

# PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK EVALUASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SMK PEKERJAAN UMUM NEGERI BANDUNG

Maldhita Gica Shifarani\*<sup>1</sup>, Ahmad Munandar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sangga Buana YPKP  
Jl. PHH. Mustofa No. 68, Bandung 40124

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan siswa/alumni terhadap lima dimensi kualitas pelayanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan atribut-atribut pelayanan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius, yang menunjukkan prioritas perbaikan. IPA membantu mengidentifikasi area yang perlu segera ditingkatkan berdasarkan pentingnya atribut tertentu bagi pelanggan dan kinerja lembaga dalam memenuhi atribut tersebut. Tujuan penggunaan IPA adalah untuk mengetahui atribut mana yang harus diprioritaskan dalam perbaikan kualitas pelayanan, khususnya yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya rendah. Penelitian melibatkan 223 responden. Analisis gap menunjukkan adanya kesenjangan pada dimensi bukti fisik (-0.05), daya tanggap (-0.04), dan empati (-0.15). Hasilnya, IPA menunjukkan bahwa fasilitas belajar, layanan administrasi, serta kompetensi guru perlu ditingkatkan. Kesimpulannya, meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan baik, masih ada area yang perlu diperbaiki terutama pada dimensi keandalan dan daya tanggap.

**Kata kunci:** SMK, Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

## Abstract

*[Implementation of Service Quality and Importance Performance Analysis Methods for Evaluating Service Quality Improvement at SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung]* This study aims to analyze the service quality at SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The SERVQUAL method was used to measure the perceptions and expectations of students/alumni regarding five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The Importance Performance Analysis (IPA) method was used to map service attributes into four quadrants on a Cartesian diagram, which indicates priority areas for improvement. IPA helps identify areas that need immediate improvement based on the importance of specific attributes to customers and the institution's performance in meeting those attributes. The purpose of using IPA is to determine which attributes should be prioritized for service quality improvement, particularly those with high importance but low performance. The study involved 223 respondents. Gap analysis revealed discrepancies in the dimensions of tangibles (-0.05), responsiveness (-0.04), and empathy (-0.15). The results of the IPA showed that learning facilities, administrative services, and teacher competence need improvement. In conclusion, although the overall service quality is good, there are still areas that need enhancement, particularly in the dimensions of reliability and responsiveness.

**Keywords:** Vocational School, Service Quality, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)

## 1. Pendahuluan

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) berperan penting dalam menyiapkan tenaga kerja yang siap

memasuki dunia kerja dengan keterampilan yang relevan (Ixtiarto, 2016; Susianita & Riani, 2024). Fokus utama SMK adalah meningkatkan kualitas pendidikan melalui penyediaan layanan yang berkualitas kepada siswa (Midiaty et al., 2024). Kualitas pelayanan di SMK mencakup berbagai aspek seperti kurikulum, kompetensi guru, fasilitas belajar, serta administrasi. Tingginya persaingan antar sekolah menuntut lembaga

\*Penulis Korespondensi.

E-mail: maldhitagicaashifarani@gmail.com

# Penerapan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung

pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik guna memenuhi harapan siswa.

SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung terletak di Jalan Garut No. 10, Bandung, dan telah berdiri sejak tahun 1961. Sekolah ini menawarkan beberapa jurusan seperti Desain Permodelan dan Informasi Bangunan, Teknik Geomatika, Teknik Komputer Jaringan, Teknik Instalasi Listrik, dan lainnya. Dalam penelitian awal, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 32 siswa secara acak untuk menilai kualitas pelayanan di SMK PU berdasarkan beberapa atribut seperti kurikulum, administrasi, kompetensi guru, fasilitas, dan peluang karir.

Berdasarkan hasil kuesioner, beberapa atribut pelayanan yang memiliki kualitas rendah diidentifikasi, terutama pada sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai rata-rata 2.72. Adapun atribut lainnya seperti kurikulum (3.59), pembelajaran (3.63), kompetensi guru (3.75), dan peluang karir (3.44), memiliki nilai yang lebih baik, namun masih terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa.

