

Analisis Kualitas Layanan Akademik Sekolah Berdasarkan Persepsi Siswa dan Wali Murid dengan Pendekatan Servqual di Smpn 3 Tanah Putih

Erma Sari

Institut Bisnis dan Teknologi Pelita, Indonesia

DOI:

Page: 37-44

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan akademik di sekolah berdasarkan persepsi siswa dan wali murid. Menggunakan pendekatan SERVQUAL, studi ini mengevaluasi lima dimensi kunci: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Data dikumpulkan dari 50 responden, terdiri dari siswa dan wali murid, melalui kuesioner terstruktur. Hasil analisis menunjukkan adanya variasi dalam persepsi kualitas layanan. Dimensi Tangibles (fasilitas fisik) dinilai paling tinggi, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sekolah memenuhi harapan. Di sisi lain, dimensi Reliability (keandalan) mendapatkan skor yang relatif lebih rendah, menandakan adanya kebutuhan untuk perbaikan pada konsistensi layanan dan ketepatan informasi. Secara keseluruhan, temuan ini memberikan wawasan penting bagi manajemen sekolah. Dengan mempertahankan keunggulan pada aspek fisik dan fokus pada peningkatan keandalan layanan, sekolah dapat meningkatkan kepuasan semua pihak, baik siswa maupun wali murid, serta memperkuat citra positif sekolah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Servqual, Persepsi Pelanggan, Layanan Akademik, SMPN 3 Tanah Putih.

ABSTRACT:

This study aims to analyze the quality of academic services in schools based on the perceptions of students and parents. Using the SERVQUAL approach, this study evaluates five key dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were collected from 50 respondents, consisting of students and parents, through a structured questionnaire. The results of the analysis show variations in perceptions of service quality. The Tangibles dimension (physical facilities) received the highest rating, indicating that school facilities and infrastructure meet expectations. On the other hand, the Reliability dimension received a relatively lower score, indicating a need for improvement in service consistency and accuracy of information. Overall, these findings provide important insights for school management. By maintaining excellence in physical aspects and focusing on improving service reliability, schools can increase the satisfaction of all parties, both students and parents, and strengthen the school's positive image.

Keywords: Service Quality, Servqual, Customer Perception, Academic Services, SMPN 3 Tanah Putih.

PENDAHULUAN

Di era modern, lembaga pendidikan semakin dilihat sebagai penyedia jasa yang harus memenuhi harapan "pelanggan," yaitu siswa dan orang tua. Transformasi ini menjadikan kualitas layanan sebagai elemen strategis dalam mempertahankan reputasi dan daya saing sekolah (Soares dkk., 2017). Layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berdampak positif pada loyalitas dan citra sekolah (Rofiah, 2017). Oleh karena itu, evaluasi sistematis terhadap kualitas layanan menjadi esensial untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan selaras dengan harapan.

Salah satu kerangka kerja yang paling efektif dan banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi utama: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Tjiptono, 2021). Penerapan model ini dalam konteks pendidikan telah terbukti mampu memberikan wawasan mendalam mengenai area-area yang menjadi kekuatan dan kelemahan sebuah institusi (Hanggara dkk., 2010; Saidu, 2020).

