



JNE 1 (1) (2015)

## Journal of Nonformal Education

<http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jne>



### STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PESERTA DIDIK KURSUS BIDANG VOKASI (STUDI DI LEMBAGA PENDIDIKAN PROFESI GRAHA WISATA SEMARANG)

Melati Indri Hapsari ✉, Ana Kristiani

Pamong Belajar PP-PAUDNI Regional II Semarang

#### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima Mei 2015

Disetujui Juli 2015

Dipublikasikan Agustus 2015

*Kata Kunci:*

*Kualitas layanan, Kesenjangan  
Layanan, Strategi Peningkatan  
Kualitas Layanan.*

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik kursus bidang vokasi di LPP Graha Wisata Semarang. Penelitian deskriptif ini menggunakan kuisioner dan wawancara sebagai metode pengumpulan data. Kuisioner diberikan peserta didik untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi layanan yang telah diberikan pada lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian menghasilkan kualitas layanan dengan skor 5,69 dipersepsikan baik oleh peserta didik, tetapi dengan mengukur ekspektasi dan persepsi layanan ditemukan kesenjangan dengan skor -0,78 yang artinya kualitas layanan masih belum memuaskan. Berdasarkan kesenjangan itu strategi peningkatan kualitas layanan yang dilakukan LPP Graha Wisata Semarang dengan memperbaiki fisik sarana prasarana dan meningkatkan kualitas SDM melalui bimbingan, pembinaan, pendidikan dan latihan.

© 2015 PNF FIP UNNES

✉ Alamat korespondensi:

PP-PAUDNI Regional II Semarang

Jl. Diponegoro 250 Ungaran, Semarang

E-mail: [melatikesling06@yahoo.co.id](mailto:melatikesling06@yahoo.co.id)

ISSN 2442-532X

## PENDAHULUAN

Upaya pemerintah dalam mencerdaskan dan menyejahterakan masyarakatnya dengan mengurangi pengangguran lewat bidang pendidikan terus dilakukan dengan mengatur tentang Sistem Pendidikan Nasional dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Salah satu problem pendidikan di Indonesia selama ini adalah relevansi pendidikan dengan dunia kerja. Salah satu solusinya melalui pendidikan vokasi atau kecakapan hidup yang diselenggarakan oleh pendidikan nonformal melalui Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Oleh karena itu penataan LKP terus dilakukan Ditjen PAUDNI dengan melakukan penilaian kinerja.

Penilaian kinerja merupakan bagian penting dari suatu organisasi, karena berpengaruh terhadap manajemen pengembangan sumber daya manusia. Dubrin et al. (1996) mengatakan bahwa penilaian kinerja memiliki dua kepentingan yaitu kepentingan bagi karyawan dan bagi organisasi/lembaga. Hasil penilaian kinerja memberikan gambaran kepada kita bahwa sebagian besar LKP belum memiliki kinerja yang baik disebabkan oleh kualitas layanan yang dilakukan kurang bagus. Kualitas layanan apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan. Pemenuhan kebutuhan atau kepuasan pelanggan secara efektif pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan daya saing sehingga dalam jangka panjang lembaga tetap *survive* dan menghasilkan laba.

Pengelolaan layanan LKP yang buruk menyebabkan operasional lembaga tidak efisien dan tidak efektif. Faktor yang mempengaruhi kemampuan LKP untuk berkembang dan bertahan dalam persaingan di dunia usaha adalah kualitas layanan meliputi dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati (Tjiptono, 2012). Kajian tentang kualitas layanan pada awalnya dilakukan di sejumlah bisnis industri jasa seperti perbankan, jasa kartu

kredit, reparasi dan pemeliharaan, serta jasa telepon interlokal (riset awal Parasuraman et al. 1985). Perkembangan dewasa ini, dunia pendidikan ikut mengaplikasikannya, terutama penyelenggara pendidikan swasta, meskipun menurut PP No. 66 Tahun 2010 pengelolaan pendidikan didasarkan pada prinsip nirlaba, kenyataan di lapangan untuk penyelenggara pendidikan swasta tidak bisa lepas dari bisnis karena pembiayaan swadana maka dalam mencari peserta didik harus memiliki daya saing yang kuat, untuk itu kualitas layanan kepada pelanggan harus terus ditingkatkan.