Penelitian ini menggunakan dua metode utama: *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Sentia et al., 2022; Valentino et al., 2023). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan pada lima dimensi utama: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Jiwantara et al., 2013; Lukita et al., 2020). Metode IPA digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja (Jazuli & Samanhudi, 2020). Alasan penggunaan kedua metode ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan serta memprioritaskan perbaikan berdasarkan urgensi dan kinerja aktual sekolah.

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi dari hasil kuesioner dan analisis awal, topik penelitian ini mengambil judul “Penerapan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung” karena tujuan utamanya adalah untuk menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa, serta memprioritaskan perbaikan layanan yang perlu segera ditingkatkan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya (Ramdhan, 2021; Zulkarnaen et al., 2018).

Pada penelitian ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1. Tahap Identifikasi: Pada tahap ini, dilakukan observasi awal di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung untuk mengidentifikasi permasalahan

terkait kualitas pelayanan. Peneliti mengumpulkan informasi melalui wawancara dengan pihak sekolah dan pengamatan langsung terhadap fasilitas, administrasi, dan kegiatan belajar mengajar. Identifikasi ini bertujuan untuk memahami kondisi awal serta kesenjangan yang ada antara harapan dan persepsi siswa terkait layanan yang diberikan sekolah.

2. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data: Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar ke 223 responden, terdiri dari siswa kelas XI, XII, dan alumni SMK. Kuesioner tersebut dirancang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dalam metode SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Setelah pengumpulan, data diolah menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan instrumen. Data yang valid kemudian digunakan untuk menghitung gap antara persepsi dan harapan siswa. Selain itu, *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan kepentingan dan kinerja.
3. Tahap Analisis dan Kesimpulan: Analisis dilakukan dengan membandingkan hasil SERVQUAL untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa terhadap pelayanan sekolah. Hasil analisis menunjukkan beberapa dimensi yang memiliki gap signifikan, terutama pada fasilitas, layanan administrasi, dan kompetensi guru. Metode IPA membantu dalam memprioritaskan area yang memerlukan perbaikan segera. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun secara umum pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung baik, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam dimensi keandalan dan daya tanggap.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan utama terkait kualitas pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung berdasarkan analisis SERVQUAL dan IPA.

### a. Analisis SERVQUAL

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Berikut adalah hasil dari masing-masing dimensi:

**Tabel 1.** Hasil Pengolahan Data SERVQUAL

ITEM PERNYATAAN	PERSEPSI		HARAPAN		GA P
	Jm l	Rata- Rata	Jm l	Rata- Rata	
<b>BUKTI FISIK (TANGIBLES)</b>					
<b>ADMINISTRASI</b>					
T1	Prosedur administrasi mudah dipahami oleh siswa	80 2	3.60	79 1	3.55 0.05

Penerapan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung

ITEM PERNYATAAN	PERSEPSI		HARAPAN		GA P
	Jm l	Rata- Rata	Jm l	Rata- Rata	
dan orang tua.					
T2 Fasilitas administrasi modern dan memdai	<b>823</b>	3.69	<b>804</b>	3.61	0.09
T3 Biaya sebanding dengan kualitas layanan administratif yang diterima	<b>830</b>	3.72	<b>809</b>	3.63	0.09
<b>PEMBELAJARAN</b>					
T4 Fasilitas laboratorium dan workshop memadai untuk praktik pembelajaran	<b>853</b>	3.83	<b>844</b>	3.78	0.04
T5 Bahan ajar tambahan tersedia dan mudah diakses.	<b>840</b>	3.77	<b>825</b>	3.70	0.07
T6 Fasilitas sarana dan prasarana seperti ruang kelas, dan toilet memadai untuk lingkungan belajar yang nyaman	<b>814</b>	3.65	<b>825</b>	3.70	- 0.05
<b>PENYALURAN KERJA</b>					
T7 Guru BK atau konselor memberikan informasi yang jelas mengenai karir	<b>890</b>	3.99	<b>859</b>	3.85	0.14
T8 Sekolah memiliki jaringan yang luas dengan perusahaan peluang karir	<b>883</b>	3.96	<b>839</b>	3.76	0.20
T9 Program bantuan biaya terkait karir seperti pelatihan sangat bermanfaat	<b>853</b>	3.83	<b>830</b>	3.72	0.10
<b>KEHANDALAN (REABILITY)</b>					
<b>ADMINISTRASI</b>					
R1 Staf administrasi konsisten memberikan layanan	<b>881</b>	3.95	<b>855</b>	3.83	0.12