SMP NEGERI 3 Tanah Putih yang beralamat di Jalan PT CPI Km. 2 Sekeladi Hilir Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir Propinsi Riau yang berdiri pada tahun 2003 dengan program unggul Budaya Positif, Kepemimpinan dan Keagamaan. Peserta didik dibagi 3 kelas dan 9 Rombongan Belajar dengan jumlah siswa kls 7 = 85, kls 8 = 96 dan kls 9 = 80. Total 260 siswa. RKB hanya 5, kekurangan 2 RKB dimanfaatkan Ruang Pustaka yang disekat dan Ruang Pertemuan di jadikan kelas. 1 rangkaian ruang kepala sekolah, ruang Guru dan ruang TU, 2 WC guru, 2 unit WC siswa, 1 Ruang Perpustakaan, 1 Ruang Labor IPA, 1 Ruang labor computer, 1 unit rumah dinas, 1 ruang UKS dan 1 tempat parkir. Jumlah pendidik PNS 10 orang termasuk kepala sekolah, P3K 2 orang, Honorer 5 orang, Tenaga Kependidikan TU 1 orang, penjaga sekolah 1 orang, dan petugas kebersihan 1 orang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kualitas layanan akademik di SMPN 3 Tanah Putih berdasarkan persepsi siswa dan wali murid. Dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, studi ini diharapkan dapat mengidentifikasi secara spesifik dimensi mana yang memerlukan perbaikan dan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan layanan pendidikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan survei melalui angket. Responden sebanyak 50 siswa dan orang tua siswa dipilih secara purposive sampling untuk mengisi angket tentang kualitas layanan sekolah. Kuesioner terdiri dari 20 pernyataan yang terbagi dalam 5 dimensi SERVQUAL:

- a) *Tangibles* (4 item)
- b) *Reliability* (4 item)
- c) *Responsiveness* (4 item)
- d) *Assurance* (4 item)
- e) *Empathy* (4 item)
- f) Skala Likert:

- a. 1 = Sangat Rendah
- b. 2 = Rendah
- c. 3 = Sedikit Rendah
- d. 4 = Sedikit Tinggi
- e. 5 = Tinggi
- f. 6 = Sangat Tinggi

- a. Analisis Data: Rata-rata (mean) dan standar deviasi dihitung untuk tiap item dan per dimensi. Interpretasi kategori:
- a) 1.00–2.00 = Sangat Rendah
 - b) 2.01–3.00 = Rendah
 - c) 3.01–4.00 = Sedikit Rendah
 - d) 4.01–5.00 = Sedikit Tinggi
 - e) 5.01–5.50 = Tinggi
 - f) 5.51–6.00 = Sangat Tinggi:

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tiap Dimensi

- a. *Reliability* (Rata-rata 5.58) Dimensi ini memiliki nilai rata-rata tertinggi, menunjukkan bahwa responden menilai SMPN 3 cukup konsisten dan dapat diandalkan dalam memberikan layanan. Kualitas pengajaran dan administrasi dinilai stabil.
- b. *Assurance* (Rata-rata 5.54) Dengan rata-rata yang juga tinggi, dimensi ini menunjukkan bahwa staf dan guru SMPN 3 dinilai memiliki pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan yang baik dalam menumbuhkan rasa percaya diri pada siswa.
- c. *Empathy* (Rata-rata 5.11) Nilai rata-rata pada dimensi ini cukup baik, menunjukkan bahwa sekolah memberikan perhatian individual kepada siswa dan berusaha memahami kebutuhan mereka. Namun, masih ada ruang untuk meningkatkan interaksi personal dan kepekaan terhadap perasaan siswa.
- d. *Responsiveness* (Rata-rata 4.69) Dimensi ini memiliki nilai yang lebih rendah dari *Reliability* dan *Assurance*. Ini mengindikasikan bahwa responden merasa kecepatan tanggapan dan kesediaan untuk membantu siswa perlu ditingkatkan.
- e. *Tangibles* (Rata-rata 4.38) Sebagai dimensi dengan nilai terendah, *Tangibles* menunjukkan adanya ketidakpuasan signifikan terkait fasilitas fisik sekolah, seperti gedung, peralatan, dan perlengkapan lainnya. Kondisi fisik sekolah menjadi area utama yang memerlukan perbaikan segera.

