	Mean N	Mean N	$\bar{x}_{psn} - \bar{x}_{esn}$
	\bar{x}_{ES}	\bar{x}_{PS}	$\bar{x}_{PS} - \bar{x}_{ES}$

Di mana :

\bar{x}_{ES} = Skor Pelayanan yang diharapkan (ES)

\bar{x}_{PS} = Rata-rata Skor Pelayanan yang dirasakan (PS)

$\bar{x}_{PS} - \bar{x}_{ES}$ = Kesenjangan antara harapan dengan yang dirasakan (Q)

Interpretasi hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 3. Perhitungan Hasil SERVQUAL

Hasil SERVQUAL ($Q = \bar{x}_{PS} - \bar{x}_{ES}$)	Kualitas Layanan
> 0	Ideal
= 0	Baik
< 0	Buruk

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data dalam penelitian ini akan mendeskripsikan data hasil penelitian dari masing-masing variabel penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Variabel penelitian dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan pendidikan, persepsi siswa terhadap layanan pendidikan dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan. Secara lebih lengkap akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Analisis SERVQUAL

Kualitas layanan pendidikan pada penelitian ini penilaiannya dilakukan dengan

menggunakan angket atau kuisisioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 40 item. Item pertanyaan tersebut terdiri dari dua variabel yaitu persepsi dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan. Pertanyaan tersebut terbagi ke dalam lima indikator penilaian yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

a. Atribut pelayanan dimensi SERVQUAL

Adapun atribut pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 4. Atribut dan Dimensi Layanan Pendidikan Di SMK Muhammadiyah Batang

Dimensi	Atribut Layanan
Bukti Fisik	Kebersihan ruang kelas
	Kelengkapan sarana prasarana
	Penyediaan buku perpustakaan
	Ketersediaan media pembelajaran
	Penampilan guru dan karyawan
Kehandalan	Kedisiplinan guru dan karyawan
	Pelaporan hasil belajar siswa kepada orang tua
	Jumlah guru dan karyawan yang memadai
	Keadilan dalam pelayanan
Daya Tanggap	Metode pembelajaran guru
	Adanya layanan bimbingan dan konseling
	Kegiatan ekstra kurikuler siswa
	Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa
Jaminan	Penguasaan materi pelajaran guru
	Penguatan dan umpan balik materi pelajaran oleh guru
	Penggunaan media pembelajaran oleh guru
	Metode penilaian hasil belajar
Empati	Pemberian dispensasi pembayaran untuk yang kurang mampu
	Beasiswa bagi siswa yang berprestasi
	Pemberian motivasi belajar kepada siswa

b. Penentuan *Gap*

Penentuan *gap* dalam penelitian ini menggunakan metode *dimention-by-dimention gap analysis* dan *item-by-item gap analysis*. Hasil analisis dengan metode *dimention-by-dimention gap analysis* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis Metode Dimention-By-Dimention Gap Analysis

No.	Dimensi	Rata-rata	Per	Item	Gap/ Servqual	Skor	Kualitas Layanan
		Dimensi Persepsi	Ekspektasi				
1	Bukti Fisik	3,6	4,2		-0,6		Buruk
2	Kehandalan	3,6	3,8		-0,2		Buruk
3	Daya Tanggap	3,7	3,9		-0,2		Buruk
4	Jaminan	3,6	3,9		-0,3		Buruk
5	Empati	3,4	3,9		-0,5		Buruk

Sumber: Data penelitian, 2014

Untuk melihat seberapa tinggi gap tersebut dapat dilihat pada gambar 1. Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 5 indikator yang digunakan untuk penilaian variabel kualitas layanan pendidikan nilai *gap*-nya negatif yaitu nilai ekspektasi lebih besar dari nilai persepsi. Artinya bahwa layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Muhammadiyah Batang dinilai buruk oleh siswa sebagai konsumen baik dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya

tanggap, jaminan maupun empati. Hasil ini menunjukkan bahwa SMK Muhammadiyah Batang tidak dapat memenuhi keinginan siswa sebagai konsumen. Secara berurutan nilai skor kualitas layanan dari yang tertinggi yaitu kehandalan (-0,2), daya tanggap (-0,2), jaminan (-0,3), empati (-0,5), dan bukti fisik (-0,6). Untuk melihat seberapa tinggi gap tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1. *Gap* Ekspektasi dan Persepsi per Dimensi

Dari gambar 1 di atas dapat terlihat bahwa gap yang paling tinggi yaitu pada dimensi bukti fisik. Selanjutnya, gap yang paling rendah yaitu

terlihat pada dimensi kehandalan dan dimensi daya tanggap.

