

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH DI SMK BINAKARYA KARAWANG MENURUT PERSEPSI SISWA

Oleh : Enjang Sudarman*

ABSTRACT

Schools as educational service providers that meet all service criteria. Service quality is very important to know, measured continuously and improved by the school in order to survive in competition. One of the most widely used models in measuring service quality is the SERVQUAL Model by dividing service quality attributes into five dimensions, namely; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance. This study uses a questionnaire instrument adapted to measure the quality of educational services perceived as a gap between expectations and perceptions of students at Vocational High School Binakarya Karawang. The results of the study obtained a comparison of the perception value of the expectation value (quality index) of 71.21% with an average expectation value of 6.46 and a perception value of 4.60 resulting in a gap of 1.86. These figures indicate that in general the quality of service is still far from what students expect.

Keywords: quality, service, school, perception, students

PENDAHULUAN

Sekolah adalah bagian dari industri yang menyediakan jasa layanan pendidikan. Salah satu aspek terpenting dari layanan sekolah adalah cara mengajar guru dapat memberikan kepuasan kepada siswanya. Kualitas layanan sekolah/kepuasan siswa menjadi penyebab reputasi sekolah untuk mendapatkan murid. Indikator lain kualitas layanan yang dibutuhkan seperti; Ruang kelas dilengkapi sarana pembelajaran berbasis Teknologi Informasi Komunikasi, Ruangan sejuk dan nyaman, terdapat laboratorium bahasa, multimedia dan laboratorium komputer dilengkapi dengan akses internet, Alat praktek dan bahan laboratorium kimia, biologi, dan fisika lengkap, Ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar, Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan, dan kerjasama internasional, Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok, bullying dan narkoba. Kualitas layanan yang buruk tidak menghasilkan *word of mouth* (WOM) yang berdampak baik bagi akuisisi murid baru, yang terjadi justru sebaliknya yaitu membuat calon murid lari / pindah ke sekolah lain. Berdasarkan latar belakang perlu dilakukan suatu studi yang mengidentifikasi dan menetapkan seberapa besar ekspektasi murid-murid

terhadap kualitas layanan sekolah dan bagaimana persepsi mereka atas kinerja layanan yang telah diberikan oleh Binakarya Karawang.

LANDASAN TEORI

Layanan

Business Dictionary (2018) mendefinisikan jasa/ layanan sebagai tindakan, usaha, atau upaya berharga yang dilakukan untuk memuaskan suatu kebutuhan atau memenuhi suatu permintaan. *International Society of Service Innovation Professionals* (ISSIP) (2018) mendefinisikan jasa/layanan sebagai aplikasi pengetahuan untuk bersama-sama menciptakan nilai (*co-create value*), dalam kaitannya dengan itu maka ilmu jasa (*service science*) adalah studi mengenai sistem penciptaan nilai berpusat pada manusia yang beragam, saling terkait dan kompleks di dalam bisnis dan masyarakat. Karakteristik layanan diringkas sebagai *intangibility* (tidak kasat mata), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), *heterogeneity* (heterogenitas) dan *perishability* (tidak dapat disimpan) (Regan, 1963; Rathmell, 1966; Shostack, 1977; dan Zeithaml dkk, 1985).

Kualitas layanan (*Service Quality*) sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. (Nadiri dkk, 2009) mengatakan bahwa kualitas

* Dosen Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Sekolah Tinggi Manajemen IMMI

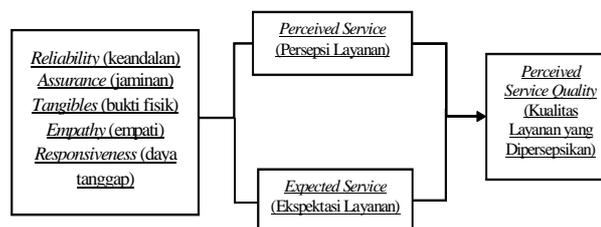
layanan lebih mengandalkan pada persepsi (*perceived service quality*), yaitu apa yang dirasakan. Kualitas layanan yang dirasakan adalah hasil perbandingan antara harapan layanan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual (Zeithaml dkk, 1990).