ITEM PERNYATAAN	PERSEPSI		HARAPAN		GA P
	Jm l	Rata- Rata	Jm l	Rata- Rata	
R2 Staf administasi selalu memberikan solusi atas kendala	<b>892</b>	4.00	<b>859</b>	3.85	0.15
R3 Pelayanan administrasi cepat dan efisien	<b>878</b>	3.94	<b>876</b>	3.93	0.01
<b>PEMBELAJARAN</b>					
R4 Guru memiliki pengetahuan yang memadai dan dapat menjawab pertanyaan siswa	<b>892</b>	4.00	<b>872</b>	3.91	0.09
R5 Rencana pembelajaran diterapkan secara konsisten sesuai jadwal	<b>899</b>	4.03	<b>890</b>	3.99	0.04
R6 Teknologi seperti komputer dan internet digunakan dengan lancar selama pembelajaran	<b>863</b>	3.87	<b>843</b>	3.78	0.09
<b>PENYALURAN KERJA</b>					
R7 Konselor memberikan dukungan dan panduan yang konsisten dalam mencari pekerjaan.	<b>877</b>	3.93	<b>854</b>	3.83	0.10
R8 Program pelatihan dan persiapan kerja konsisten mempersiapkan siswa menghadapi seleksi kerja.	<b>884</b>	3.96	<b>870</b>	3.90	0.06
R9 Informasi lowongan kerja dan magang selalu diperbarui dan mudah diakses.	<b>882</b>	3.96	<b>859</b>	3.85	0.10
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
<b>ADMINISTRASI</b>					
A1 Staf administrasi memiliki pengetahuan	<b>866</b>	3.88	<b>873</b>	3.91	- 0.03

Penerapan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung

ITEM PERNYATAAN	PERSEPSI		HARAPAN		GA P
	Jm 1	Rata- Rata	Jm 1	Rata- Rata	
dan keterampilan yang memadai					
A2 Proses pendaftaran dan administrasi transparan.	<b>914</b>	4.10	<b>897</b>	4.02	0.08
A3 Bahan administratif disediakan dengan jelas dan lengkap.	<b>892</b>	4.00	<b>870</b>	3.90	0.10
PEMBELAJARAN					
A4 Guru memberikan dukungan untuk keberhasilan akademis siswa.	<b>862</b>	3.87	<b>827</b>	3.71	0.16
A5 Siswa merasa aman dan nyaman belajar karena profesionalisme guru dan staf.	<b>901</b>	4.04	<b>873</b>	3.91	0.13
A6 Sekolah menyediakan lingkungan belajar yang aman dan kondusif.	<b>884</b>	3.96	<b>867</b>	3.89	0.08
PENYALURAN KERJA					
A7 Konselor memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam membantu siswa menemukan karir.	<b>924</b>	4.14	<b>879</b>	3.94	0.20
A8 Program pelatihan kerja efektif dan teruji.	<b>885</b>	3.97	<b>875</b>	3.92	0.04
A9 Informasi lowongan kerja disampaikan dengan akurat.	<b>915</b>	4.10	<b>874</b>	3.92	0.18
DAYA TANGGAP ( <i>RESPONSIVENESS</i> )					
ADMINISTRASI					
RV1 Keluhan administratif ditangani dengan cepat.	<b>872</b>	3.91	<b>882</b>	3.96	-0.04
RV2 Formulir dan dokumen tersedia	<b>870</b>	3.90	<b>876</b>	3.93	-0.03