Hasil analisis dengan metode *item-by-item gap analysis* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Metode *Item-By-Item Gap Analysis*

Atribut Layanan	Dimensi	Rata-Rata Per Item		<i>Gap</i>	Kualitas Layanan
		Persepsi	Ekspektasi		
Kebersihan ruang kelas	Bukti Fisik	3,6	4,5	-0,9	Buruk
Kelengkapan sarana prasarana		3,6	4,2	-0,6	Buruk
Penyediaan perpustakaan	buku	3,5	4,1	-0,6	Buruk
Penyediaan pembelajaran	media	3,6	4,0	-0,4	Buruk
Penampilan guru dan karyawan		3,6	4,0	-0,4	Buruk
Kedisiplinan guru dan karyawan	Kehan-dalan	3,7	3,9	-0,2	Buruk
Laporan hasil belajar siswa		3,4	3,9	-0,5	Buruk
Jumlah guru dan karyawan		3,6	3,7	-0,1	Buruk
Keadilan pelayanan	dalam	3,5	3,8	-0,3	Buruk
Metode pembelajaran guru	Daya Tanggap	3,8	3,9	-0,1	Buruk
Adanya bimbingan dan konseling	layanan dan	3,7	4,0	-0,3	Buruk
Kegiatan kurikuler siswa	ekstra	3,5	3,9	-0,4	Buruk
Usaha	untuk	3,6	3,9	-0,3	Buruk

meningkatkan prestasi siswa						
Penguasaan materi pelajaran guru	Jaminan	3,7	4,0	-0,3	Buruk	
Penguatan dan umpan balik materi pelajaran		3,6	3,8	-0,2	Buruk	
Penggunaan media pembelajaran		3,6	3,9	-0,3	Buruk	
Metode penilaian hasil belajar		3,5	4,0	-0,5	Buruk	
Pemberian dispensasi pembayaran	Empati	2,7	3,8	-1,1	Buruk	
Beasiswa bagi siswa yang berprestasi		3,8	4,0	-0,2	Buruk	
Pemberian motivasi belajar kepada siswa		3,7	3,9	-0,2	Buruk	

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 20 item pertanyaan yang digunakan untuk penilaian kualitas layanan pendidikan nilai servqualnya negatif yaitu nilai ekspektasi lebih besar dari nilai persepsi. Artinya bahwa siswa

mempersepsikan buruk dari layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Muhammadiyah Batang. Hasil analisis gap untuk tiap dimensi dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. Gap Ekspektasi dan Persepsi per Atribut Layanan

c. Importance Performance Analysis (IPA)

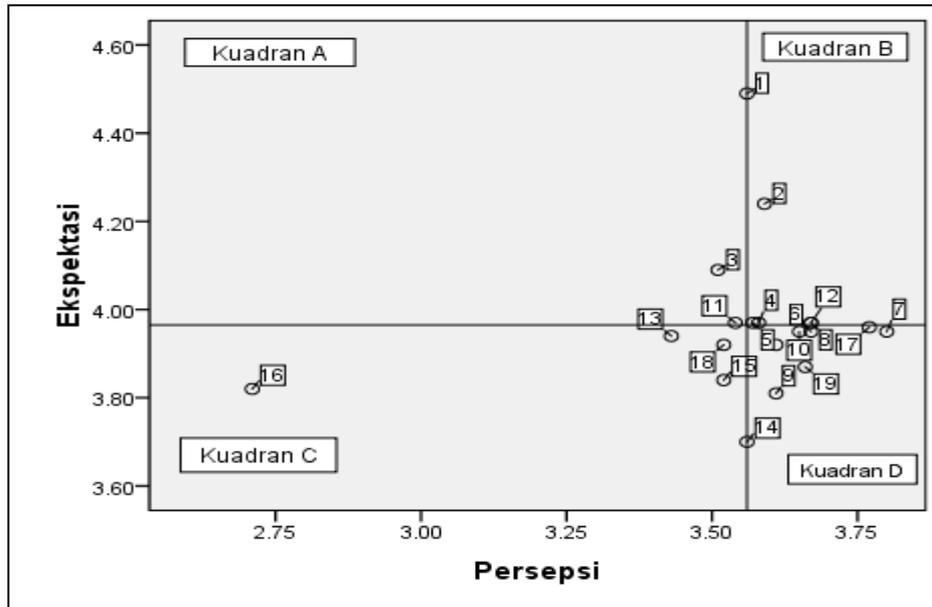
Untuk memperoleh faktor-faktor yang berpengaruh pada hasil yang diperoleh dari dimensi SERVQUAL. Tabel 6 adalah tabel antara ekspektasi dan persepsi siswa (pelanggan

service) yang akan digunakan untuk membuat diagram kartesius mengenai posisi penempatan data berdasarkan *Importance-performance analysis* (IPA).