Athiyaman (1997) memperluas ide ini, mengklaim bahwa kualitas layanan yang dirasakan adalah evaluasi menyeluruh terhadap kebaikan atau keburukan suatu produk atau layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada konsensus umum di antara akademisi mengenai definisi yang definitif untuk kualitas layanan. Woodruff (1983) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan cenderung diperlakukan sebagai perilaku konsumen dalam mengevaluasi barang atau jasa. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan atas barang atau jasa dalam hal apakah barang atau jasa tersebut sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Sekolah Sebagai Penyedia Jasa Pendidikan memiliki semua karakteristik industri jasa, yaitu *intangible, heterogeneous, inseparability of service delivery process, variability, nonvolatile and customer (students) to participate in the service process.* (Ali dan Zairi 2009)

Pengukuran kualitas layanan pada organisasi pendidikan masih kurang berkembang karena pada umumnya mengadopsi dari industri lain (Marimuthu & Ismail, 2012). Belum ada model pengukuran kualitas layanan sekolah yang diterima secara umum. Sebagian peneliti bahkan menggunakan model pengukuran kualitas yang rumit dan sulit di mana sebagian besar berfokus menggunakan kriteria yang *tangible* (Hadikoemoro, 2001).

Sebuah metode pengukuran kuantitatif atas kualitas layanan yang paling banyak digunakan adalah yang disusun oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang menciptakan model pengukuran yang disebut SERVQUAL. Model ini banyak digunakan dalam pengukuran kualitas layanan sekolah. Soutar dan McNeil (1996), Quinn, dkk (2009) dan Gallifa dan Batalle (2010) menyatakan bahwa model SERVQUAL sesuai untuk digunakan dalam penilaian layanan pada jasa pendidikan. Menurut model SERVQUAL, kualitas layanan adalah perbedaan antara tingkat layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan dari tingkat yang diterima (Parasuraman dkk, 1985, 1988).

Gambar 1
Model SERVQUAL Perceived Service
(Persepsi Layanan)



Sumber: Parasuraman dkk (1988)

Model SERVQUAL mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) untuk setiap atribut kualitas layanan sebagai selisih antara kualitas yang dipersepsikan dengan kualitas yang diharapkan.

G = P (Perception) - E (Expectation)

Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan akan diposisikan pada kontinum ini tergantung pada sifat perbedaan antara layanan yang diharapkan (E) dan layanan yang dirasakan (P):

- ketika $E > P$, kualitas yang dirasakan kurang memuaskan dan cenderung menuju kualitas yang sepenuhnya tidak dapat diterima dengan meningkatnya perbedaan antara ES dan PS;
- ketika $E = P$, kualitas yang dirasakan memuaskan;
- ketika $E < P$, kualitas yang dirasakan lebih dari memuaskan dan cenderung menuju kualitas ideal dengan meningkatnya perbedaan antara E dan P.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Survey digunakan untuk mengukur kualitas layanan di bidang pendidikan. Populasi dalam studi ini adalah semua siswa Sekolah Menengah Kejuruan Binakarya Karawang. sebanyak 104 siswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive random sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dalam penelitian ini siswa yang dipilih sebagai sampel sebanyak 46 dari siswa kelas 10,11 dan 12

Desain Kuesioner

Instrumen kuesioner yang digunakan adalah adaptasi dari survey SERVQUAL Bidang pendidikan, terdapat 20 pertanyaan pada 5 dimensi layanan SERVQUAL, sebagai berikut:

- I. Bukti Fisik (*Tangibles*)
 1. Gedung, ruang kelas dan kursi yang nyaman, memadai dan berpenampilan menarik.
 2. Fasilitas untuk belajar seperti internet, perpustakaan dan laboratorium yang memadai dan layak.
 3. Alat-alat bantu pembelajaran seperti buku, *infocus*, papan tulis dan alat peraga yang memadai dan layak.
 4. Para guru dan staf administrasi yang berpenampilan rapi dan profesional.
- II. Kehandalan (*Reliability*)
 5. Guru-guru mengajar sesuai jadwal, jarang absen dan tepat waktu.
 6. Guru-guru menguasai mata pelajaran yang diajarkannya.
 7. Guru-guru memahami karakteristik siswa, menguasai teori dan prinsip pengajaran dan pengembangan potensi siswa.
 8. Guru-guru dan staf memiliki catatan yang akurat mengenai siswa (kehadiran, hasil ujian, data diri, dll)
- III. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 9. Siswa-siswa dapat menyampaikan pertanyaan, permintaan dan keluhan dengan leluasa.
 10. Pertanyaan, permintaan dan keluhan siswa ditanggapi dan diselesaikan dengan segera.
 11. Guru-guru dan staf sekolah mudah dihubungi siswa.
 12. Guru-guru dan staf sekolah bersedia untuk membantu dan membimbing siswa.
- IV. Empati (*Empathy*)
 13. Guru-guru dan staf sekolah memahami kebutuhan siswa.
 14. Guru-guru dan staf sekolah memperlakukan siswa dengan adil.
 15. Guru-guru memberikan beban tugas dan pelajaran yang sesuai dengan keadaan siswa.
 16. Guru-guru dan staf sekolah ramah, baik dan profesional ketika berkomunikasi dengan siswa.
- V. Jaminan (*Assurance*)
 17. Guru-guru sekolah menjalankan pengajaran sesuai program untuk mencapai tujuan kurikulum yang telah ditetapkan.
 18. Guru, staf, dan siswa mengetahui aturan-aturan sekolah dan mentaatinya.

