

Analisis Pengukuran Pelayanan Mutu Menggunakan Metode Servqual Di SMK Taruna Harapan 1 Cipatat

Sopian Lesmana

Universitas Teknologi Digital sopian10120731@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan di SMK Taruna Harapan 1 Cipatat menggunakan metode SERVQUAL.

Desain/Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah siswa SMK Taruna Harapan 1 Cipatat. Hasil penelitian menunjukkan adanya gap negatif pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu, assurance.

Temuan Ini berarti bahwa kinerja layanan belum memenuhi harapan siswa. Dimensi responsiveness memiliki gap terbesar, sementara dimensi assurance memiliki gap terkecil. Secara keseluruhan, kualitas layanan di SMK Taruna Harapan 1 Cipatat perlu ditingkatkan untuk dapat memenuhi ekspektasi siswa. Sekolah disarankan untuk meningkatkan ketanggapan staf, memperbaiki fasilitas, dan memberikan perhatian yang lebih personal kepada siswa. SMK Taruna Harapan 1 Cipatat merupakan sekolah menengah kejuruan yang memiliki peran penting dalam menyiapkan lulusan yang siap memasuki dunia kerja.

Implikasi Sebagai institusi pendidikan, SMK Taruna Harapan 1 Cipatat bertanggung jawab untuk memberikan layanan berkualitas bagi para siswa.

Tipe Penelitian Studi Empiris.

Kata Kunci : Pengukuran, Pelayanan Mutu, Servqual

I. Pendahuluan

Pengukuran pelayanan mutu adalah suatu sistem kegiatan teknis rutin untuk mengukur dan mengevaluasi mutu produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pengukuran pelayanan mutu melibatkan pengelolaan aktivitas untuk memastikan bahwa aktivitas dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sehingga produk yang dihasilkan memenuhi harapan pelanggan.

Di Indonesia, permasalahan mutu menjadi salah satu tantangan yang saat ini dihadapi pemerintah dalam mengembangkan sistem pendidikan nasional. Untuk meningkatkan mutu pendidikan, perlu ditingkatkan fungsi pengawasan kepala sekolah dan pengawas pendidikan. Tindakan pengendalian memiliki manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas ketika menyangkut aspek input, proses, dan output pendidikan (Sumiatin, 2021).

SMK Taruna Harapan 1 Cipatat merupakan sekolah menengah kejuruan yang memiliki peran penting dalam menyiapkan lulusan yang siap memasuki dunia kerja. Sebagai institusi pendidikan, SMK Taruna Harapan 1 Cipatat bertanggung jawab untuk memberikan layanan berkualitas bagi para siswa.

Pendidikan bukan sekedar pendidikan tetapi digambarkan sebagai suatu proses penyampaian ilmu pengetahuan, penanaman nilai-nilai dan pengembangan karakter dengan berbagai cara pendidikan juga merupakan proses yang diperlukan untuk membawa individu dan masyarakat ke dalam harmoni (Kristinan, 2021). Oleh karena itu, sekolah ibarat lembaga pembelajaran dan memerlukan pengembangan dan pengelolaan atau pengukuran sebaik mungkin untuk menjamin lembaga pendidikan berkualitas tinggi secara konsisten (Sabrinann, 2020nn).

Menurut Das (2018). Efektivitas manajemen pengukuran layanan mutu tercermin dalam keadaan sekolah secara keseluruhan, termasuk administrasi, pengendalian mutu, lapangan, program pelatihan siswa, *infrastruktur*, anggaran dewan sekolah, dan birokrasi universitas. Subbidang sekolah harus saling bergantung dan sistematis secara komprehensif agar analisis mutu pelayanan dapat berfungsi secara *sistematis* dan *komprehensif*. Dan pentingnya partisipasi sinergis seluruh mata pelajaran menjadi modal utama dalam membelikan layanan berkualitas di sekolah. Menurut Indraswati & Widodo (2021) Penelitian I tentang I pemantauan I efektivitas I kepelimpahan I di lembaga I pendidikan. Keterlibatan aktif dalam komite sekolah dari dunia usaha, komunitas sekolah, dan I pelmangku kepelimpahan lain yang berkepentingan dengan sekolah. *Efektivitas* proses belajar mengajar. Sebuah program yang memenuhi kebutuhan Anda. Lingkungan belajar yang berfokus pada visi, misi, tujuan dan iklim memungkinkan inovasi aktif, dan lingkungan belajar yang mendukung memungkinkan promosi aktif *inovasi* dan penyampaian pendidikan berkualitas.

Pengukuran pelayanan mutu adalah suatu sistem kegiatan teknis rutin untuk mengukur dan mengevaluasi mutu produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pengendalian kualitas melibatkan pengelolaan aktivitas untuk memastikan bahwa aktivitas dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sehingga produk yang dihasilkan memenuhi harapan pelanggan. Penelitian terdahulu yang dilakukan di atas menyimpulkan bahwa pengelolaan pengendalian mutu pendidikan (QC) pada lembaga pendidikan memerlukan perhatian terhadap seluruh aspek mutu yang dilakukan pemantauan, hal ini menegaskan dan menunjukkan bahwa konsumen percaya bahwa lembaga pendidikan melakukan pengawasan terhadap sumber daya manusia dan bahwa konsumen dapat meningkatkan keinginan melalui pelayanan yang berkualitas dan pelatihan yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian menyelidiki bagaimana manajemen pengendalian mutu diterapkan pada dinas pendidikan SMK Taruna Harapan 1 Cipatat.

II. Kajian Teori

Upaya peningkatan mutu pendidikan fokus pada mutu proses pendidikan Sallis (2021). Mutu, khususnya dalam konteks manajemen kualitas total (TQM), adalah hal yang berbeda. Kualitas lebih dari sekedar komitmen kualitas adalah filosofi dan metodologi yang membantu organisasi merencanakan perubahan dan menerapkan program meskipun ada tantangan eksternal yang tidak terduga.

Meskipun beberapa pihak berpendapat bahwa manajemen mutu yang komprehensif dapat diterapkan dalam dunia pendidikan, dunia pendidikan saat ini adalah dunia dimana semua guru percaya bahwa peningkatan pelayanan memiliki dampak positif bagi mereka dan siswanya. Hal ini hanya akan menjadi kenyataan jika Anda yakin itu akan menguntungkanmu. Konsep pelayanan tidak mempertahankan nilainya sepanjang hidup, melainkan konsep pelayanan yang terus berfluktuasi sebagai respons terhadap perubahan seiring berjalannya waktu (Karwati, 2020) Dari berbagai definisi tersebut dapat dipahami

bahwa mutu berarti suatu rencana matang yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu ke tingkat yang lebih maju.

Hasil dari perencanaan ini adalah produk yang memenuhi standar pelayanan yang

telah ditetapkan oleh terdapat sebelumnya. Sebagai praktisi pendidikan, kita mulai menerapkan TQM dalam dunia pendidikan, kemudian mempraktikkan TQM melalui kerja sama seluruh staf sekolah, kepala sekolah, dan pemangku kepentingan lainnya untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan sesuai prinsip Kaizen produk dan melakukan perbaikan terus-menerus inovasi.

III. Metode Penelitian

Pada bab ini dijelaskan tentang metodologi penelitian dan tahapan-tahapan yang akan dilakukan, seperti survei, wawancara, penyusunan dan penyebaran kuisioner penelitian, pengujian atas instrumen penelitian, pengumpulan data, pengolahan data dan kesimpulan. Dengan metode Deskriptif Kuantitatif Oleh karena itu, untuk memperlancar penelitian akan dibagi menjadi empat tahapan sebagai berikut:

1. Tahap identifikasi masalah
2. Tahap penyusunan kuisioner dan pengumpulan data
3. Tahap pengolahan data
4. Tahap analisa dan kesimpulan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menekankan pada pengukuran dan analisis hubungan kausal antar variabel. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang diukur adalah persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas layanan di SMK Taruna Harapan 1 Cipatat.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat. Dalam konteks penelitian ini, penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas layanan di SMK Taruna Harapan 1 Cipatat berdasarkan persepsi dan harapan siswa menggunakan metode SERVQUAL. Tujuan peneliti mengambil jenis dan pendekatan penelitian ini dikarenakan peneliti akan melakukan penelitian secara langsung di lapangan untuk mendapatkan hasil data secara valid dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengamatan pada strategi kepemimpinan kepala SMK dalam meningkatkan mutu pendidikan pada dengan terapan langsung ke lokasi yang menjadi objek pengamatan yaitu di SMK Taruna Harapan 1 Cipatat.

Penelitian kuantitatif deskriptif ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan sebab-akibat, melainkan lebih fokus pada pengumpulan data untuk menggambarkan karakteristik dan fenomena yang terjadi secara apa adanya. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas layanan di SMK Taruna Harapan 1 Cipatat.

IV. Hasil Dan Pembahasan Penetapan sampel

Berdasarkan data pada sistem informasi Sekolah SMK Taruna Harapan 1 Cipatat tahun 2023 siswa berjumlah 63 siswa. Jumlah siswa pada populasi ini yang tergolong besar. Oleh karena itu, toleransi kesalahan dalam penelitian ini menggunakan 20% (0,2). Untuk mengetahui sampel penelitian ini digunakan rumus slovin dalam perhitungan berikut : buku, laporan, hasil penelitian, dan bahan-bahan lainnya yang memuat tentang dimensi-dimensi dan

indikator-indikator untuk mengukur konstruk CINTA MEMBARA. Pada akhir bagian ini, penulis dapat menyimpulkan dimensi apa yang paling sesuai dengan obyek penelitian yang menjadi unit analisisnya.

$$n = \frac{63}{1 + 63(0,2)^2}$$

$$= \frac{63}{1 + (63 \times 0,04)}$$

$$= \frac{63}{3,52}$$

$$n = 18$$

Uji Kecukupan Data

$$N' = \left[\frac{k/s\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right]^2$$

N' sigma x^2	100764
sigma x dikuadrat	99856
hasil pelngurangan	908
hasil akar	30
dikali k/s	1,205
dibagi sigma x	4
kuadrat	15
N'<N	Sudah Melncukupi

Uji Validitas

N = 18 , α = 0.05				
NO	Atribut	rhitung	rtabell	Kelsimpulan
1	apakah matelri-matelri ylang di sampaikan guru sudah melmuaskan	0.698	0.400	Valid
2	apakah kualitas guru dalam melngajar telori sudah melmuaskan	0.705	0.400	Valid
3	apakah tingkat keldisiplinan guru dalam melngajar sudah melmuaskan	0.825	0.400	Valid
4	guru sellalu belrselmangat dalam melngajar	0.773	0.400	Valid

Uji Reliabilitas

<i>Reliability</i>		
Cronbach Alpha Kuelsionelr	Cronbach Alpha	Kelsimpulan
0.60	0.79	Reliabel

<i>Responsiveness</i>		
Cronbach Alpha Kuelsionelr	Cronbach Alpha	Kelsimpulan
0.60	0.76	Reliabel

Analisis GAP

	Dimensi	Indikator	Performancel	Importancel	GAP
1	<i>Reliability</i>	X1.1	4.6	3.9	0.7
2		X1.2	4.4	4.0	0.4
3		X1.3	4.1	3.9	0.2
4		X1.4	4.5	3.7	0.8
5	<i>Responsiveness</i>	X2.1	4.2	3.7	0.5
6		X2.2	4.5	3.9	0.6
7		X2.3	4.3	3.8	0.6

8		X2.4	4.4	3.8	0.6
9	<i>Empathy</i>	X3.1	4.4	3.9	0.6
10		X3.2	4.5	3.9	0.6
11		X3.3	4.4	3.9	0.5
12		X3.4	4.4	4.0	0.4
13	<i>Tangible</i>	X4.1	4.1	3.9	0.1
14		X4.2	4.3	3.9	0.3
15		X4.3	4.1	3.9	0.1
16		X4.4	4.5	3.8	0.7
17	<i>Assurance</i>	X5.1	4.4	3.7	0.7
18		X5.2	4.5	4.7	-0.2
19		X5.3	4.3	3.8	0.6
20		X5.5	4.2	3.9	0.3

Pembahasan

1. Analisis Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui jumlah sampel yang akan menjadi responden untuk pengisian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang masih aktif bersekolah di SMK Taruna Harapan 1 Cipatat, dan hanya ditujukan untuk siswa/i tahun ajaran 2023/2024 yaitu siswa kelas X sampai kelas XII yang berjumlah 63 siswa Rekeyasa

Perangka Lunak (RPL) Sampel yang merupakan bagian dari populasi dalam penelitian ini adalah sebagian siswa/i dari kelas X sampai kelas XII. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik Slovin. Berikut merupakan perhitungan jumlah sampel.

n = Besar sampel untuk penelitian

N = Ukuran populasi (63)

e = Persen kelonggaran ketidaksesuaian pengambilan sampel masih ditoleransi 20% atau (0.2).

2. Analisis Validitas dan Reliabilitas

Pada pengujian validitas perlu dilakukan terhadap hasil kuesioner sebelum diolah lebih lanjut dilakukan menguji tiap atribut pertanyaan, yang akan dilakukan adalah menghitung koefisien korelasi hasil responden. Setelah dilakukan uji validitas untuk semua skor pertanyaan di dapati hasil total nilai dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan $N = 18$ dengan rumus $dk = n - 2$ yaitu 16. Setelah melakukan perhitungan maka diperoleh r tabel sebesar 0,400. Untuk mengetahui kuesioner tersebut valid atau tidak, maka dilakukan perbandingan antara r tabel dengan r hitung. Jika r hitung $>$ r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid, dan begitu juga sebaliknya. Berikut hasil perhitungan data uji validitas harapan dan kenyataan atau persepsi pengguna.

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat kenyataan konsistensi yang dihandalkan konsisten dari [20] jawaban dari tem-item pertanyaan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha dapat diperoleh tingkat konsisten tanggapan responden. Berdasarkan hasil uji reliabilitas harapan diperoleh nilai Cronbach's alpha 0.76 dan uji reliabilitas kenyataan/persepsi dengan nilai 0.79, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas penelitian ini sangat reliabel.

3. Analisis GAP

Berdasarkan hasil analisis GAP yaitu antara ekspektasi dan harapan dari pelanggan terhadap layanan SMK Taruna Harapan 1 Cipatat diperoleh hasil seperti ditampilkan.

No	Dimensi	Indikator	Performancel	Importancel	GAP
1	<i>Reliability</i>	X1.1	4.6	3.9	0.7
2		X1.2	4.4	4.0	0.4
3		X1.3	4.1	3.9	0.2
4		X1.4	4.5	3.7	0.8

5	<i>Responsiveness</i>	X2.1	4.2	3.7	0.5
6		X2.2	4.5	3.9	0.6
7		X2.3	4.3	3.8	0.6
8		X2.4	4.4	3.8	0.6
9	<i>Empathy</i>	X3.1	4.4	3.9	0.6
10		X3.2	4.5	3.9	0.6
11		X3.3	4.4	3.9	0.5
12		X3.4	4.4	4.0	0.4
13	<i>Tangible</i>	X4.1	4.1	3.9	0.1
14		X4.2	4.3	3.9	0.3
15		X4.3	4.1	3.9	0.1
16		X4.4	4.5	3.8	0.7
17	<i>Assurance</i>	X5.1	4.4	3.7	0.7
18		X5.2	4.5	4.7	-0.2
19		X5.3	4.3	3.8	0.6
20		X5.5	4.2	3.9	0.3

Dari hasil pengolahan data pada Tabel 4.11 diperoleh hasil bahwa atribut no 16 dan 17 dengan nilai yaitu 0.7 dan 0.7 memiliki GAP paling tinggi dibandingkan atribut lainnya. Sehingga kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang cepat dari bagian akademik/kemahasiswaan/staff dan perhatian institusi terhadap siswa merupakan yang paling rendah jika dibandingkan dengan pelayanan atau fasilitas lainnya. Sementara untuk atribut no 13 dengan nilai 0.1 dan atribut no. 15 dengan nilai 0.1 memiliki GAP yang paling rendah dibanding atribut yang lainnya.

V. Penutup Kesimpulan

Kualitas layanan di SMK Taruna Harapan 1 Cipatat masih perlu ditingkatkan, karena terdapat gap negatif pada dimensi SERVQUAL (*assurance*). Ini berarti bahwa kinerja layanan belum memenuhi harapan siswa. Dimensi responsiveness memiliki gap terbesar, sementara dimensi assurance memiliki gap terkecil. Artinya, kemampuan staf sekolah dalam memberikan layanan yang cepat dan tanggap perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, sekolah perlu melakukan perbaikan untuk dapat memenuhi ekspektasi siswa. Rekomendasi yang diberikan adalah meningkatkan ketanggapan staf, memperbaiki fasilitas, dan memberikan perhatian yang lebih personal kepada siswa.

Saran

1. Pihak sekolah perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada siswa. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan metode SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa.
2. Sekolah sebaiknya menetapkan standar dan prosedur layanan yang jelas untuk setiap aspek layanan, seperti pembelajaran, bimbingan dan konseling, administrasi, serta sarana dan prasarana. Hal ini akan membantu memastikan konsistensi dan kualitas layanan yang diberikan.
3. Penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan tentang pengukuran kualitas layanan di sekolah menggunakan metode SERVQUAL. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Ahmad, Atika. "Pelngelndalian Mutu Pelndidikan: Konselp Dan Aplikasi." IQRA : Jurnal Pelndidikan Agama Islam 1, no. 1 (Juni 2021).
- Amari, Sofanj. Peningkatan Mutu Pelndidikan Dasar. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2013.
- Banun, Sri, YLusrizal, dan Nasir Usman. "Stratelgi Kelpala Selkolah dalam Melningkatkan Mutu Pelndidikan pada SMP Nelgelri 2 Unggul Melsjid Rayla 100 Kabupateln Acelh Belsar." Jurnal Administrasi Pelndidikan 4, no. 1 (Felbruari 2019).
- Delviana, Suyloto, Mahjudin, dan Felryl Adhyl Pelmana. "Analisis Mutu Pellayanan Pelndidikan delngan Modell Selrvicel Qualityl." JREL: Jurnal Riselt ELntrelprelnelurship 4, no. 1 (2021).
- Maylasari, Annisa, YLuli Supriani, dan Opan Arifudin. "ImplelmeIntasi Sistelm Informasi Manajelmeln Akadelmik Belrbasis Telknologi Informasi dalam Melningkatkan Mutu Pellayanan Pelmbellajaran di SMK." JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pelndidikan 4, no. 5 (11 Selptelmbelr 2021): 340–45. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.
- Subelkti, Imam. Melngelnal Sistelm Manajelmeln Mutu (Qualityl Managemelnt Systelm). YLogylakarta: ELxpelrt, 2019.
- Suharta, Tata. "Pelngelmbangan Instrumeln Pelngukur Tingkat Kelpuasan Siswa Telrhadap Kualitas Pellayanan Pelndidikan di Selkolah." Jurnal ELvaluasi Pelndidikan 8, no. 2 (Oktobelr 2018).