Tabel 7. Data Ekspektasi dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan pendidikan

Indikator	Ekspektasi	Persepsi
Kebersihan ruang kelas	4,49	3,56
Kelengkapan sarana prasarana	4,24	3,59

Penyediaan buku perpustakaan.	4,09	3,51
Ketersediaan media pembelajaran	3,97	3,58
Penampilan guru dan karyawan	3,97	3,57
Kedisiplinan guru dan karyawan	3,95	3,67
Metode pembelajaran guru	3,95	3,80
Penguasaan materi pelajaran guru	3,97	3,67
Penguatan dan umpan balik materi pelajaran	3,81	3,61
Penggunaan media pembelajaran	3,95	3,65
Metode penilaian hasil belajar	3,97	3,54
Kegiatan ekstra kurikuler siswa	3,97	3,67
Adanya laporan hasil belajar siswa kepada orang tua	3,94	3,43
Jumlah guru dan karyawan yang memadai	3,70	3,56
Keadilan dalam pelayanan	3,84	3,52
Pemberian dispensasi pembayaran bagi siswa yang kurang mampu	3,82	2,71
Beasiswa bagi siswa yang berprestasi	3,96	3,77
Adanya layanan bimbingan dan konseling	3,92	3,52
Pemberian motivasi belajar kepada siswa	3,87	3,66
Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa	3,92	3,61



Gambar 3. Diagram Klasifikasi Kepentingan Dalam Konsep Servqual

Keterangan:

- 1) Kuadran A, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh siswa tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang diharapkan (tingkat kepuasan siswa masih sangat rendah). Di wilayah ini sekolah perlu melakukan perbaikan secara terus menerus agar *performance* dalam kuadran ini meningkat. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 1, 3, dan 11.
- 2) Kuadran B, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh siswa dan atribut-atribut yang dianggap oleh siswa sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 2, 4, 5, dan 12.
- 3) Kuadran C, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa. Yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 13, 14, 15, 16, dan 18.
- 4) Kuadran D, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan dianggap berlebihan. Yang termasuk dalam

atribut ini adalah atribut 6, 7, 8, 9, 10, 17, 19, dan 20.

Service Quality (SERVQUAL) digunakan dalam pengambilan data kuantitatif, yang diperoleh dari data kuesioner. Data hasil kuesioner pada tabel 5 tentang kesenjangan atribut layanan menunjukkan bahwa nilai keseluruhan atribut pada bagian persepsi (layanan yang diterima) lebih rendah dari ekspektasi (layanan yang diharapkan). Berarti kelima dimensi SERVQUAL bernilai negatif.

Pertama, dimensi bukti fisik dengan nilai rata-rata sebesar -0,6. Dimensi ini menunjukkan bahwa sarana maupun prasarana fisik yang dimiliki oleh sekolah masih kurang memuaskan bagi siswa sebagai konsumen. Rata-rata item layanan dalam indikator bukti fisik ini memperoleh nilai ekspektasi yang paling tinggi yaitu 4,2. Artinya bahwa harapan siswa akan pelayanan pendidikan indikator ini dalam kategori tinggi. Bukti fisik ini menjadi hal yang sangat penting karena bukti fisik ini akan menjadi kesan pertama bagi pelanggan. Di setiap layanan pelanggan baik di sektor jasa maupun lainnya yang akan dilihat pertama kali oleh pelanggan yaitu hal-hal yang bersifat fisik. Misalnya: ruangan, kebersihan ruang layanan, penampilan karyawan yang melayani baru

kemudian melihat aspek-aspek lain yang mendukung. Kita bisa melihat hampir disetiap instansi akan menjadikan bukti fisik ini hal yang sangat prioritas. Oleh karena penting pula bagi SMK Muhammadiyah Batang membangun dimensi ini untuk lebih baik. Dari aspek persepsi dimensi bukti fisik ini memperoleh rata-rata skor 3,6, artinya bahwa siswa sudah cukup puas dengan pelayanan pendidikan dimensi bukti fisik dari SMK Muhammadiyah Batang. Meskipun demikian SMK Muhammadiyah Batang masih perlu untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dimensi bukti fisik ini karena harapan siswa masih lebih tinggi dari pada persepsi siswa terhadap layanan yang sudah diperoleh.