19. Guru-guru dan staf sekolah memberi rasa percaya diri dan keyakinan siswa akan masa depan.
20. Sekolah memiliki sistem keamanan dan keselamatan yang baik.

Dalam setiap pertanyaan, responden diminta untuk mengekspresikan ekspektasi mereka mengenai kualitas layanan dan persepsi mereka mengenai kualitas layanan yang telah diberikan oleh sekolah dengan Skala Likert 7 poin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis hasil, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah menghitung rata-rata (*mean*) dan standar deviasi untuk nilai setiap item pertanyaan yang diberikan oleh 46 orang responden. Setiap dimensi kualitas layanan memiliki 4 item atribut layanan yang masing-masing memiliki nilai rata-rata dan standar deviasi untuk ekspektasi dan persepsi. Disajikan dalam tabel 4.1.

Tabel 4.1.

Perbandingan nilai ekspektasi dan persepsi atas kualitas layanan

	Ekspektasi (E)		Persepsi (P)		Perbandingan	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Gap (P-E)	Index (P/E)
A. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1. Gedung, ruang kelas dan kursi yang nyaman, memadai dan berpenampilan menarik.	6,24	0,97	4,11	1,65	2,13	65,87%
2. Fasilitas untuk belajar seperti internet, perpustakaan dan laboratorium yang memadai dan layak.	6,50	1,05	3,93	1,88	2,57	60,46%
3. Alat-alat bantu pembelajaran seperti buku, <i>infocus</i> , papan tulis dan alat peraga yang memadai dan layak.	6,67	0,73	4,93	1,65	1,74	73,91%
4. Para guru dan staf administrasi yang berpenampilan rapi dan profesional.	6,13	1,22	5,20	1,54	0,93	84,83%
Rata-rata dimensi Bukti Fisik	6,39	0,99	4,54	1,68	1,84	71,14%
B. Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
5. Guru-guru mengajar sesuai jadwal, jarang absen dan tepat waktu.	6,24	1,35	3,83	1,77	2,41	61,38%
6. Guru-guru menguasai mata pelajaran yang diajarkannya.	6,80	0,40	5,15	1,49	1,65	75,74%
7. Guru-guru memahami karakteristik siswa, menguasai teori dan prinsip pengajaran dan pengembangan potensi siswa.	6,67	0,97	4,67	1,74	2,00	70,01%
8. Guru-guru dan staf memiliki catatan yang akurat mengenai siswa (kehadiran, hasil ujian, data diri, dll)	6,24	0,90	4,74	1,71	1,50	75,96%
Rata-rata dimensi Kehandalan	6,49	0,91	4,60	1,68	1,89	70,77%
C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
9. Siswa-siswa dapat menyampaikan pertanyaan, permintaan dan keluhan dengan leluasa.	6,37	0,97	4,50	1,76	1,87	70,64%
10. Pertanyaan, permintaan dan keluhan siswa ditanggapi dan diselesaikan dengan segera.	6,65	0,64	3,70	2,04	2,95	55,64%