ITEM PERNYATAAN	PERSEPSI		HARAPAN		GA P
	Jm 1	Rata- Rata	Jm 1	Rata- Rata	
tanpa penundaan.					
RV3 Informasi sekolah dan pengumuman diberikan tepat waktu.	<b>890</b>	3.99	<b>860</b>	3.86	0.13
PEMBELAJARAN					
RV4 Guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan.	<b>883</b>	3.96	<b>830</b>	3.72	0.24
RV5 Prosedur pembelajaran dijelaskan dengan jelas.	<b>903</b>	4.05	<b>822</b>	3.69	0.36
RV6 Bahan ajar disediakan dengan cepat.	<b>866</b>	3.88	<b>846</b>	3.79	0.09
PENYALURAN KERJA					
R7 Konselor cepat tanggap dalam memberikan dukungan terkait magang atau pekerjaan.	<b>906</b>	4.06	<b>870</b>	3.90	0.16
R8 Informasi lowongan kerja disediakan dengan cepat oleh sekolah.	<b>884</b>	3.96	<b>873</b>	3.91	0.05
R9 Informasi karir tersedia dengan cepat	<b>900</b>	4.04	<b>891</b>	4.00	0.04
EMPATI ( <i>EMPATHY</i> )					
ADMINISTRASI					
E1 Staf administrasi bersikap ramah dan sopan.	<b>859</b>	3.85	<b>893</b>	4.00	-0.15
E2 Prosedur dijelaskan dengan cara yang mudah dipahami.	<b>872</b>	3.91	<b>875</b>	3.92	-0.01
E3 Staf bersedia membantu masalah keuangan siswa.	<b>878</b>	3.94	<b>857</b>	3.84	0.09
PEMBELAJARAN					
E4 Guru peduli dengan kesulitan belajar siswa.	<b>893</b>	4.00	<b>854</b>	3.83	0.17
E5 Materi dijelaskan dengan cara	<b>897</b>	4.02	<b>844</b>	3.78	0.24

## Penerapan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung

ITEM PERNYATAAN	PERSEPSI		HARAPAN		GAP
	Jm	Rata-Rata	Jm	Rata-Rata	
yang mudah dipahami.					
E6 Bantuan teknis selalu tersedia saat diperlukan.	871	3.91	859	3.85	0.05
<b>PENYALURAN KERJA</b>					
E7 Konselor peduli terhadap kebutuhan karir siswa.	900	4.04	891	4.00	0.04
E8 Konselor memberikan saran yang sesuai dengan kebutuhan siswa.	878	3.94	870	3.90	0.04
E9 Sekolah memberikan informasi pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan jurusan siswa.	891	4.00	897	4.02	-0.03

(Sumber: data diolah)

Dapat dilihat pada **Tabel 1** terdapat gap antara persepsi dan harapan, ditemukan beberapa kesenjangan:

1. Dimensi Bukti Fisik: Gap sebesar -0.05 menunjukkan bahwa fasilitas sekolah seperti ruang kelas dan laboratorium belum sesuai dengan harapan siswa.
2. Dimensi Daya Tanggap: Gap sebesar -0.04 menunjukkan bahwa layanan administrasi masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan dan ketepatan.
3. Dimensi Empati: Gap terbesar ada pada empati (-0.15), menunjukkan bahwa staf administrasi perlu lebih perhatian terhadap kebutuhan siswa.