Tabel 1. Rekapitulasi per Dimensi (N= 50)

Dimensi	Mean	Standar Deviasi	Kategori
<i>Reliability</i>	5,58	0.82	Sangat Tinggi
<i>Assurance</i>	5,53	0.69	Sangat Tinggi
<i>Responsiveness</i>	4,69	0.77	Tinggi
<i>Empathy</i>	5,11	0.73	Tinggi
<i>Tangibles</i>	4,38	0.74	Sedikit Tinggi

Sumber: Data Diolah

Analisis Standar Deviasi per Dimensi

Standar deviasi menunjukkan seberapa konsisten jawaban responden. Nilai yang lebih kecil berarti pendapat responden lebih seragam, sementara nilai yang lebih besar menunjukkan adanya keragaman atau ketidaksepakatan.

- a. *Reliability* (SD 0.74): Responden sangat sepakat bahwa layanan SMPN 3 konsisten dan dapat diandalkan. Ini adalah kekuatan utama yang diakui secara luas.
- b. *Assurance* (SD 0.82): Pendapat responden sangat seragam mengenai kompetensi dan kredibilitas staf serta guru.
- c. *Responsiveness* (SD 1.25): Ada perbedaan signifikan dalam pengalaman responden. Beberapa merasa layanan cepat, sementara yang lain merasa lambat. Sekolah perlu menstandarkan prosedur layanan agar semua orang mendapatkan pengalaman yang sama baiknya.
- d. *Empathy* (SD 1.05): Pendapat terbagi mengenai seberapa besar perhatian individual yang diberikan. Penting untuk memastikan semua siswa merasa dihargai.
- e. *Tangibles* (SD 1.34): Ini adalah dimensi dengan keragaman pendapat tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik sekolah dinilai sangat tidak merata, dengan beberapa area yang mungkin dalam kondisi baik dan lainnya sangat buruk.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin, motivasi, dan kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap komitmen guru, serta disiplin, motivasi, kecerdasan intelektual, dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru SMP di Tanah Putih. Lebih jauh, komitmen terbukti memediasi pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kinerja, sehingga memperkuat hubungan antara faktor individu dan hasil kerja. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis berupa pembuktian peran mediasi komitmen dalam konteks pendidikan menengah, yang sebelumnya jarang diuji. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini bermanfaat bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui penguatan disiplin, motivasi, dan kecerdasan guru. Manfaat ekonomi dan sosial juga muncul, karena peningkatan kinerja guru akan berdampak pada kualitas lulusan yang lebih kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ningsih, R. (2020). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sagala, S. (2021). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2020). *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2021). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Hanggara, F. D. (2010). Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Operasi*, 6(1), 109-114.
- Rofiah, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua. *Skripsi*. Semarang: UIN Walisongo.

- Saidu, N. (2020). Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Menggunakan Servqual. *Jurnal P4I*, 1(1), 1-12.
- Soares, A. A., dkk. (2017). Improving Education Service through SERVQUAL and IPA. *International Journal of Education*, 2(1), 45-56.

LAMPIRAN

Responden Dari Wali Murid dan Murid

**ANGKET KUALITAS LAYANAN
AKADEMIK SEKOLAH**

Tujuan Angket:
Angket ini bertujuan untuk mengukur persepsi siswa dan wali murid terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh pihak sekolah. Hasil dari angket ini akan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan layanan akademik di masa mendatang.

Data Responden:
 • Siswa: Wali Murid (Angket salah satu)
 • Kelas: 5-B
 • Aspek: Kelompok 1 (Laki-laki) / Perempuan

Pertanyaan Angket:
Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang paling sesuai dengan persepsi Anda.

No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Cukup Buruk	Buruk	Sangat Buruk
1	Prosedur layanan akademik sesuai prosedur yang berlaku			✓			
2	Siswa mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti			✓			
3	Siswa mendapat layanan yang cepat dan tepat			✓			
4	Siswa mendapat layanan yang ramah dan menyenangkan			✓			
5	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan kebutuhan			✓			
6	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan jadwal			✓			
7	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan biaya			✓			
8	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan lokasi			✓			
9	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan waktu			✓			
10	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan kualitas			✓			
11	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan kuantitas			✓			
12	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan kualitas dan kuantitas			✓			