Rintisan usaha dengan segala problematikanya juga dialami oleh LKP Graha Wisata Semarang. Pengalaman itu membuat LPP Graha Wisata mencari langkah yang tepat untuk meningkatkan usahanya dengan cara terus memperbaiki kualitas layanannya. Mewujudkan kualitas layanan yang baik tidak lepas dari kemampuan lembaga memberikan kepuasan layanan pada pelanggan (peserta didik) dan kepuasan akan terwujud apabila persepsi layanan sama dengan atau melebihi ekspektasi (layanan yang diharapkan).

Beberapa penelitian tentang peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan sudah dilakukan tetapi hanya terbatas pada pelayanan selama proses belajar saja. Pada penelitian ini akan mencoba menganalisis kualitas layanan LPP Graha Wisata dari sudut persepsi peserta didik selama dalam proses belajar sampai dengan layanan pasca pembelajaran yaitu pendampingan alumni berupa bantuan penyaluran alumni ke dunia kerja. Kualitas layanan merupakan pesan yang sangat vital, menjadi kekuatan daya saing bagi LKP sekaligus menjadi media promosi, oleh karena itu penelitian ini akan menganalisis kualitas layanan berdasar persepsi peserta didik, menemukan kesenjangan berdasar persepsi dan ekspektasi serta strategi peningkatan kualitas layanan berdasar kesenjangan layanan di LPP Graha Wisata Semarang.

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan berdasar persepsi peserta didik selama PBM hingga pasca kursus di LPP Graha Wisata Semarang; menemukan kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi

peserta didik terhadap layanan yang diberikan LPP Graha Wisata Semarang selama PBM hingga pasca kursus; dan mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas layanan pada peserta didik berdasar analisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi peserta didik terhadap layanan yang dilakukan oleh LPP Graha Wisata Semarang.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (mix methode) yang dilakukan di LKP Graha Wisata Semarang Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 23 Semarang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini memanfaatkan multi sumber, yang pertama penyebaran dan pengisian instrumen. Data yang diperoleh dilakukan pengujian keabsahannya dengan menggunakan teknik triangulasi metode dan teori. Populasi penelitian ini adalah peserta didik tahun ajaran 2013/2014 berjumlah 613 orang. Ukuran sample dari suatu populasi digunakan pendekatan rumus Slovin. Sampel terdiri dari 43 peserta didik yang masih aktif belajar dan 43 orang alumni yang sudah bekerja. Data hasil pengisian instrumen survei Servqual direkap dan dievaluasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum**

Visi LPP Graha Wisata adalah “Mencetak Sumber Daya Manusia Indonesia yang Mendunia dan Berjiwa Entrepreneur”. Misinya adalah (a) memberikan pelayanan yang terbaik, ramah dan sepenuh hati kepada semua stakeholder. (b) Meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia di dunia kerja. (c) Mewujudkan peningkatan kesejahteraan umat melalui pendidikan dan pelatihan. (d) Memperluas jaringan kemitraan yang berkualitas di dalam dan di luar negeri. (e) Menumbuhkembangkan jiwa entrepreneurship dengan mengembangkan kurikulum berbasis kompetensi. Core Value yang menjadi spirit SDM LPP Graha Wisata Semarang dalam berkinerja adalah HIDUP BERKAH (High Performance, Integrity Committer, Disiplin, Ulet, Profesional, Berbagi, Efektif dan efisien,

Respect Other, Kerja Cerdas, Abundance dan Grateful, Honest).

Ketenagaan yang dimiliki oleh LPP Graha Wisata Semarang keseluruhan berjumlah 51 orang. Sarana dan prasarana sebagai penunjang proses pembelajaran yang tersedia diantaranya Standar Kompetensi Lulusan (SKL), kurikulum, silabus dan bahan ajar atau modul dan tersedia pula 6 ruang belajar teori dengan kapasitas 30 orang setiap ruang, 4 lab (lab komputer, lab housekeeping, lab kitchen, lab bar dan resoran) dan 6 ruang untuk layanan dan administrasi (ruang front office, meeting room, ruang pimpinan, ruang administrasi akademik, ruang marketing dan humas) dan fasilitas umum (perpustakaan, mushola) semua dalam kondisi baik.

Jaringan kemitraan dibangun dengan dasar saling menguntungkan. Jumlah mitra keseluruhan dalam dan luar negeri ada 66 lembaga/perusahaan. Keberhasilan alumni menjadi daya tarik tersendiri dan merupakan ajang promosi lembaga dalam perekrutan peserta didik. Prestasi yang berhasil diperoleh LPP Graha Wisata sampai saat ini adalah pengelola terbaik di tingkat nasional dan peraih penghargaan service excellence.