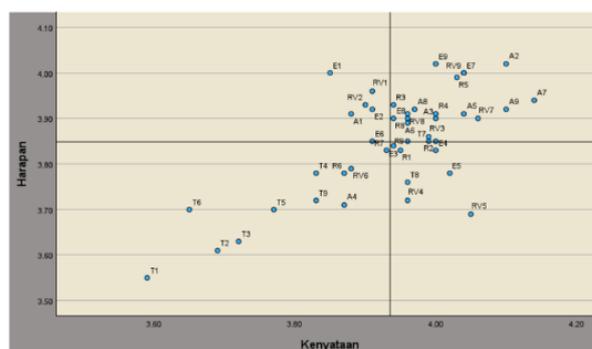
### b. Analisis IPA

Melalui analisis IPA, atribut-atribut pelayanan dipetakan ke dalam empat kuadran untuk menentukan prioritas perbaikan. Berikut adalah Diagram yang menunjukkan pemetaan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran untuk menentukan prioritas perbaikan:

Pada **Gambar 1** dapat dilihat atribut-atribut pelayanan dipetakan ke dalam empat kuadran untuk menentukan prioritas perbaikan melalui analisis IPA. Berikut adalah hasilnya:

1. **Kuadran A (Prioritas Utama):** Fasilitas belajar dan layanan administrasi berada di kuadran ini, menunjukkan bahwa kedua atribut ini sangat penting namun kinerjanya rendah, sehingga memerlukan perbaikan segera.

2. **Kuadran B (Pertahankan Kinerja):** Kompetensi guru dan jaminan pelayanan berada di kuadran ini, yang berarti kedua aspek ini telah memenuhi harapan siswa dan harus dipertahankan.
3. **Kuadran C (Prioritas Rendah):** Beberapa atribut yang tidak dianggap penting oleh siswa tetapi memiliki kinerja yang relatif baik ditempatkan di sini, seperti beberapa fasilitas non-penting.
4. **Kuadran D (Prioritas Berlebihan):** Atribut yang kinerjanya tinggi namun kepentingannya rendah, yang menunjukkan bahwa sumber daya bisa dialokasikan lebih efisien.



**Gambar 1.** Diagram Kartesius  
(Sumber: data diolah)

### 4. Kesimpulan

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung dianggap baik, namun terdapat beberapa atribut yang masih perlu diperbaiki. Dimensi keandalan dan daya tanggap adalah prioritas utama yang harus ditingkatkan, seperti:

1. **Peningkatan Fasilitas:** Sekolah harus fokus pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana agar mendukung kegiatan belajar mengajar yang lebih baik.
2. **Pelatihan Guru:** Pelatihan berkelanjutan perlu diberikan kepada guru untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pengajaran.
3. **Perbaikan Layanan Administrasi:** Sistem administrasi sekolah perlu diperbaiki agar lebih responsif dan efisien dalam melayani siswa.

### Daftar Pustaka

- Ixtiaro, B. (2016). Kemitraan sekolah menengah kejuruan dengan dunia usaha dan dunia industri (Kajian aspek penhgelolaan pada SMK Muhammadiyah 2 Wuryantoro Kabupaten Wonogiri). *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 26(1), 57-69.
- Jazuli, M., & Samanhudi, D. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1(1), 67-75.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013).

Penerapan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung

- Penerapan metode servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa Indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Poros Teknik Mesin Unsrat*, 2(1).
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 9(2), 167–177.
- Midiaty, M., Mulawarman, W. G., & Masruhim, M. A. (2024). Analisis implementasi manajemen Kurikulum Merdeka dalam meningkatkan mutu pendidikan SMK Pusat Keunggulan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 4(2), 123–134.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100–108.
- Susianita, R. A., & Riani, L. P. (2024). Pendidikan sebagai kunci utama dalam mempersiapkan generasi muda ke dunia kerja di era globalisasi. *Prosiding Pendidikan Ekonomi*, 1–12.
- Valentino, F., Pusparini, N. N., & Surono, G. (2023). Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada SMK XYZ. *Jurnal Bidang Penelitian Informatika*, 1(1), 19–24.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I. D., & Widia, R. (2018). The Influence of Work Motivation to Work Achievement of Employees in PT. Alva Karya Perkasa Bandung. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 42–62.