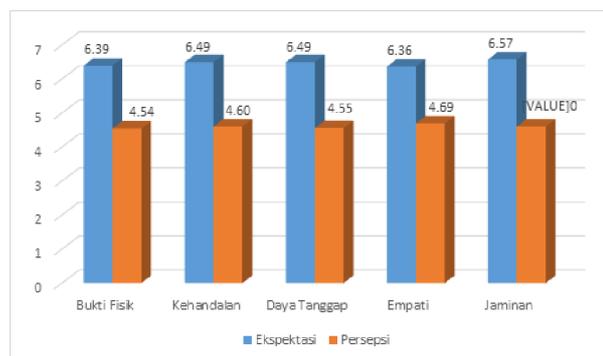
11. Guru-guru dan staf sekolah mudah dihubungi siswa.	6,28	1,13	4,83	1,94	1,45	76,91%
12. Guru-guru dan staf sekolah bersedia untuk membantu dan membimbing siswa.	6,67	0,60	5,17	1,55	1,50	77,51%
Rata-rata dimensi Daya Tanggap	6,49	0,84	4,55	1,82	1,94	70,18%
A. Empati (Empathy)						
13. Guru-guru dan staf sekolah memahami kebutuhan siswa.	6,46	0,96	4,65	1,72	1,81	71,98%
14. Guru-guru dan staf sekolah memperlakukan siswa dengan adil.	6,85	0,42	4,52	1,84	2,33	65,99%
15. Guru-guru memberikan beban tugas dan pelajaran yang sesuai dengan keadaan siswa.	5,50	1,94	4,26	1,81	1,24	77,45%
16. Guru-guru dan staf sekolah ramah, baik dan profesional ketika berkomunikasi dengan siswa.	6,63	0,83	5,33	1,40	1,30	80,39%
Rata-rata dimensi Empati	6,36	1,04	4,69	1,69	1,67	73,95%
B. Jaminan (Assurance)						
17. Guru-guru sekolah menjalankan pengajaran sesuai program untuk mencapai tujuan kurikulum yang telah ditetapkan.	6,41	1,15	4,74	1,87	1,67	73,95%
18. Guru, staf, dan siswa mengetahui aturan-aturan sekolah dan mentaatinya.	6,57	0,78	4,52	1,81	2,05	68,80%
19. Guru-guru dan staf sekolah memberi rasa percaya diri dan keyakinan siswa akan masa depan.	6,78	0,51	5,41	1,48	1,37	79,79%
20. Sekolah memiliki sistem keamanan dan keselamatan yang baik.	6,52	0,81	3,72	1,93	2,80	57,06%
Rata-rata dimensi Jaminan	6,57	0,81	4,60	1,77	1,97	69,90%
Keseluruhan	6,46	0,92	4,60	1,73	1,86	71,21%

Dari data di atas, terlihat bahwa secara keseluruhan indeks kualitas layanan hanya mencapai 71,21% dengan rata-rata nilai ekspektasi 6,46 dan nilai persepsi 4,60 pada skala Likert 7 sehingga terjadi *gap* sebesar 1,86. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan masih jauh dari yang diharapkan oleh para siswa. Standar deviasi terlihat cukup rendah di angka 0,92 untuk ekspektasi dan 1,73 untuk persepsi. Dapat disimpulkan bahwa para siswa lebih banyak bersepakat dalam ekspektasi mengenai kualitas layanan dibandingkan dalam persepsi mereka mengenai kualitas layanan yang telah diberikan.

1. Analisis Dimensi Layanan

Dari kelima dimensi layanan, *gap* tertinggi sebesar 1,86 atau indeks kualitas terendah sebesar 69,90% terjadi pada dimensi Jaminan yaitu dengan nilai ekspektasi 6,46 namun nilai persepsi hanya 4,60. *Gap* terendah sebesar 1,67 atau indeks kualitas tertinggi sebesar 73,95% terjadi pada dimensi Empati dengan nilai ekspektasi 6,36 dan nilai persepsi 4,69. Disajikan pada gambar 2.

Gambar 2.
Rata-rata nilai ekspektasi dan persepsi menurut dimensi layanan



Para siswa memiliki ekspektasi yang relatif lebih tinggi untuk dimensi Jaminan dengan nilai 6,57 dibandingkan pada keempat dimensi lain dengan ekspektasi terendah pada dimensi Empati. Di sisi lain, siswa menilai kualitas layanan tertinggi pada dimensi empati dengan nilai 4,69 dengan nilai terendah pada dimensi bukti fisik sebesar 4,54.