### **B. Kualitas Layanan LPP Graha Wisata Semarang**

LPP Graha Wisata Semarang berusaha memberikan yang terbaik bagi pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal. Layanan diberikan mulai proses pembelajaran sampai pada pasca lulusan. Kualitas layanan pada peserta didik di LPP Graha Wisata berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati adalah sebagai berikut:

Kualitas layanan pada dimensi bukti fisik memiliki skor rata-rata 5,59 dipersepsikan peserta didik masuk pada kategori baik. Kualitas layanan peserta didik yang telah dilakukan LPP Graha Wisata secara keseluruhan dipersepsikan baik. Skor terendah 5,12 pada dimensi layanan bukti fisik yaitu daya tarik visual fasilitas fisik LPP Graha Wisata. Nilai terendah layanan yang dipersepsikan oleh peserta didik masih pada tingkat yang baik. Kualitas layanan memang bergantung persepsi pelanggan, meskipun

pelayanan yang diberikan sama, persepsi dapat bervariasi dari pelanggan satu dengan yang lain dan baik atau buruknya kualitas layanan secara otomatis akan menjadi brand image lembaga. Hal ini seperti pendapat Tjiptono (2012) bahwa kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dimensi bukti fisik merupakan indikator yang berpengaruh pada kualitas sebuah layanan, seperti sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyampaian jasa layanan, tanpa dukungan bukti fisik layanan sulit dipersepsikan baik hasil analisis kualitas layanan pada dimensi reliabilitas yaitu pada kesesuaian waktu layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi reliabilitas dilaksanakan dengan baik maka kepuasan pelanggan dapat terwujud, jika kepuasan pelanggan diberikan maka kualitas layanan akan dipersepsikan baik oleh pelanggan. Daya tanggap karyawan LPP Graha Wisata cukup baik dalam melayani peserta didik. Keterbukaan informasi layanan diberikan baik secara langsung maupun melalui media, sehingga peserta didik mendapatkan kejelasan layanan apa saja yang akan diterima dan kapan layanan itu diterima. Jaminan kepercayaan peserta didik diciptakan melalui layanan sumber daya manusia (SDM). LPP Graha Wisata berusaha menempatkan karyawan pada posisi/bidang yang tepat berdasar kualifikasi dan kompetensi sehingga dapat memberikan layanan memuaskan. Dimensi empati mencakup layanan yang bersifat individu dan personal. Dalam pemberian perhatian secara individu dan personal maupun memahami kebutuhan spesifik peserta didik, lembaga menempatkan karyawan untuk berinteraksi langsung dengan peserta didik dengan pendekatan personal intensif dan komunikasi efektif serta memberikan kebebasan karyawan melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan peserta didik.

### **C. Kesenjangan layanan**

Analisis kesenjangan dilakukan dengan membandingkan skor hasil penilaian responden tentang persepsi dan ekspektasi pada lima dimensi kualitas layanan. Kualitas layanan yang diberikan LPP Graha Wisata Semarang kepada

peserta didiknya sesuai hasil survei dengan rata-rata skor 5,69 masuk kategori baik akan tetapi ini tidak bisa diartikan bahwa layanan yang diberikan sudah memuaskan peserta didik karena ekspektasi peserta didik lebih tinggi dari apa yang dipersepsikan.

Hasil pengukuran melalui instrumen *servqual* bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik tetapi masih kurang memuaskan peserta didik. Kekurangan ini disadari oleh lembaga dan menjadi agenda dalam menentukan strategi perbaikan kualitas layanan pada kinerja lembaga. Dimensi bukti fisik dengan rata-rata skor kesenjangan (-1,02) diartikan masih kurang memuaskan peserta didik. Dimensi reliabilitas dengan rata-rata skor -0,62 masuk kategori kurang memuaskan. Kesenjangan tertinggi ada pada layanan pencatatan (*record*) yang bebas dari kesalahan baik catatan pada administrasi umum maupun administrasi pendidikan. Pada dimensi daya tanggap dengan rata-rata skor (-0,72) kesenjangan tertinggi pada layanan kesediaan dan kesegeraan menanggapi masalah yang disampaikan oleh peserta didik dirasakan masih kurang memuaskan. Layanan LPP Graha Wisata pada dimensi jaminan dengan rata-rata skor (-0,65) ini masih belum memuaskan juga. Kesenjangan tertinggi ada pada layanan menjawab pertanyaan dan konsistensi sikap sopan karyawan. Kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya (*kredibilitas* karyawan). Demikian pula layanan pada dimensi empati dengan skor rata-rata (-0,89) diartikan masih kurang memuaskan peserta didik.

