

Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks *Importance Performance* *Analysis* di Sekolah XYZ

Deny Wibisono

Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Indraprasta PGRI

E-mail : denywibisono80@gmail.com

Abstrak— Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak manajemen sekolah dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan. Perbaikan dilakukan melalui peningkatan atribut pelayanan yang lemah, dengan mengintegrasikan dua metode yaitu *Service Quality (Servqual)*, *Matriks Importance Performance Analysis (MatriksIPA)*. *Servqual* mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, *MatriksIPA* bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang diterjemahkan melalui kuadran analisis, hasil pengintegrasian metode tersebut menekankan secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan Matriks IPA pada Kuadran I diperoleh 6 atribut (9,12, 13, 16,18,22), Kuadran II diperoleh 7 atribut (10, 15, 19, 28, 29, 30, 31), Kuadran III diperoleh 9 atribut (1, 3, 5, 14, 11, 14, 20, 21, 24), Kuadran IV diperoleh 10 atribut (2, 4, 6, 7, 8, 17, 23, 25, 26, 27). Dari hasil integrasi tersebut dapat diketahui bahwa atribut pada Kuadran I yang dipandang perlu mendapatkan prioritas oleh sekolah untuk ditingkatkan yaitu peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa, Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa, Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarkan, Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar, Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti, Karyawan mampu melayani orang tua dengan baik.

Kata kunci— Kualitas Pelayanan, *Service Quality (Servqual)*, *Matriks Importance Performance Analysis (Matriks IPA)*

Abstract— This study aims to assist school management in evaluating service quality. Improvements are made through improving weak service attributes, by integrating two methods namely *Service Quality (Servqual)*, *Importance Performance Analysis Matrix (IPA Matrix)*. *Servqual* identifies the strengths and weaknesses of service quality, the *IPA Matrix* aims to measure the relationship between consumer perceptions and the priority of improving the quality of products / services translated through quadrant analysis, the results of integrating the method emphasize consistently on continuous improvement. Based on data processing using the Science Matrix on Quadrant I obtained 6 attributes (9,12, 13, 16,18,22), Quadrant II obtained 7 attributes (10, 15, 19, 28, 29, 30, 31), Quadrant III obtained 9 attributes (1, 3, 5, 14, 11, 14, 20, 21, 24), Quadrant IV obtained 10 attributes (2, 4, 6, 7, 8, 17, 23, 25, 26, 27). From the results of the integration, it can be seen that the attributes of Quadrant I which are deemed necessary to get priority by the school are that school regulations apply to all students, Teachers are fair to all students, Teachers pay attention to students who do not understand the material being taught, Teachers always give student motivation to continue learning, teaching and learning process that is easy to understand and understand, employees are able to serve parents well

Keywords— *Service Quality, Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis Matrix (IPA Matrix)*

I. PENDAHULUAN

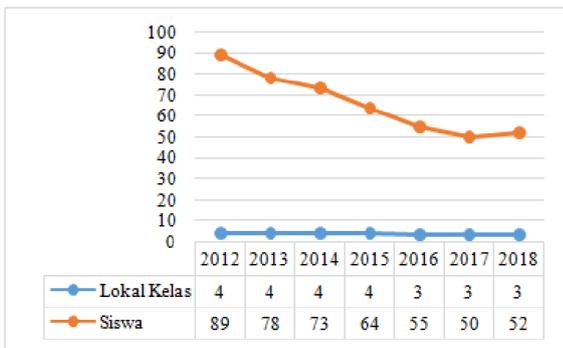
Menemukan sumber mutu adalah sebuah petualangan yang penting. Pelaku-pelaku dunia pendidikan menyadari keharusan mereka meraih mutu tersebut dan menyampaikannya pada pelajar dan anak didik. Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi yang mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut [3] Memposisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa, harus memenuhi standar mutu. Institusi dapat disebut bermutu, dalam konsep *Total Quality Management (TQM)*, harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Mutu pertama

disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi). Standar mutu produksi dan pelayanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defect*) dan selalu baik sejak awal (*right first time and every time*). Mutu dalam persepsi diukur dalam persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam penyelenggaraan-nya, *quality in fact* merupakan profil lulusan institusi pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan, yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai peserta didik. Sedangkan *quality in perception* pendidikan adalah kepuasan pelanggan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan institusi pendidikan [3].