Kedua, dimensi kehandalan dengan nilai rata-rata -0,2. Dimensi ini menunjukkan bahwa kemampuan melayani siswa sebagai konsumen seperti kedisiplinan guru dan karyawan, pelaporan hasil belajar siswa kepada orang tua, jumlah guru dan karyawan yang memadai, dan keadilan dalam pelayanan dianggap belum memuaskan. Rata-rata item layanan indikator kehandalan memperoleh nilai ekspektasi 3,8. Artinya bahwa harapan siswa akan pelayanan pendidikan dimensi kehandalan dalam kategori tinggi. Kehandalan merupakan hal yang penting dalam sebuah institusi sekolah karena kehandalan ini akan menjadikan pelanggan percaya (dalam hal ini yaitu siswa dan orang tua). Membangun dimensi kehandalan berarti juga membangun kepercayaan pelanggan, dimana jika sekolah bisa diandalkan orang tua untuk mendidik anak-anaknya dengan baik maka kepercayaan dan loyalitas orang tua terhadap sekolah akan tinggi. Selanjutnya, nilai rata-rata yang diperoleh dimensi kehandalan untuk aspek persepsi siswa yaitu 3,6, artinya bahwa siswa sudah cukup puas dalam hal layanan pendidikan untuk aspek kehandalan ini. Meskipun demikian SMK Muhammadiyah Batang masih perlu untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dimensi kehandalan ini karena harapan siswa masih lebih tinggi dari pada persepsi siswa terhadap layanan pendidikan yang diperoleh.

Ketiga, dimensi daya tanggap dengan nilai rata-rata -0,2. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas metode pembelajaran guru, layanan bimbingan konseling, kegiatan ekstrakurikuler, dan usaha untuk meningkatkan prestasi belajar siswa masih belum memberikan hasil yang memuaskan. Rata-rata nilai item dimensi daya tanggap untuk aspek ekspektasi yaitu 3,9. Artinya bahwa harapan siswa akan layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah untuk dimensi ini dalam kategori tinggi. Dimensi daya tanggap juga merupakan dimensi yang perlu diperhatikan oleh sekolah, dimana setiap sekolah mempunyai siswa dengan berbagai macam karakteristik. Untuk itu sekolah harus mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan karakteristiknya. Misalnya untuk atribut layanan metode pembelajaran guru, maka guru harus mampu untuk memilih metode belajar yang sesuai dengan karakteristik siswa. Karena metode pembelajaran yang baik yaitu metode pembelajaran yang mampu menjadikan siswa termotivasi untuk belajar. Untuk dimensi daya tanggap aspek persepsi rata-rata nilainya yaitu 3,7, artinya siswa sudah cukup puas dengan layanan pendidikan dimensi daya tanggap yang diberikan oleh SMK Muhammadiyah Batang. Namun, layanan pendidikan dimensi ini masih perlu ditingkatkan mengingat nilai persepsinya masih lebih kecil dari nilai ekspektasinya.

Keempat, dimensi jaminan dengan nilai rata-rata -0,3. Nilai negatif ini menunjukkan bahwa penguasaan materi guru, penguatan dan umpan balik terhadap tugas siswa, dan metode penilaian hasil belajar dipersepsikan buruk oleh siswa. Rata-rata nilai item dari dimensi jaminan yaitu 3,9, artinya bahwa siswa memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang dimensi jaminan. Jaminan dalam suatu institusi sekolah sangatlah penting mengingat hal inilah yang sering menjadi daya tarik konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Karena sekolah merupakan institusi yang menawarkan produk yang berupa jasa maka jaminan ini akan lebih ditekankan pada pihak yang bertugas memberikan *service* atau jasa tersebut yaitu guru. Guru menjadi ujung tombak dalam memberikan

layanan pendidikan dalam pembelajaran. Semakin baik kualitas guru yang dimiliki sekolah maka semakin baik juga jaminan layanan yang bisa diberikan oleh sekolah. Selanjutnya nilai rata-rata aspek persepsi untuk dimensi jaminan yaitu 3,6, artinya bahwa siswa sudah cukup puas dengan layanan pendidikan aspek jaminan. Namun, mengingat nilai persepsinya ini masih lebih rendah dari nilai ekspektasi maka sekolah masih harus berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dimensi jaminan.