Layanan kepada peserta didik dilakukan LPP Graha Wisata dengan baik tetapi ekspektasi peserta didik lebih tinggi dari apa yang bisa diberikan sehingga menimbulkan kesenjangan layanan hal ini dipengaruhi karena perkembangan jaman, kemajuan teknologi informasi, keterbukaan akses komunikasi sehingga ekspektasi layanan terus meningkat.

### **D. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan berdasar Analisis Kesenjangan di LPP Graha Wisata Semarang**

Berdasarkan kesenjangan tertinggi di masing-masing dimensi kualitas layanan hasil pengukuran antara persepsi dan ekspektasi

peserta didik pada kelima dimensi kualitas layanan, berikut strategi yang dilakukan oleh LPP Graha Wisata Semarang.

- 1) Bukti Fisik: Perbaikan dilakukan dengan pengadaan secara bertahap setiap tahun sesuai perkembangan fasilitas pasar kerja dan untuk peralatan praktek jurusan pramugari sudah dilakukan pemesanan.
- 2) Reliabilitas: Menyiapkan dan meningkatkan kompetensi SDM melalui bimbingan dan pelatihan dan melibatkan konsultan untuk mendampingi, mengawasi dan mengevaluasi kinerja SDM.
- 3) Daya tanggap: membangun etos kerja karyawan melalui morning breafing yang dilakukan setiap pagi sebelum aktifitas kerja dimulai dan pembinaan karyawan dan mengadakan pelatihan service excellence.
- 4) Jaminan: Memberikan pelatihan achievement motivation training (AMT) pada karyawan dan peningkatan kompetensi SDM dengan menyelenggarakan diklat hospitaly dan mengikutkan karyawan dalam seminar, workshop.
- 5) Empati: Pendekatan personal intensive dengan komunikasi efektif pada peserta didik dan mempersiapkan karyawan yang mampu bekerja sepenuh hati sesuai core value lembaga dan menumbuhkembangkan budaya kualitas di lingkungan lembaga.

Perubahan terus terjadi, kualitas layanan yang dikategorikan baik masih belum bisa memenuhi kepuasan peserta didik, seperti layanan fisik sarana dan prasarana, kualifikasi dan kompetensi SDM yang ada di LPP Graha Wisata Semarang. Untuk saat ini bisa dikatakan berkualitas tetapi dalam berjalannya waktu yang membawa perubahan akan menjadikan layanan ini sudah tidak sesuai harapan sehingga perlu perbaikan lagi. Keberhasilan yang diraih LPP Graha Wisata tidak berarti selesai usaha yang dilakukan justru tantangan yang dihadapi semakin berat karena pekerjaan disini merupakan suatu proses yang tidak berhenti dalam satu siklus saja. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2012) bahwa perbaikan kualitas layanan yang dilakukan terus menerus dan fokus pada pelanggan disebabkan karena

unsur-unsur yang terdapat dalam kualitas layanan selalu mengalami perubahan.

LPP Graha Wisata dalam upaya peningkatan kualitas layanan peserta didik dilakukan berdasarkan keluhan peserta didik, keluhan ini merupakan sinyal bahwa layanan yang diberikan belum memuaskan. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia sepaham pendapat Schnaar (Tjiptono, 2005). Kepuasan pelanggan menjadi target capaian kinerja seluruh SDM, baik pada saat proses belajar maupun pasca belajar. Layanan yang baik akan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan yang berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan dengan promosi melalui *gethok tular* sesuai pendapat Tjiptono (2012). Kelemahan LPP Graha Wisata disini adalah sumber informasi yang didasarkan untuk perbaikan kualitas layanan hanya dari keluhan pelanggan yang dilakukan sambil jalan tidak direncanakan dan diagendakan secara berkala.