2. Analisis Atribut Layanan

Tabel 4.2.
Kualitas Atribut Layanan diurutkan menurut Gap/indeks

Atribut Layanan	Ekspektasi (E)	Persepsi (P)	Gap (E-P)	Index (P/E)
10. Pertanyaan, permintaan dan keluhan siswa ditanggapi dan diselesaikan dengan segera.	6,65	3,70	2,95	55,64%
20. Sekolah memiliki sistem keamanan dan keselamatan yang baik.	6,52	3,72	2,80	57,06%
2. Fasilitas untuk belajar seperti internet, perpustakaan dan laboratorium yang memadai dan layak.	6,50	3,93	2,57	60,46%
5. Guru-guru mengajar sesuai jadwal, jarang absen dan tepat waktu.	6,24	3,83	2,41	61,38%
1. Gedung, ruang kelas dan kursi yang nyaman, memadai dan berpenampilan menarik.	6,24	4,11	2,13	65,87%
14. Guru-guru dan staf sekolah memperlakukan siswa dengan adil.	6,85	4,52	2,33	65,99%
18. Guru, staf, dan siswa mengetahui aturan-aturan sekolah dan mentaatinya.	6,57	4,52	2,05	68,80%
7. Guru-guru memahami karakteristik siswa, menguasai teori dan prinsip pengajaran dan pengembangan potensi siswa.	6,67	4,67	2,00	70,01%
9. Siswa-siswa dapat menyampaikan pertanyaan, permintaan dan keluhan dengan leluasa.	6,37	4,50	1,87	70,64%
13. Guru-guru dan staf sekolah memahami kebutuhan siswa.	6,46	4,65	1,81	71,98%

3. Alat-alat bantu pembelajaran seperti buku, infocus, papan tulis dan alat peraga yang memadai dan layak.	6,67	4,93	1,74	73,91%
17. Guru-guru sekolah menjalankan pengajaran sesuai program untuk mencapai tujuan kurikulum yang telah ditetapkan.	6,41	4,74	1,67	73,95%
6. Guru-guru menguasai mata pelajaran yang diajarkannya.	6,80	5,15	1,65	75,74%
8. Guru-guru dan staf memiliki catatan yang akurat mengenai siswa (kehadiran, hasil ujian, data diri, dll)	6,24	4,74	1,50	75,96%
11. Guru-guru dan staf sekolah mudah dihubungi siswa.	6,28	4,83	1,45	76,91%
15. Guru-guru memberikan beban tugas dan pelajaran yang sesuai dengan keadaan siswa.	5,50	4,26	1,24	77,45%
12. Guru-guru dan staf sekolah bersedia untuk membantu dan membimbing siswa.	6,67	5,17	1,50	77,51%
19. Guru-guru dan staf sekolah memberi rasa percaya diri dan keyakinan siswa akan masa depan.	6,78	5,41	1,37	79,79%
16. Guru-guru dan staf sekolah ramah, baik dan profesional ketika berkomunikasi dengan siswa.	6,63	5,33	1,30	80,39%
4. Para guru dan staf administrasi yang berpenampilan rapi dan profesional.	6,13	5,20	0,93	84,83%

Data di atas menunjukkan hasil penilaian siswa dengan menyajikan besarnya kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi dengan persepsi siswa atau perbandingan antara persepsi dan ekspektasi siswa mengenai kualitas sekolah. Kita dapat menggolongkan kualitas layanan berdasarkan *gap* dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.3

Kriteria Predikat Kualitas Layanan Menurut *Gap*

Gap	Kualitas Layanan
< 1,50	Baik
1,50- 2,00	Cukup
> 2,00	Buruk

Dengan kriteria di atas maka predikat kualitas layanan untuk setiap atribut dapat disajikan pada tabel 4.4. sebagai berikut:

Tabel 4.4.

Predikat Atribut Layanan Menurut *Gap*

Atribut Layanan	Dimensi	Gap	Predikat
10. Pertanyaan, permintaan dan keluhan siswa ditanggapi dan diselesaikan dengan segera.	Daya Tanggap	2,95	Buruk
20. Sekolah memiliki sistem keamanan dan keselamatan yang baik.	Jaminan	2,80	Buruk
2. Fasilitas untuk belajar seperti internet, perpustakaan dan laboratorium yang memadai dan layak.	Bukti Fisik	2,57	Buruk
5. Guru-guru mengajar sesuai jadwal, jarang absen dan tepat waktu.	Kehandalan	2,41	Buruk