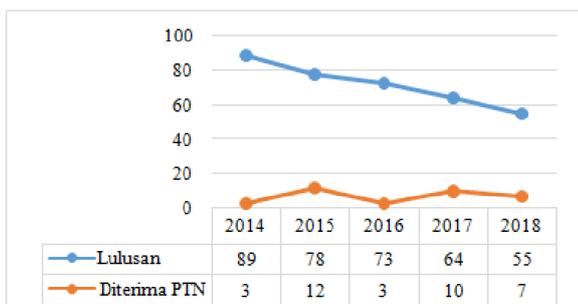
Berdasarkan pembahasan tersebut, terdapat suatu instansi pendidikan Sekolah XYZ berada di daerah Jakarta Selatan, memiliki fasilitas yang lengkap, bangunan sekolah yang nyaman, lapangan olahraga dan tempat parkir yang luas, lingkungan sekolah yang hijau dan bebas polusi, ruang kelas

menggunakan AC, toilet yang bersih dan dikelola secara khusus oleh lembaga *outsourcing*, kantin dan perpustakaan yang baik. Disamping fasilitas yang baik, disamping itu juga didukung oleh tenaga pengajar yang bersertifikasi dan staf yang berkualitas dan juga memiliki sistem keamanan yang terjamin sehingga proses pelayanan pendidikan dalam kegiatan belajar mengajar menjadi sangat nyaman dan kondusif.

Namun demikian, dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir Sekolah XYZ mengalami penurunan jumlah penerimaan siswa baru yang tersaji dalam Gambar 1 serta jumlah lulusan yang diterima atau lolos seleksi penerimaan mahasiswa baru di perguruan tinggi negeri yang tersaji dalam Gambar 2. Mengingat hal ini, maka diperlukan adanya pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap kualitas layanan pendidikan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan, maka harapan dengan adanya perbaikan kepuasan semua *stakeholder* yang terkait dalam layanan akademik dapat meningkatkan jumlah calon siswa baru dan daya saing lulusan agar mampu diterima di perguruan tinggi negeri pada tahun selanjutnya.



Gambar 1. Grafik Penerimaan Siswa Baru dan Jumlah Lokal Kelas Periode Tahun 2012 s.d. 2018



Gambar 2. Grafik Lulusan Lolos Seleksi Masuk Perguruan Tinggi Negeri Periode Tahun 2014 s.d. 2018

Penelitian ini berkaitan dengan kualitas sistem pelayanan pendidikan yang diberikan kepada siswa yang ada di Sekolah XYZ adalah apakah kualitas sistem pelayanan pendidikan yang ada telah sesuai dengan keinginan dan harapan siswa dan pihak manajemen sekolah. 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 dengan pengintegrasian beberapa metode antara lain *Service Quality (Serqual)*, *Matriks Importance Performance Analysis (Matriks IPA)*.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa pihak manajemen sekolah XYZ selalu berusaha memenuhi kebutuhan murid dengan melakukan perbaikan secara berkesinambungan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa. Pada penelitian ini, tingkat kepuasan dan persepsi siswa diteliti guna mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh pihak manajemen sekolah dari 25 atribut pelayanan yang tersedia. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap pelayanan sekolah. *Importance Performance Analysis* menunjukkan delapan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi sehingga perlu diperhatikan oleh pihak manajemen sekolah [1].

Selanjutnya hal yang sama dikemukakan oleh [2] Kualitas pelayanan dapat diketahui menggunakan metode *service quality*, diantaranya: (i) *tangible*, (ii) *reliability*, (iii) *responsiveness*, (iv) *assurance*, dan (v) *emphaty*. Penilaian tingkat layanan diberikan dengan menggunakan kuesioner dan penelitian ini menggunakan Gap 5. Dari hasil pengintegrasian metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, kepuasan mahasiswa MMT-ITS akan tercapai dengan meningkatkan beberapa variabel diantaranya adalah tempat parkir motor, kesigapan petugas kebersihan, kemudahan mahasiswa menyampaikan keluhan sarana dan prasarana, kesigapan Satpam mengatur parkir dan keamanan (Prioritas utama/Kuadran I).

Model *Servqual* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et. al dalam [4] adalah merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikenal dengan istilah *Gap Analisis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Model ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute Performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan menjadi positif dan sebaliknya. Untuk menganalisis lebih lanjut digunakan metode *Importance Performance Analysis* atau *Matriks IPA* dimana dengan menggunakan metode ini dapat melihat sejauh mana pencapaian Sekolah, serta yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh Sekolah.