Rancangan strategi diterapkan LPP Graha Wisata dalam menutup kelemahan atau kesenjangan pada kelima dimensi kualitas layanan melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki secara bertahap dilakukan terus menerus dan berkesinambungan. Strategi peningkatan kualitas layanan pada bukti fisik dengan prioritas kebutuhan berdasar kesenjangan layanan tertinggi yang dikeluhkan peserta didik yaitu peralatan praktek yang berpenampilan modern. LPP Graha wisata selalu melakukan perbaikan layanan termasuk penyediaan alat praktek yang disesuaikan dengan kondisi dunia kerja hal ini akan berpengaruh pada kompetensi peserta didik yang siap masuk ke dunia kerja. Pada sejumlah tipe layanan, persepsi terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di mata pelanggan sependapat dengan Tjiptono (2012).

Perbaikan dimensi reliabilitas, daya tanggap dan jaminan dengan dukungan sistematis diantaranya menyiapkan SDM melalui pelatihan, memfasilitasi dalam proses layanan dan memberikan reward maupun punishment. Dalam peningkatan kualitas

pelayanan internal melalui dukungan sistematis akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan. Kualitas layanan internal tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif (lewat pemberdayaan, delegasi wewenang, saling percaya, komunikasi efektif) dan implementasi total human reward dalam bentuk finansial maupun non finansial seperti kesempatan mengikuti pendidikan pelatihan tambahan. Hal ini sependapat dengan Tjiptono (2005).

Perbaikan pada dimensi empati dilakukan dengan pendekatan personal intensif dengan komunikasi efektif dan memberdayakan (*empowered*) karyawan dalam mengambil keputusan pada saat menangani masalah peserta didik dan menumbuhkembangkan budaya kualitas. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan Tjiptono (2012), karyawan harus berusaha menempatkan diri pada posisi peserta didik dengan ikut merasakan apa yang dialami dan dikeluhkan peserta didik sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Tipe pemimpin LPP Graha Wisata Semarang yang efektif, dapat membangun sistem informasi pelayanan, merumuskan strategi pelayanan dan menerapkan strategi pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Berry (Yamit, 2002), kepemimpinan yang efektif perlu diikuti oleh sistem informasi pelayanan yang menyediakan data dan informasi yang tepat untuk pengambilan keputusan berkaitan dengan kualitas layanan.

Peran pemimpin dalam memberikan inspirasi positif dapat meningkatkan kualitas layanan. Kepemimpinan lembaga berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Kepemimpinan di lembaga ini lebih condong pada model egalitarian (Yamit, 2002) dimana seorang pemimpin memberikan kebebasan kepada karyawan untuk bekerja, berkoordinasi dengan atasan dan bawahan, berkomunikasi baik intern dan antar bidang serta pembentukan tim antar bidang digunakan untuk menyelesaikan masalah.

Strategi peningkatan kualitas layanan diawali dengan kegiatan perumusan visi, misi dan layanan persiapan pembelajaran seperti SKL, kurikulum, silabus, bahan ajar serta layanan pasca pembelajaran dengan

pendampingan berupa bantuan penyaluran kerja merupakan sistem kerja di LPP Graha Wisata. Sistem tersebut sebagaimana yang disampaikan Yamit (2002) bahwa kualitas harus dilembagakan dalam setiap bagian organisasi sebagai sebuah filosofi ketimbang sebagai peluang sasaran akhir. Rumusan strategi yang baik belum juga menjadi jaminan untuk memberikan pelayanan berkualitas. Strategi pelayanan tersebut perlu diimplementasikan secara efektif sehingga tidak menjadi slogan belaka.

Upaya penciptaan lingkungan kerja yang harmonis dengan komunikasi secara terintegrasi dan konsisten. Komunikasi yang baik dibangun melalui hubungan antar karyawan, karyawan dan pimpinan di dalam lingkungan kerja. Sebagai contoh hal tersebut adalah morning breafing setiap pagi, rapat mingguan maupun pertemuan yang tak terjadwal. Kegiatan ini dimaksudkan untuk membentuk iklim keterbukaan dalam organisasi, supaya setiap karyawan berani dan bersedia menyampaikan gagasan, pendapat, sasaran dan komentar. Hal ini sependapat dengan Tjiptono (2005) yaitu perlunya dikembangkan komunikasi yang interaktif agar dapat diperoleh informasi yang akurat mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan/peserta didik.

Peningkatan kompetensi SDM LPP Graha Wisata dilakukan dengan menyelenggarakan pendidikan dan latihan sendiri maupun memberangkatkan karyawan untuk mengikuti diklat yang diselenggarakan oleh lembaga lain. SDM yang pernah dilatih proses kerjanya akan lebih bagus dibanding yang tidak, bila keterampilan dan pendidikan seiring maka organisasi akan bisa mencapai keunggulan kualitas, hal ini sepaham dengan teorinya Tjiptono (2005).