No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Cukup Buruk	Buruk	Sangat Buruk
13	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan prosedur			✓			
14	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan informasi			✓			
15	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan kecepatan			✓			
16	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan keramahan			✓			
17	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan kebutuhan			✓			
18	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan jadwal			✓			
19	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan biaya			✓			
20	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan lokasi			✓			
21	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan waktu			✓			
22	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan kualitas			✓			
23	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan kuantitas			✓			
24	Siswa mendapat layanan yang sesuai dengan kualitas dan kuantitas			✓			

Analisis dan Rekapitulasi Data Excel

Undo		Clipboard		Font		Align																					
AA7																											
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
Re	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Reliabil	Respor	Assurai	Empath	Tangibles	(Q17-20)	
R1	5	6	6	5	6	5	3	5	5	6	5	5	5	4	6	3	3	3	4	3	5,5	4,75	5,25	4,5	3,25		
R2	6	6	5	6	4	6	3	4	6	6	6	6	6	6	5	3	3	6	3	5,75	4,25	6	5,75	3,75			
R3	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	4	4	5	3	5,75	5,5	5,5	5,25	4		
R4	5	6	5	6	6	6	3	6	5	4	6	6	6	5	4	3	2	4	4	3	5,5	5,25	5,25	4,5	3,25		
R5	6	6	5	6	5	3	4	6	5	4	6	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5,75	4,5	5	3,5	4		
R6	5	5	5	6	6	3	4	6	4	4	4	4	6	6	3	3	3	4	5	3	5,25	4,75	4	4,5	3,75		
R7	6	6	6	6	5	4	3	6	6	4	5	6	4	6	3	4	6	3	5	3	6	4,5	5,25	4,25	4,25		
R8	6	6	5	6	6	6	3	4	3	5	5	6	6	5	4	3	3	3	4	2	5,75	4,75	4,75	4,5	3		
R9	5	6	5	5	5	5	6	6	4	5	6	6	6	5	4	5	6	4	5	5	5,25	5,5	5,25	5	5		
R10	6	4	6	6	5	3	6	4	6	6	4	4	6	6	6	5	3	5	3	3	5,5	4,5	5	5,75	3,5		
R11	4	4	6	6	5	3	3	4	6	6	6	5	6	6	5	4	6	4	6	5	5	3,75	5,75	5,25	5,25		
R12	5	6	6	4	5	5	3	4	6	6	5	5	3	5	5	6	5	5	6	3	5,25	4,25	5,5	4,75	4,75		
R13	6	4	6	5	5	3	6	6	6	5	5	5	6	5	3	6	6	5	6	5	5,25	5	5,25	5	5,5		
R14	5	5	6	6	6	3	4	6	5	6	4	5	4	6	5	3	3	3	3	6	5,5	4,75	5	4,5	3,75		
R15	5	6	5	5	5	3	6	6	6	5	6	6	4	6	4	4	3	4	4	4	5,25	5	5,75	4,5	3,75		
R16	6	5	6	6	6	6	3	6	4	6	6	5	4	6	6	6	3	5	6	6	5,75	5,25	5,25	5,5	5		
R17	5	6	6	5	6	4	4	6	6	4	5	6	6	6	5	6	4	5	3	5	5,5	5	5,25	5,75	4		