14. Guru-guru dan staf sekolah memperlakukan siswa dengan adil.	Empati	2,33	Buruk
1. Gedung, ruang kelas dan kursi yang nyaman, memadai dan berpenampilan menarik.	Bukti Fisik	2,13	Buruk
18. Guru, staf, dan siswa mengetahui aturan-aturan sekolah dan mentaatinya.	Jaminan	2,05	Buruk
7. Guru-guru memahami karakteristik siswa, menguasai teori dan prinsip pengajaran dan pengembangan potensi siswa.	Kehandalan	2,00	Cukup
9. Siswa-siswa dapat menyampaikan pertanyaan, permintaan dan keluhan dengan leluasa.	Daya Tanggap	1,87	Cukup
13. Guru-guru dan staf sekolah memahami kebutuhan siswa.	Empati	1,81	Cukup
3. Alat-alat bantu pembelajaran seperti buku, infocus, papan tulis dan alat peraga yang memadai dan layak.	Bukti Fisik	1,74	Cukup
17. Guru-guru sekolah menjalankan pengajaran sesuai program untuk mencapai tujuan kurikulum yang telah ditetapkan.	Jaminan	1,67	Cukup
6. Guru-guru menguasai mata pelajaran yang diajarkannya.	Kehandalan	1,65	Cukup
8. Guru-guru dan staf memiliki catatan yang akurat mengenai siswa (kehadiran, hasil ujian, data diri, dll)	Kehandalan	1,50	Cukup
12. Guru-guru dan staf sekolah bersedia untuk membantu dan membimbing siswa.	Daya Tanggap	1,50	Cukup
11. Guru-guru dan staf sekolah mudah dihubungi siswa.	Daya Tanggap	1,45	Baik
19. Guru-guru dan staf sekolah memberi rasa percaya diri dan keyakinan siswa akan masa depan.	Jaminan	1,37	Baik
16. Guru-guru dan staf sekolah ramah, baik dan profesional ketika berkomunikasi dengan siswa.	Empati	1,30	Baik
15. Guru-guru memberikan beban tugas dan pelajaran yang sesuai dengan keadaan siswa.	Empati	1,24	Baik

Dari tabel di atas diketahui bahwa 7 atribut yaitu atribut no. 10, 20, 2, 5, 1, 14, 18 dan 7 memiliki kualitas layanan "Buruk". Sementara itu, 8 atribut layanan lain berpredikat "Cukup" dan 5 atribut berpredikat "Baik".

Atribut no. 10 "Pertanyaan, permintaan dan keluhan siswa ditanggapi dan diselesaikan dengan segera" berpredikat "Buruk" dengan *gap* terbesar, sementara atribut yang terkait yaitu no. 9 "Siswa-siswa dapat menyampaikan pertanyaan, permintaan dan keluhan dengan leluasa" dan no. 11 "Guru-guru dan staf sekolah mudah dihubungi siswa" memiliki predikat "Cukup" dan "Baik", yang berarti bahwa para siswa pada umumnya tidak merasa kesulitan untuk menemui guru dan cukup leluasa untuk menyampaikan pertanyaan, permintaan dan keluhan kepada guru, namun pertanyaan, permintaan dan keluhan mereka tidak segera ditanggapi dan diselesaikan oleh sekolah.

Dua atribut pada dimensi Jaminan memiliki predikat “Buruk” yaitu no. 20 “Sekolah memiliki sistem keamanan dan keselamatan yang baik” dan no. 18 “Guru, staf, dan siswa mengetahui aturan-aturan sekolah dan mentaatinya”. Keduanya memiliki keterkaitan yaitu menandakan kurangnya atau kurang ditaatinya aturan-aturan kedisiplinan, keamanan dan keselamatan yang memberikan jaminan keharmonisan hubungan antar manusia (sesama siswa, siswa dengan pengelola sekolah dan antar pengelola sekolah) dan hubungan antara manusia dengan lingkungan.

Dua atribut pada dimensi Bukti Fisik berpredikat “Buruk” yaitu no. 2 “Fasilitas untuk belajar seperti internet, perpustakaan dan laboratorium yang memadai dan layak.” dan no. 1 “Gedung, ruang kelas dan kursi yang nyaman, memadai dan berpenampilan menarik” yang menunjukkan bahwa sekolah perlu secara bertahap melakukan investasi untuk melengkapi sarana dan prasarananya agar sesuai dengan ekspektasi siswa.

Atribut pada dimensi Keandalan berpredikat “Buruk” yaitu no.5 “Guru-guru mengajar sesuai jadwal, jarang absen dan tepat waktu” menunjukkan perlunya peningkatan komitmen dan disiplin guru untuk mengajar sesuai jadwal dan tepat waktu. Hal tersebut perlu mendapat perhatian lebih dibandingkan aspek lain dalam kualitas pengajaran guru yang dianggap sudah memadai seperti memahami karakteristik siswa, menguasai teori dan prinsip pengajaran dan pengembangan potensi siswa (atribut no. 7), menjalankan pengajaran sesuai program (atribut no. 17) dan penguasaan atas materi pelajaran (atribut no. 6).