II. METODE PENELITIAN

1. Kualitas Layanan

Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa : jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985) dalam [4]. Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2. Alat Pengukur Kualitas Jasa

a. Metode *Servqual*

Model *Servqual* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fiksi). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan dalam Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Model *Servqual*

No	Dimensi	Atribut
1	Reliabilitas	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
		3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali
		4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
		5. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
2	Daya Tanggap	6. Menginformasikan pelanggan kepastian waktu penyampaian jasa
		7. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan
		8. Ketersediaan untuk membantu pelanggan
		9. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3	Jaminan	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
		11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
		12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
		13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4	Empati	14. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
		15. Karyawan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
		16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
5	Bukti Fisik	18. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman
		19. Peralatan modern
		20. Fasilitas yang berdaya tarik visual
		21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
		22. Materi-materi berkaitan jasa yang berdaya tarik visual

Selanjutnya untuk melakukan evaluasi kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *Servqual* untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung

berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al., 1990) dalam [4] :

$$Skor\ Servqual = Skor\ Persepsi - Skor\ Harapan \quad (1)$$

b. *Importance Performance Analysis* (IPA)

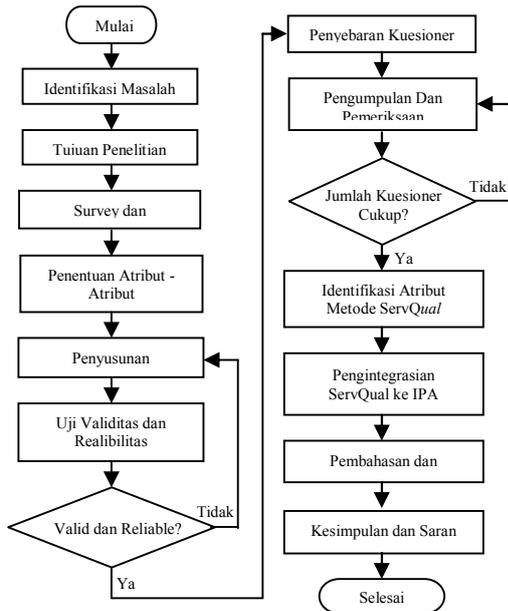
Menurut [4] teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance-Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja Sekolah, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai Gambar 3 sebagai berikut:

Y	Kuadran I Prioritas Utama (Concentrate Here)	Kuadran II Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)
	Kuadran III Prioritas Rendah (Low Priority)	Kuadran IV Berlebihan (Possible Overkill)
		X

Gambar 3. Matriks IPA

- 1) *Prioritas Utama (Concentrate Here)*
Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja Sekolah dinilai belum memuaskan sehingga pihak Sekolah perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
- 2) *Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)*
Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga Sekolah wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
- 3) *Prioritas Rendah (Low Priority)*
Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga Sekolah tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
- 4) *Berlebihan (Possibly Overkill)*
Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga Sekolah lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

3. Langkah-Langkah Penelitian



Langkah-langkah penelitian adalah tahapan-tahapan proses yang harus dilakukan didalam penyusunan suatu penelitian, agar penelitian dapat dilakukan secara *komprehensif* dan memperoleh hasil penelitian yang baik dan akurasi tinggi. Selanjutnya untuk penelitian ini tahapan proses yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada Gambar 4 diagram alir penelitian sebagai berikut :

Gambar 4 Diagram Alir Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penghitungan Skor *Servqual* Persepsi Dengan Ekspektasi

Data-data pengukuran *servqual* meliputi ekspektasi (harapan) dan persepsi (kenyataan) dari responden dibawah ini adalah atribut-atribut pelayanan pendidikan Sekolah XYZ. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dikelompokkan dengan menggunakan skala likert. Kuesioner yang disebarakan kemudian diringkas berdasarkan nilai persepsi dan nilai ekspektasi responden terhadap atribut-atribut pelayanan pendidikan. Tabel 2 merupakan nilai *Skor Servqual* dari masing-masing atribut pelayanan pendidikan Sekolah XYZ yang dapat digunakan untuk menentukan *gap* dengan menggunakan rumus pada persamaan (1) 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.