R18	6	6	5	6	5	5	3	6	4	6	6	4	6	6	5	6	3	6	6	3	5,75	4,75	5	5,75	4,5		
R19	6	5	5	6	6	3	3	6	5	6	6	4	5	6	6	6	6	3	5	4	5,5	4,5	5,25	5,75	3,75		
R20	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	5	3	6	3	6	5,5	5,5	6	4,25		
R21	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	3	6	6	6	6	3	3	3	5	5,75	5,75	5,25	3		
R22	6	5	5	6	6	3	6	4	6	6	6	5	6	6	3	3	3	3	4	3	5,5	4,75	5,75	4,5	3,25		
R23	5	6	5	6	5	3	6	5	6	6	5	5	6	6	3	6	3	3	4	4	5,5	4,75	5,75	5	4		
R24	6	5	6	6	6	6	3	5	6	6	4	6	6	6	6	6	3	4	5	4	5,25	4,5	5,5	5,5	3,75		
R25	6	6	5	6	6	4	3	5	6	6	4	6	6	6	6	3	4	5	4	6	5,75	4,5	5,5	5,25	4,75		
R26	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	4	4	5	4	6	6	5,5	5,75	5,25	4,75		
R27	5	5	6	6	4	4	5	3	6	6	6	5	6	4	6	6	6	5	6	3	5,5	4	5,75	5,5	5		
R28	4	6	4	6	5	5	3	4	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	5	4,25	5,75	5,5	5,5	5,5		
R29	6	5	5	6	4	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	4	5	6	3	5,5	5	5,75	5,25	4,5		
R30	6	5	6	6	4	4	6	4	6	6	5	6	3	4	6	6	4	5	6	4	5,75	4,5	5,75	4,75	4,75		
R31	5	6	5	5	4	6	4	3	6	6	6	6	4	5	6	6	5	6	4	5,25	4,25	6	5,25	5			
R32	6	5	4	6	5	3	4	4	6	6	5	6	6	4	6	6	3	5	6	5	5,25	4	5,75	5,5	4,75		
R33	6	6	6	5	5	4	6	4	6	6	6	5	6	6	4	5	6	4	5	6	4	5,75	4,75	5,75	4,75		
R34	6	5	6	6	6	3	3	6	6	6	6	6	6	4	6	6	3	3	6	5	5,75	4,5	6	5,5	4,25		
R35	6	6	6	6	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	6	6	6	5	6	4,75			
R36	6	6	6	5	5	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5,75	5,25	6	6	5,25		
R37	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	6	6	6	5	6	5,75	5,5		
R38	6	6	5	5	6	4	3	6	6	6	6	6	6	3	6	6	4	6	6	5	5,5	4,75	6	5,25	5,25		
R39	6	5	6	5	6	3	4	3	5	6	6	6	5	3	6	6	3	5	6	3	5,5	4	5,75	5	4,25		
R40	6	5	6	6	5	4	3	4	6	6	6	6	6	4	4	6	4	3	6	6	5,75	4	6	5	4,75		
R41	5	6	5	6	5	3	5	6	5	6	6	6	4	4	3	6	5	3	6	5	5,5	4,75	5,75	4,25	4,75		
R42	6	6	5	6	5	5	4	6	5	6	6	6	5	5	4	4	6	6	4	4	5,75	5	5,75	4,5	5		
R43	5	5	6	6	5	3	4	5	5	5	6	6	3	4	4	5	5	6	3	4	5,5	4,25	5,5	4,25	4,75		
R44	6	6	6	5	6	4	4	3	5	5	6	5	5	3	6	4	3	5	6	5	5,75	4,25	5,25	4,5	4,75		
R45	6	5	6	5	4	5	4	4	5	4	6	6	4	6	6	5	6	2	5	5	5,5	4,25	5,25	5,25	4,5		
R46	6	6	6	6	4	4	3	5	5	6	6	5	6	6	4	3	6	5	3	6	6	4	5,75	5,25	4,25		
R47	4	6	6	5	6	3	6	3	5	5	5	5	5	5	6	6	4	3	4	3	5,25	4,5	5	5,5	3,5		
R48	5	6	6	6	5	5	4	5	6	6	6	6	3	5	6	5	4	3	4	4	5,75	4,75	6	5	4		
R49	6	6	6	6	5	5	3	5	5	6	6	6	4	4	5	5	5	6	6	4	6	4,5	5,75	4,5	5,25		

9



Labor IPA yang Beralih Fungsi jadi Ruang Pertemuan



Kegiatan Pembelajaran