Satu-satunya atribut dalam dimensi Empati yang berpredikat “Buruk” adalah no. 14 “Guru-guru dan staf sekolah memperlakukan siswa dengan adil”. Persepsi mengenai keadilan berkaitan dengan emosi yang kuat sehingga tidak dapat dianggap remeh. Kuesioner hanya merujuk pada konsep “adil” secara umum dan tidak menggali lebih dalam apa yang dimaksud dengan “adil” secara spesifik sehingga perlu dilakukan tindak lanjut untuk mengetahui hal-hal apa yang dipersepsikan oleh siswa sebagai perlakuan tidak adil.

Predikat layanan yang sudah dianggap “Baik” oleh para siswa adalah para guru dan staf yang berpenampilan rapi dan profesional (atribut no. 4), memberikan beban tugas dan pelajaran sesuai keadaan siswa (atribut no 15), berkomunikasi dengan ramah, baik dan profesional dengan siswa (atribut no. 16), memberi rasa percaya diri dan keyakinan

siswa akan masa depan (atribut no. 19) dan kemudahan untuk dihubungi siswa (atribut no. 11).

Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur kualitas layanan pada Sekolah Menengah Kejuruan Binakarya Karawang dengan menggunakan SERVQUAL model, di mana data primer diambil melalui kuesioner yang disebarakan pada siswa kelas 10,11 dan 12. Kuesioner disusun dengan mengadopsi instrumen kuesioner dari Parasuraman dkk (1992) yang disesuaikan dengan konteks pendidikan, mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya di sektor pendidikan (Ulewicz R, 2014; S. Donlagiæ, S. Fazliæ, 2015; Alhabeeb, Abdurrahman Mohammad, 2015; Baniya, 2016; Khanli, dkk, 2014; Rachmad, 2012; Chui, dkk, 2015). Pada setiap dimensi kualitas layanan, terdapat 4 pertanyaan mengenai atribut layanan yang dinilai oleh siswa, yang mengukur ekspektasi (E) dan persepsi (P) mereka. Dengan demikian terdapat 40 pertanyaan dalam kuesioner yang masing-masing mengukur ekspektasi (E1 s.d. E20) dan persepsi (P1 s.d. P20). Setiap pertanyaan berisi pernyataan mengenai atribut layanan yang dimintakan persetujuannya kepada responden siswa, dari sangat tidak setuju (skor 1) sampai sangat setuju (skor 7) atau skala Likert 7.

Hasil pengolahan data kuesioner yang berasal dari 46 siswa responden dari 104 siswa keseluruhan (*sampling rate* = 44%) menunjukkan bahwa perbandingan nilai persepsi terhadap nilai ekspektasi (indeks kualitas) sebesar 71,21% dengan rata-rata nilai ekspektasi 6,46 dan nilai persepsi 4,60 pada skala Likert 7 sehingga terjadi *gap* sebesar 1,86. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan masih jauh dari yang diharapkan oleh para siswa. Standar deviasi adalah 0,92 untuk ekspektasi dan 1,73 untuk persepsi, yang menunjukkan para siswa lebih banyak bersepakat dalam ekspektasi mengenai kualitas layanan dibandingkan dalam persepsi mereka mengenai kualitas layanan yang telah diberikan.

Dari kelima dimensi layanan, *gap* tertinggi sebesar 1,86 atau indeks kualitas terendah sebesar 69,90% terjadi pada dimensi Jaminan yaitu dengan nilai ekspektasi 6,46 namun nilai persepsi hanya 4,60. *Gap* terendah sebesar 1,67 atau indeks kualitas tertinggi sebesar 73,95% terjadi pada dimensi Empati dengan nilai ekpektasi 6,36 dan nilai persepsi 4,69. Menggunakan kriteria *gap* kualitas layanan < 1,50 “Baik”, 1,50- 2,00 “Cukup” dan > 2,00 “Buruk”, diketahui bahwa dari 20 atribut layanan pada 5 dimensi

layanan, 7 atribut berpredikat “Buruk”, 8 atribut berpredikat “Cukup” dan hanya 5 atribut berpredikat “Baik”.

Saran

Setelah mendapatkan hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara ekspektasi dengan persepsi siswa mengenai kualitas layanan, beberapa hal berikut dapat disarankan kepada Sekolah Menengah Kejuruan Binakarya Karawang:

1. Perlu dilakukan upaya-upaya lebih lanjut untuk menggali informasi berkaitan dengan kualitas layanan yang berpredikat “Buruk” sehingga diketahui lebih mendalam unsur-unsur yang menyebabkan besarnya kesenjangan antara ekspektasi dengan persepsi siswa mengenai kualitas layanan. Penggalan informasi ini dapat dilakukan dengan wawancara terstruktur atau *focus group discussion* (FGD) dengan perwakilan siswa. Karena atribut-atribut kualitas layanan saling berkait, penggalan informasi juga dapat menemukan keterkaitan atribut-atribut layanan dalam satu dimensi atau antar dimensi yang membentuk persepsi dan ekspektasi siswa mengenai kualitas layanan.
2. Setelah informasi yang memadai diperoleh, perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan dengan fokus pada dimensi dan atribut kualitas layanan yang memiliki *gap* terbesar atau yang berpredikat “Buruk”. Apresiasi perlu dilakukan terhadap dimensi dan atribut kualitas layanan yang sudah “Cukup” dan “Baik” agar dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhabeeb, Abdurrahman Mohammad (2015). The Quality Assessment of the Services Offered to the Students of the College of Education at King Saud University using (SERVQUAL) Method. *Journal of Education and Practice*. www.iiste.org. ISSN 2222-1735 (Paper) ISSN 2222-288X (Online) Vol.6, No.30.
- Ali N. A., Zairi M. (2009). TQM Critical Factors: The Recipe for Successful Implementation. Service Quality in Higher Education. *International Journal of Applied Quality Managemens*, 2(2), special edition, p. 1–17
- Athiyaman, Ade. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*. 31. 528–540.
- Baniya, Rojan (2016). Relationship Between Perception of Service Quality and Students’ Satisfaction – A Case Study of a Management School. *Journal of Education and Research*, Vol. 6, No. 2.
- Business Dictionary (2018) <http://www.businessdictionary.com/definition/services.html>
- Chui, Teo Book dkk (2015). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix. *6th International Research Symposium in Service Management, IRSSM-6 2015, 11-15 August 2015, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia*.
- Davoud Nikbin, Ishak Ismail, Malliga Marimuthu, Hamed Armesh, (2012) “Perceived justice in service recovery and switching intention: Evidence from Malaysian mobile telecommunication industry”, *Management Research Review*, Vol. 35 Issue: 3/4, pp.309-325,
- S. Donlagiæ, S. Fazliæ: (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUAL model. *Management*, Vol. 20, 1, pp. 39-57
- Gallifa, J. and Batalle, P.(2010), “Student perceptions of service quality in a multi-campus higher education system in Spain”, *Quality Assurance in Education*, 18(2), 156-170.
- Geoffrey Soutar, Margaret McNeil, (1996) “Measuring service quality in a tertiary institution”, *Journal of Educational Administration*, Vol. 34 Issue: 1, pp.72-82, *International Society of Service Innovation Professionals* (ISSIP). (2018). <http://www.issip.org/>
- Hadikoemoro (2001). A comparison of public and private university students’ expectations and perceptions of service quality in Jakarta, Indonesia. Nova Southeastern University
- Nadiri, Halil & Kandampully, Jay & Hussain, Kashif. (2009). *Students’ perceptions of service quality in higher education. Total Quality Management & Business Excellence - TOTAL QUAL MANAG BUS EXCELL*. 20. 523-535.
- Patton, M. Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif. Pustaka Pelajar Offset: Yogyakarta*.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991a). Perceived service quality as a customer based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.114
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991b). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). *Research note: More on improving service quality measurement*. 69, 1, 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1994a). Moving forward in service quality research: measuring different customer-expectation levels, comparing alternative scales, and examining the performance-behavioral intentions link. *Cambridge, MA: # 94-114 Marketing Science Institute*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994b). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111 -124.
- Rachmad (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang menggunakan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Tugas Akhir Program Magister Universitas Terbuka.
- Rathmell M. John (1966), "What is Meant by Services?", *Journal of Marketing*, October, No 30, pp. 32-36.
- Regan W.J. (1963). The Service Revolution. *Journal of Marketing*, 47, 57 – 62
- Shostack G. Lynn (1977), "Breaking Free from Product Marketing", *Journal of Marketing*, April, No 41, pp. 73-80.
- Ulewicz, Robert (2014). Application of SERVQUAL method for evaluatom of Quality of Educational Services at the University of Higher Education. *Polish Journal of Management*.
- Woodruff, Robert B., Ernest R. Cadotte, and Roger L. Jenkins. 1983. "Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms." *Journal of Marketing Research* 20 (August): 296-304
- Zeithaml V.A., Parasuraman A. and Berry L.L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing, *Journal of Marketing*, 49, 33 - 46.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1990) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Zeithaml V.A. (1981). *How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services*, reprinted in Lovelock, C. (1991), *Services Marketing*, 2nd Edition, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing (3rd ed)*. New York, New York: McGraw Hill.