Kelima, dimensi empati dengan nilai rata-rata -0,5. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian dispensasi pembayaran kepada siswa yang kurang mampu, pemberian beasiswa untuk siswa yang berprestasi dan adanya program motivasi belajar siswa kualitasnya buruk. Nilai rata-rata item layanan dimensi empati ini cukup tinggi yaitu 3,9. Artinya bahwa siswa memiliki harapan yang tinggi kepada SMK Muhammadiyah akan layanan dimensi empati. Dimensi empati ini penting pula diperhatikan oleh sekolah, mengingat sekolah dituntut untuk memberikan layanan pendidikan kepada siswa yang memiliki potensi yang berbeda dan kemampuan ekonomi orang tua yang berbeda. Sekolah perlu memberikan apresiasi untuk siswa yang berprestasi untuk sebagai motivasi dan juga perlu memberi keringan kepada siswa yang memang berasal dari keluarga yang kurang mampu. Kualitas layanan dimensi empati yang baik akan memberikan rasa aman kepada pelanggan (dalam hal ini siswa) dalam mengikuti kegiatan belajar disekolah. Selanjutnya nilai rata-rata item layanan dimensi empati untuk aspek persepsi yaitu 3,4, artinya siswa sudah cukup puas terhadap layanan pendidikan dimensi empati yang diberikan oleh SMK Muhammadiyah Batang. Namun perlu menjadikan perhatian pula mengingat gap yang cukup tinggi antara ekspektasi dan persepsi pada dimensi ini. Oleh karena itu, SMK Muhammadiyah Batang perlu untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dimensi empati.

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengembangkan strategi

manajemen pemasaran. Analisis ini digunakan untuk menutup kekurangan yang ada pada servqual. Hasil pengolahan data menunjukkan analisis IPA pada kuadran A yang merupakan prioritas tinggi adalah atribut kebersihan ruang kelas, penyediaan buku perpustakaan dan metode penilaian hasil belajar guru. Pada kuadran B, yang perlu dipertahankan adalah atribut kelengkapan sarana prasarana belajar, ketersediaan media pembelajaran, penampilan guru dan karyawan, dan kegiatan ekstrakurikuler. Pada kuadran C yang merupakan prioritas rendah adalah pelaporan hasil belajar siswa, jumlah guru dan karyawan yang memadai, keadilan dalam pelayanan, pemberian dispensasi pembayaran untuk siswa yang kurang mampu dan adanya layanan bimbingan dan konseling. Pada kuadran D, yang berlebihan adalah atribut kedisiplinan guru dan karyawan, metode pembelajaran guru, penguasaan materi pelajaran guru, penguatan dan umpan balik terhadap hasil tugas siswa, penggunaan media pelajaran oleh guru, metode penilaian hasil belajar, beasiswa bagi siswa yang berprestasi, dan program untuk pemberian motivasi belajar siswa. Dari keempat kuadran di atas, kuadran yang di ambil sebagai atribut untuk melihat tingkat pentingnya atribut layanan adalah kuadran A yaitu atribut kebersihan ruang kelas, penyediaan buku perpustakaan dan metode penilaian hasil belajar guru. Kuadran A merupakan kuadran dengan prioritas tinggi sehingga perbaikan kualitas layanan pendidikan perlu difokuskan pada tiga atribut di atas.

Pada analisis gap, ada lima dimensi kualitas layanan yang dijadikan indikator penelitian ini yaitu dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati. Dari lima indikator tersebut semuanya memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya. Artinya bahwa sekolah belum bisa memenuhi layanan pendidikan sesuai dengan harapan siswa sebagai pelanggan sedangkan pada analisis IPA (*Importance performance analysis*), ada 4 kuadran yang di nilai. Kuadran A merupakan kuadran dengan prioritas

tinggi untuk dilakukan perbaikan. Pada kuadran A yang merupakan prioritas tinggi adalah atribut kebersihan ruang kelas, penyediaan buku perpustakaan dan metode penilaian hasil belajar guru.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Ada lima dimensi kualitas layanan yang dijadikan indikator penelitian ini yaitu dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati. Dari lima indikator tersebut semuanya memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya.
2. Secara umum kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang masih

rendah. Untuk itu perlu adanya upaya-upaya perbaikan kualitas layanan oleh sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki dan Sumarno. 2004. Implementasi system jaminan mutu (*Quality assurance*) proses pembelajaran diperguruan tinggi. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi*, Nomor 7, tahun VI. hal: 133-144.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2003. *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301).