Proses perbaikan kualitas layanan yang dilakukan LPP Graha Wisata ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2012) yaitu perbaikan dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan dimulai dari perancangan sistem layanan secara komprehensif, komunikasi secara terintegrasi, pengembangan staf layanan secara terintegrasi, pengembangan staf layanan terlatih yang mampu secara konsisten memberikan layanan prima tetapi hal yang tidak

kalah penting untuk mempertahankan kualitas layanan adalah penjaminan mutu. Jaminan mutu LPP Graha Wisata Semarang sudah terakreditasi dari BAN PNF tetapi hal ini perlu ditingkatkan lagi ke standar internasional karena jaringan kerja LPP Graha Wisata sudah sampai ke luar negeri.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dipersepsikan oleh peserta didik selama proses belajar mengajar (PBM) hingga pasca kursus di LPP Graha Wisata Semarang dalam lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori baik. Terjadi kesenjangan dalam kualitas layanan yang telah diberikan oleh LPP Graha Wisata Semarang kepada peserta didiknya selama PBM hingga pasca kursus karena ekspektasi layanan lebih tinggi dari pada yang dipersepsikan artinya layanan belum bisa memuaskan peserta didik. Kesenjangan tertinggi pada dimensi fisik yaitu peralatan praktek yang berpenampilan modern. Kesenjangan ini menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas layanan.

Strategi peningkatan kualitas layanan berdasar analisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi peserta didik terhadap layanan yang dilakukan oleh LPP Graha Wisata Semarang adalah perbaikan bukti fisik yaitu sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas SDM. Bukti fisik dilakukan dengan perbaikan peralatan praktek yang lebih modern sesuai dunia kerja sedang peningkatan kualitas SDM dilakukan dengan dukungan sistematis yaitu menciptakan lingkungan internal yang kondusif.

### Saran

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi LPP Graha Wisata Semarang dalam meningkatkan kualitas layanan peserta didiknya yakni bagi Pengelola LPP Graha Wisata Semarang meliputi; (a) sistem pengukuran kualitas layanan atau evaluasi kinerja layanan yang telah dilakukan LPP Graha

Wisata selama ini masih perlu diperbaiki, sumber informasi tidak hanya dari keluhan pelanggan secara lisan tetapi pelaksanaan evaluasi kinerja perlu dirancang secara matang dan diagendakan menjadi program rutin lembaga. Evaluasi bisa dilakukan dua kali dalam satu tahun ajaran yaitu pada pertengahan dan akhir pembelajaran sehingga bisa segera ditindak lanjuti jika terjadi kekurangan. (b) kerjasama LPP Graha Wisata sudah sampai keluar negeri sehingga jaminan kualitas sudah tidak hanya berstandar nasional (akreditasi) tetapi harus berstandar internasional (ISO).

Bagi Pengelola Lembaga Kursus dan Pelatihan lain mencakup; (a) banyak sekali LKP yang masih belum baik kinerjanya di Indonesia ini, untuk meningkatkan kinerja LKP khususnya bidang vokasi, pengelola dapat melihat dan mempelajari upaya-upaya yang telah dilakukan oleh LPP Graha Wisata Semarang dengan berbagai penghargaan dan jaringan kemitraan sampai ke luar negeri yang berdampak baik pada eksistensi lembaga.

Bagi Aparat Pemerintah adalah semoga hasil penelitian ini bisa dijadikan rujukan bahan kebijakan dan pembinaan pengelola kursus dan pelatihan bidang vokasi dalam meningkatkan kinerja layanan yang sekarang banyak dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten/Kodya dalam mempersiapkan LKP mengikuti penilaian kinerja dari Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research (jilid 2)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Irawan, Handi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia.
- James J., Spillane, S.J. 2008. *Managing Quality Customer Service : Pelayanan yang Berkualitas*. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma.
- Rarminto, Atik S.W. 2006. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sudarya, Yahya. 2007. "Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan :

- Kajian Teoretis". *Jurnal Pendidikan Dasar-Nomor.8 / Oktober*.
- Sumarsana, Thomas. 2013. *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja*. Jakarta : PT Indeks.
- Tjiptono, F. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Service Management mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 26 ayat (3).
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisi.