

PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DI SMP NEGERI 3 RANCAEKEK

Rodiah¹⁾, Indri Indrawati²⁾
Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik¹⁾²⁾
Universitas Sangga Buana YPKP¹⁾²⁾
rodiah_putri@yahoo.com¹⁾,ndrie92.ii@gmail.com²⁾

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di SMP Negeri 3 Rancaekek dengan menggunakan metode Servqual yaitu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan. Objek yang akan diteliti adalah pengguna jasa pelayanan pendidikan yaitu siswa SMP Negeri 3 Rancaekek kelas 9 (sembilan), dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 75 responden. Didapatkan bahwa ada 12 atribut pelayanan pendidikan yang mempunyai nilai gap score negatif dan ada 20 atribut pelayanan pendidikan yang mempunyai nilai positif dari 32 atribut pelayanan pendidikan yang ada. Gap score rata-rata yang diperoleh dari 32 atribut pelayanan pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek adalah -0.06. Hal ini menandakan bahwa tidak semua pelayanan yang diberikan oleh SMP Negeri 3 Rancaekek memuaskan pengguna jasa pendidikan. Pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila gap score-nya positif, sedangkan jika gap score-nya negatif maka pelayanan dikatakan belum memuaskan pengguna jasa pendidikan. Jika gap score-nya bernilai nol, berarti kualitas pelayanan secara umum sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek. Untuk ke 12 atribut pelayanan pendidikan yang mempunyai nilai gap score negatif perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan serta ditingkatkan kualitasnya.

Kata Kunci: Servqual, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

SMP Negeri 3 Rancaekek memiliki fasilitas yang lengkap, bangunan sekolah yang nyaman, lingkungan sekolah yang hijau dan bebas polusi, ruang kelas dan toilet yang bersih, laboratorium dan perpustakaan yang baik. Selain, memiliki fasilitas yang baik, SMP Negeri 3 Rancaekek ini memiliki tenaga pengajar dan staf yang berkualitas dan juga memiliki sistem keamanan yang terjamin sehingga proses pelayanan pendidikan dalam kegiatan belajar mengajar menjadi sangat nyaman dan kondusif.

Dengan adanya fasilitas yang ada tersebut diharapkan dapat mendukung dan mempermudah kegiatan proses memberikan pelayanan kepada siswa dalam belajar. Selain itu lembaga pendidikan ini juga memiliki tenaga pengajar yang berkompeten di bidangnya sehingga diharapkan dapat membantu siswa dalam menambah dan menuntun ilmu sehingga siswa dapat menambah rasa percaya diri dalam menyelesaikan persoalan mereka. Sistem keamanan

yang sangat baik menciptakan perasaan tenang dalam kegiatan belajar mengajar mengajar.

Maka dari itu, dilakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas sistem pelayanan pendidikan yang diberikan kepada siswa yang ada di SMP Negeri 3 Rancaekek. Kualitas sistem pelayanan pendidikan yang dimaksud merupakan perbandingan antara harapan siswa terhadap layanan dengan kenyataan yang diterima siswa itu sendiri. Hal ini berarti siswa diajak untuk menilai sistem pelayanan pendidikan berdasarkan persepsi siswa itu sendiri. Siswa diajak untuk memberikan penilaian tentang harapannya terhadap sistem pelayanan pendidikan lalu menyampaikan tanggapan setelah menerima sistem pelayanan pendidikan tersebut.

Penelitian ini akan membantu pihak manajemen mengetahui kualitas sistem pelayanan pendidikan selama ini dan memberikan masukan kepada pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan pendidikan di SMP Negeri 3 Rancaekek dengan membuat prioritas peningkatan berdasarkan tingkat kualitas dan atribut-atribut. Dengan mengetahui atribut-atribut pelayanan dengan benar

maka pihak manajemen akan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas lembaga pendidikannya menjadi lebih efektif dan efisien.

II . METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini digunakan sebagai pedoman peneliti agar tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dan mengupayakan penyelesaian masalah menjadi lebih sistematis dan terarah sehingga dapat memenuhi tujuan yang akan dicapai.

Pengukuran dengan metode *servqual* terdiri atas dua bagian yang terdiri atas pernyataan yang bertujuan untuk mengetahui harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sedangkan bagian kedua terdiri atas pernyataan yang bertujuan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen.

Langkah penelitian terbagi menjadi beberapa tahap, sebagai berikut:

A. Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan meliputi studi literatur, studi lapangan, identifikasi permasalahan, rumusan masalah yang dihadapi, serta penentuan tujuan penelitian.

B. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, data-data untuk pengukuran kualitas layanan (*Servqual*) diperoleh dari kuisioner yang disebarkan kepada responden di sekolah. Untuk mengetahui atribut atribut pelayanan pendidikan di SMP Negeri 3 Rancaekek, maka dilakukan observasi dan diskusi dengan pihak sekolah berkaitan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tangkap), Assurance (jaminan), dan empathy (empati). Selanjutnya hasil observasi tersebut dengan ditambah berbagai sumber pustaka disusun sebagai atribut-atribut pelayanan.

Kuesioner ini disusun berdasarkan atribut-atribut jasa pelayanan pendidikan di SMP Negeri 3 Rancaekek. Jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 75 sampel, jumlah ini didapatkan dari perhitungan dengan menggunakan Rumus Slovin, dengan batas kesalahan 10%. Kuesioner ini terdiri dari data umum responden, pernyataan mengenai ekspektasi dan persepsi. Dari ekspektasi ingin diketahui atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai tingkat kualitas pelayanan jasa pendidikan di SMP Negeri 3 Rancaekek. Sedangkan persepsi merupakan

penilaian kinerja SMP Negeri 3 Rancaekek menurut pengguna pelayanan jasa pendidikan yaitu siswa-siswi SMP Negeri 3 Rancaekek.

Kuesioner terdiri atas 3 bagian, yaitu:

1. Bagian pertama berisi tentang data-data responden.
2. Bagian kedua berisi harapan (*expectation*) yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengetahui ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap atribut-atribut pelayanan pendidikan di SMP Negeri 3 Rancaekek.

Tabel 1 Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan

No	AJPP	Jumlah Jawaban					Total
		TP	KP	CP	P	SP	
1	AJPP 1	0	0	17	35	23	75
2	AJPP 2	0	0	21	31	23	75
3	AJPP 3	0	0	14	30	31	75
4	AJPP 4	0	0	24	20	31	75
5	AJPP 5	0	0	21	28	26	75
6	AJPP 6	0	0	18	24	33	75
7	AJPP 7	0	0	19	34	22	75
8	AJPP 8	0	0	22	30	23	75
9	AJPP 9	0	0	24	34	17	75
10	AJPP 10	0	0	15	33	27	75
11	AJPP 11	0	0	22	32	21	75
12	AJPP 12	0	0	18	24	33	75
13	AJPP 13	0	0	18	18	39	75
14	AJPP 14	0	0	24	29	22	75
15	AJPP 15	0	0	18	26	31	75
16	AJPP 16	0	0	15	31	29	75
17	AJPP 17	0	0	14	25	36	75
18	AJPP 18	0	0	5	16	54	75
19	AJPP 19	0	0	15	25	35	75
20	AJPP 20	0	0	21	31	23	75
21	AJPP 21	0	0	13	30	32	75
22	AJPP 22	0	0	16	26	33	75
23	AJPP 23	0	0	16	22	37	75
24	AJPP 24	0	0	13	30	32	75
25	AJPP 25	0	0	23	26	26	75
26	AJPP 26	0	0	16	25	34	75
27	AJPP 27	0	0	16	32	27	75
28	AJPP 28	0	0	20	28	27	75

29	AJPP 29	0	0	11	23	41	75
30	AJPP 30	0	0	18	29	28	75
31	AJPP 31	0	0	16	34	25	75
32	AJPP 32	0	0	10	29	36	75

3. Bagian ketiga berisi persepsi (*perception*) yang memuat pernyataan –pernyataan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap atribut-atribut pelayanan pendidikan di SMP Negeri 3 Rancaekek.

Setelah tahap penyebaran kuesioner diatas, selanjutnya dilakukan pengujian alat ukur. Adapun pengujian alat ukur yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Pada tahap ini dilakukan awal data hasil kuesioner yaitu keharusan kuesioner bersifat valid dan reliabel. Syarat alat ukur dikatakan valid apabila koefisien korelasi antara skor item dengan total skor atribut adalah lebih besar dari nilai kritis. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul-betul valid dan mampu mengukur konsep yang akan diukur dalam penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No. Atribut	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	0.678	0.349	Valid
2	0.376	0.349	Valid
3	0.442	0.349	Valid
4	0.626	0.349	Valid
5	0.500	0.349	Valid
6	0.602	0.349	Valid
7	0.581	0.349	Valid
8	0.611	0.349	Valid
9	0.542	0.349	Valid
10	0.402	0.349	Valid
11	0.612	0.349	Valid
12	0.661	0.349	Valid
13	0.640	0.349	Valid
14	0.591	0.349	Valid
15	0.386	0.349	Valid
16	0.432	0.349	Valid
17	0.691	0.349	Valid
18	0.381	0.349	Valid

19	0.609	0.349	Valid
20	0.491	0.349	Valid
21	0.687	0.349	Valid
22	0.726	0.349	Valid
23	0.666	0.349	Valid
24	0.528	0.349	Valid
25	0.503	0.349	Valid
26	0.52	0.349	Valid
27	0.556	0.349	Valid
28	0.406	0.349	Valid
29	0.513	0.349	Valid
30	0.63	0.349	Valid
31	0.553	0.349	Valid
32	0.598	0.349	Valid

(Sumber: Hasil perhitungan)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul-betul reliabel dalam arti bahwa alat pengumpul data tersebut tetap konsisten untuk mengukur suatu gejala yang sama dari beberapa responden. Koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00-1.00. Dalam uji reliabilitas ini banyak cara yang dapat dilakukan, tetapi dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	32

(Sumber: Hasil perhitungan)

Sebelum kita menghitung *score servqual*, maka kita terlebih dahulu menghitung rata – rata *score* dari tiap atribut dari ekspektasi dan persepsi. Nilai *servqual* merupakan selisih antara nilai persepsi dengan nilai ekspektasi, *Servqual score* negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan *servqual score* positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan.

C. Tahap Analisis dan Kesimpulan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran Servqual

Data-data pengukuran servqual meliputi ekspektasi (harapan) dan persepsi dari responden atas atribut-atribut proses pelayanan pembelajaran di SMP Negeri 3 Rancaekek. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dikelompokkan dengan menggunakan skala likert.

Untuk Ekspektasi :

- 5= Sangat Penting (SP)
- 4 = Penting (P)
- 3 = Cukup Penting (CP)
- 2 = Kurang Penting (KP)
- 1 = Tidak Penting (TP)

Untuk Persepsi:

- 5= Sangat Memuaskan (SM)
- 4 = Memuaskan (M)
- 3 = Cukup Memuaskan (CM)
- 2 = Kurang Memuaskan (KM)
- 1 = Tidak Memuaskan (TM)

Tabel 4. Ringkasan Data Persepsi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek

No	AJPP	Jumlah Jawaban					Total
		T M	K M	C M	M	S M	
1	AJPP 1	0	0	15	35	25	75
2	AJPP 2	0	0	6	47	22	75
3	AJPP 3	0	0	13	30	32	75
4	AJPP 4	0	6	28	26	15	75
5	AJPP 5	0	11	25	27	12	75
6	AJPP 6	0	0	29	23	23	75
7	AJPP 7	0	0	14	35	26	75
8	AJPP 8	0	0	9	46	20	75
9	AJPP 9	0	0	26	23	26	75
10	AJPP 10	0	3	30	39	3	75
11	AJPP 11	0	0	39	24	12	75
12	AJPP 12	0	0	21	31	23	75
13	AJPP 13	0	0	16	38	21	75
14	AJPP 14	0	1	29	36	9	75
15	AJPP 15	0	0	10	42	23	75
16	AJPP 16	0	0	30	33	12	75
17	AJPP 17	0	0	13	41	21	75
18	AJPP 18	0	0	12	36	27	75
19	AJPP 19	0	0	7	27	41	75
20	AJPP 20	0	0	23	34	18	75
21	AJPP 21	0	0	18	33	24	75
22	AJPP 22	0	0	32	26	17	75
23	AJPP 23	0	0	20	32	23	75
24	AJPP 24	0	0	17	35	23	75
25	AJPP 25	0	0	14	43	18	75
26	AJPP 26	0	0	19	34	22	75
27	AJPP 27	0	0	6	20	49	75
28	AJPP 28	0	0	11	36	28	75
29	AJPP 29	0	0	6	20	49	75

30	AJPP 30	0	0	15	32	28	75
31	AJPP 31	0	0	15	24	36	75
32	AJPP 32	0	0	5	32	38	75

(Sumber: Hasil perhitungan)

Nilai Ekspektasi/Harapan

Untuk melakukan penghitungan nilai ekspektasi dapat dilakukan dengan cara:

1. Menghitung skor total tiap atribut pelayanan
2. Membagi skor total dengan jumlah responden

Tabel 5. Nilai Ekspektasi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek

No	AJPP	Skor Total	Nilai Ekspektasi	Presentasi (%)
1	AJPP 1	306	4,08	81,60
2	AJPP 2	302	4,03	80,53
3	AJPP 3	317	4,23	84,53
4	AJPP 4	307	4,09	81,87
5	AJPP 5	305	4,07	81,33
6	AJPP 6	315	4,20	84,00
7	AJPP 7	303	4,04	80,80
8	AJPP 8	301	4,01	80,27
9	AJPP 9	293	3,91	78,13
10	AJPP 10	312	4,16	83,20
11	AJPP 11	299	3,99	79,73
12	AJPP 12	315	4,20	84,00
13	AJPP 13	321	4,28	85,60
14	AJPP 14	298	3,97	79,47
15	AJPP 15	313	4,17	83,47
16	AJPP 16	314	4,19	83,73
17	AJPP 17	322	4,29	85,87
18	AJPP 18	349	4,65	93,07
19	AJPP 19	320	4,27	85,33
20	AJPP 20	304	4,05	81,07
21	AJPP 21	308	4,11	82,13
22	AJPP 22	312	4,16	83,20
23	AJPP 23	321	4,28	85,60
24	AJPP 24	319	4,25	85,07
25	AJPP 25	303	4,04	80,80
26	AJPP 26	318	4,24	84,80
27	AJPP 27	311	4,15	82,93
28	AJPP 28	307	4,09	81,87
29	AJPP 29	330	4,40	88,00
30	AJPP 30	310	4,13	82,67
31	AJPP 31	309	4,12	82,40
32	AJPP 32	326	4,35	86,93

(Sumber: Hasil perhitungan)

Nilai Persepsi

Perhitungan nilai persepsi dapat dilakukan dengan cara:

1. Menghitung skor total tiap-tiap atribut pelayanan pendidikan
2. Membagi skor total dengan jumlah responden

Tabel 6. Nilai Persepsi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek

No	AJPP	Skor Total	Nilai Persepsi	Presentasi (%)
1	AJPP 1	310	4,13	82,67
2	AJPP 2	316	4,21	84,27
3	AJPP 3	319	4,25	85,07
4	AJPP 4	275	3,67	73,33
5	AJPP 5	265	3,53	70,67
6	AJPP 6	294	3,92	78,40
7	AJPP 7	312	4,16	83,20
8	AJPP 8	311	4,15	82,93
9	AJPP 9	300	4,00	80,00
10	AJPP 10	267	3,56	71,20
11	AJPP 11	273	3,64	72,80
12	AJPP 12	325	4,33	86,67
13	AJPP 13	305	4,07	81,33
14	AJPP 14	278	3,71	74,13
15	AJPP 15	313	4,17	83,47
16	AJPP 16	282	3,76	75,20
17	AJPP 17	308	4,11	82,13
18	AJPP 18	315	4,20	84,00
19	AJPP 19	334	4,45	89,07
20	AJPP 20	304	4,05	81,07
21	AJPP 21	311	4,15	82,93
22	AJPP 22	317	4,23	84,53
23	AJPP 23	303	4,04	80,80
24	AJPP 24	306	4,08	81,60
25	AJPP 25	304	4,05	81,07
26	AJPP 26	323	4,31	86,13
27	AJPP 27	343	4,57	91,47
28	AJPP 28	317	4,23	84,53
29	AJPP 29	343	4,57	91,47
30	AJPP 30	313	4,17	83,47
31	AJPP 31	321	4,28	85,60
32	AJPP 32	333	4,44	88,80

(Sumber: Hasil perhitungan)

Penghitungan gap skor dilakukan dengan metode *Servqual*. Gap skor merupakan selisih antara penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan (persepsi) dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. *Gap score* digunakan untuk melihat performan dari kualitas atribut pelayanan pendidikan SMP NEGERI 3 RANCAEKEK.

Dengan diketahuinya nilai ekspektasi dan nilai persepsi di atas maka skor *servqual* (*gap score*) dari masing-masing atribut pelayanan jasa pendidikan SMP NEGERI 3 RANCAEKEK dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Servqual Score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi}$$

Dengan mengetahui nilai *gap score* ada yang bernilai positif dan negatif. Untuk nilai *gap score* positif menandakan bahwa kualitas dari atribut pelayanan tersebut merupakan kekuatan, sedangkan untuk nilai *gap score* negatif menandakan bahwa kualitas dari atribut pelayanan tersebut merupakan

kelemahan. Nilai *gap score* negatif akan mendapatkan perhatian dan perbaikan selanjutnya. *Gap Score* Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek

Tabel 7. Gap Score

No	AJPP	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Gap Score
1	AJPP 1	4,13	4,08	0,05
2	AJPP 2	4,21	4,03	0,18
3	AJPP 3	4,25	4,23	0,02
4	AJPP 4	3,67	4,09	-0,42
5	AJPP 5	3,53	4,07	-0,54
6	AJPP 6	3,92	4,20	-0,28
7	AJPP 7	4,16	4,04	0,12
8	AJPP 8	4,15	4,01	0,14
9	AJPP 9	4,00	3,91	0,09
10	AJPP 10	3,56	4,16	-0,6
11	AJPP 11	3,64	3,99	-0,35
12	AJPP 12	4,33	4,20	0,13
13	AJPP 13	4,07	4,28	-0,21
14	AJPP 14	3,71	3,97	-0,26
15	AJPP 15	4,18	4,17	0,01
16	AJPP 16	3,76	4,19	-0,43
17	AJPP 17	4,11	4,29	-0,18
18	AJPP 18	4,20	4,65	-0,45
19	AJPP 19	4,45	4,27	0,18
20	AJPP 20	4,05	4,05	0
21	AJPP 21	4,15	4,11	0,04
22	AJPP 22	4,23	4,16	0,07
23	AJPP 23	4,04	4,28	-0,24
24	AJPP 24	4,08	4,25	-0,17
25	AJPP 25	4,05	4,04	0,01
26	AJPP 26	4,31	4,24	0,07
27	AJPP 27	4,57	4,15	0,42
28	AJPP 28	4,23	4,09	0,14
29	AJPP 29	4,57	4,40	0,17
30	AJPP 30	4,17	4,13	0,04
31	AJPP 31	4,28	4,12	0,16
32	AJPP 32	4,44	4,35	0,09

(Sumber: Hasil perhitungan)

IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Performan kualitas atribut pelayanan pada dasarnya adalah kualitas pelayanan, yaitu seberapa jauh pelayanan yang ada dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa atau pelanggan. Untuk mengetahui performan kualitas atribut pelayanan jasa pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu mengukur ekspektasi (harapan) dan persepsi pengguna jasa pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek terhadap atribut-atribut pelayannya. Selanjutnya dapat diketahui skor kesenjangan dari masing-masing atribut. *Gap Score* diperoleh dari nilai persepsi dikurangi dengan nilai ekspektasi.

Dari data-data yang diperoleh menunjukkan bahwa *gap score* rata-rata yang diperoleh dari 32

atribut pelayanan pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek adalah -0.06. Hal ini menandakan bahwa tidak semua pelayanan yang diberikan oleh SMP Negeri 3 Rancaekek memuaskan pengguna jasa pendidikan. Pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila *gap score*-nya positif, sedangkan jika *gap score*-nya negatif maka pelayanan dikatakan belum memuaskan pengguna jasa pendidikan. Jika *gap score*-nya bernilai nol, berarti kualitas pelayanan secara umum sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek. Untuk *gap score*-nya negatif maka butuh untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

Dari 32 atribut jasa pelayanan pendidikan SMP Negeri 3 Rancaekek ada 12 atribut yang mempunyai *gap score* negatif, sedangkan 20 atribut lainnya mempunyai *gap score* positif. Tabel 4 memperlihatkan atribut yang memiliki *gap score* negatif dan tabel 5 memperlihatkan atribut yang memiliki *gap score* positif.

Tabel 8 Atribut Pelayanan Pendidikan dengan *Gap Score* Negatif

No.	AJPP	Gap Score
4	AJPP 4	-0.43
5	AJPP 5	-0.53
6	AJPP 6	-0.28
10	AJPP 10	-0.6
11	AJPP 11	-0.35
13	AJPP 13	-0.21
14	AJPP 14	-0.27
16	AJPP 16	-0.43
17	AJPP 17	-0.19
18	AJPP 18	-0.45
23	AJPP 23	-0.24
24	AJPP 24	-0.17

(Sumber: Hasil perhitungan)

Tabel 9 Atribut Pelayanan Pendidikan dengan *Gap Score* Positif

No.	AJPP	Gap Score
1	AJPP 1	0.05
2	AJPP 2	0.19
3	AJPP 3	0.03
7	AJPP 7	0.12
8	AJPP 8	0.13
9	AJPP 9	0.09
12	AJPP 12	0.13
15	AJPP 15	0.01
19	AJPP 19	0.19
20	AJPP 20	0.00
21	AJPP 21	0.04
22	AJPP 22	0.07

25	AJPP 25	0.01
26	AJPP 26	0.07
27	AJPP 27	0.43
28	AJPP 28	0.13
29	AJPP 29	0.17
30	AJPP 30	0.04
31	AJPP 31	0.16
32	AJPP 32	0.09

(Sumber: Hasil perhitungan)

Metode *servqual* mempunyai kelemahan-kelemahan, diantaranya asumsi yang digunakan adalah *linier*, artinya tingkat kepuasan pelanggan seiring dengan tingkat pemenuhan atas atribut-atribut yang menjadi kebutuhan pelanggan.

Dengan menggunakan metode *Servqual* dapat diketahui performan dari ke 32 atribut pelayanan. Terdapat 12 atribut pelayanan yang memiliki *gap score* negatif dan 20 atribut pelayanan yang memiliki *gap score* positif. Atribut dengan *gap score* negatif merupakan kelemahan, sedangkan *gap score* positif merupakan kekuatan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dapat diperoleh beberapa kesimpulan. diantaranya adalah:

1. Isi pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku
2. Ada pemantapan dalam mempersiapkan siswa menempuh Ujian Nasional
3. Guru membantu siswa dalam memilih SMA/SMK yang sesuai dengan potensi dan minat siswa
4. Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan
5. Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa
6. Kedisiplinan guru terkait dengan waktu masuk kelas
7. Guru BK mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang kesulitannya
8. Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar
9. Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
10. Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti
11. Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan
12. Kemampuan guru dalam menciptakan kelas yang kondusif sehingga siswa berperan aktif dalam proses pembelajaran

Mempertahankan dan meningkatkan terus kinerja atribut-atribut kualitas jasa pelayanan pendidikan baik dalam sektor infrastruktur maupun guru dan karyawan sehingga semua perbaikan yang dilakukan pihak Manajemen mengenai pelayanan jasa pendidikan sepenuhnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu siswa-siswi terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan pihak Manajemen dapat mempertimbangkan untuk memberikan pelatihan/pembelajaran interpersonal kepada guru dan karyawan agar memiliki pengetahuan dan skil yang optimal, Sehingga dapat digunakan dalam melakukan hal yang bersangkutan dengan perbaikan pelayanan jasa pendidikan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Charlis Fajri Hasibuan, Sutrisno “*Identifikasi Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan dengan Menggunakan Metode Servqual di Fakultas Teknik Universitas X*”, Journal of Managing Service Quality.
- [2]. Purnamawati, Erlina “*Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*”, Journal of Managing Service Quality.
- [3]. Ery M. Fahrin, Dwi Novirani, Lisyie Fitria, “*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Menggunakan Metode Service Quality di Edulab Cabang Kalimantan Bandung*”, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional.
- [4]. Rahmawati, Herlina “*Analisis Kualiatas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karang Anyar*”, Skripsi, Prodi Teknik Industri, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010.
- [5]. Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- [6]. Parasuraman et al, 1985. “*A conceptual model of service quality and its implications for future research*” Journal of Marketing
- [7]. Parasuraman, A.Zeithaml, V.A.,Dan Berry, L.L. (1988). “*Theory Of The Gaps Model In Service Marketing*”, *The Marketing Association Of Australia And NewZealand* .
- [8]. Parasuraman et al., 1988. SERVQUAL: “*A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*”, Journal of Retailing, Vol. 64, Number 1, p.12-40.
- [9]. Thalaza Kurniawan Okta, “*Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan metode Fuzzy Servqual (Service Quality) dan Customer Satisfaction Indek (CSI)*”, Skripsi, Prodi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2016
- [10]. <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2018 pada pukul 18.00 WIB
- [11]. <https://3rancaekek.wordpress.com/2011/02/08/sejarah-singkat-smp-negeri-3-rancaekek/>. Diakses pada tanggal 22 Agustus 2018 pada pukul 13.00 WIB
- [12]. <http://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>. Diakses pada tanggal 23 Agustus 2018 pada pukul 19.00 WIB