Tabel 2. *Skor Servqual* Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan di Sekolah XYZ

No	Atribut Jasa Pelayanan Pendidikan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Gap Score
1	Prosedur layanan penerimaan siswa mudah dan cepat	4.11	4.08	0.03
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	4.25	4.03	0.23

No	Atribut Jasa Pelayanan Pendidikan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Gap Score
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat dan disiplin	4.11	4.01	0.09
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	4.25	4.09	0.16
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	3.79	4.01	-0.23
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	4.25	3.91	0.35
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	4.25	4.08	0.17
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	4.25	4.15	0.11
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	3.79	4.25	-0.47
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan	4.21	4.27	-0.05
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	4.11	3.97	0.13
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	3.79	4.21	-0.43
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarka	4.11	4.25	-0.15
14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	3.79	3.97	-0.19
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	4.51	4.20	0.31
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	3.79	4.20	-0.41
17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	4.55	4.15	0.40
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	3.95	4.24	-0.29
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	4.51	4.21	0.29
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	4.11	4.03	0.08
21	Karyawan ramah melayani siswa	4.11	4.03	0.08
22	Karyawan mampu melayani orang tua dengan baik	4.16	4.25	-0.09
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	4.51	4.07	0.44
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	4.16	4.11	0.05
25	Laboratorium memiliki peralatan lengkap	4.25	4.09	0.16
26	Terdapat sistem informasi sekolah (website) yang informatif	4.21	4.09	0.12
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	4.25	4.09	0.16
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	4.56	4.37	0.19
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	4.51	4.32	0.19
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi yang belum dimengerti	4.21	4.32	-0.11
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	4.56	4.31	0.25
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	4.21	4.67	-0.45

Terdapat 11 (sebelas) Nilai *gap score* negatif pada atribut-atribut pelayanan akan mendapatkan perhatian dan

perbaikan selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Gap Score Negatif Pada Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan di Sekolah XYZ

No	No Layanan	Atribut Jasa Pelayanan Pendidikan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Gap Score
1	5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	3.79	4.01	-0.23
2	9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	3.79	4.25	-0.47
3	10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan	4.21	4.27	-0.05
4	12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	3.79	4.21	-0.43
5	13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarka	4.11	4.25	-0.15
6	14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	3.79	3.97	-0.19
7	16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	3.79	4.20	-0.41
8	18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	3.95	4.24	-0.29
9	22	Karyawan mampu melayani orang tua dengan baik	4.16	4.25	-0.09
10	30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi yang belum dimengerti	4.21	4.32	-0.11
11	32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	4.21	4.67	-0.45

Berdasarkan hasil perhitungan Skor Servqual Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan pada Tabel 2 di atas, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengintegrasian pada Matriks Importance Performance Analysis(IPA) yang dilakukan dengan menggunakan beberapa tahapan :

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

$$Tki = \left(\frac{Xi}{Yi} \right) \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

- Tki : Tingkat Kesesuaian
- Xi : Skor Penilaian Kinerja (Performance)
- Yi : Skor Penilaian Kepentingan (Importance)

Tabel 4 Tingkat Kesesuaian Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan di Sekolah XYZ

No. Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
1	308	306	99,35
2	319	302	94,67
3	308	301	97,73
4	319	307	96,24
5	284	301	105,99
6	319	293	91,85

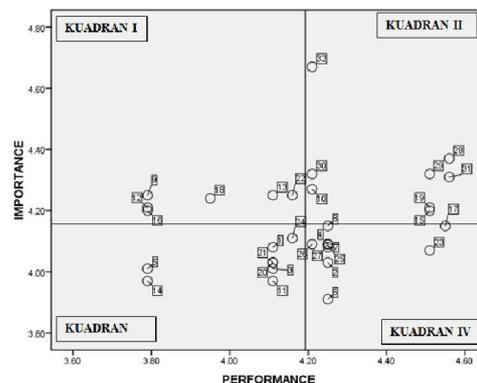
No. Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
7	319	306	95,92
8	319	311	97,49
9	284	319	112,32
10	316	320	101,27
11	308	298	96,75
12	284	316	111,27
13	308	319	103,57
14	284	298	104,93
15	338	315	93,20
16	284	315	110,92
17	341	311	91,20
18	296	318	107,43
19	338	316	93,49
20	308	302	98,05
21	308	302	98,05
22	312	319	102,24
23	338	305	90,24
24	312	308	98,72
25	319	307	96,24
26	316	307	97,15
27	319	307	96,24
28	342	328	95,91
29	338	324	95,86
30	316	324	102,53
31	342	323	94,44
32	316	350	110,76

Kriteria Penilaian Keseluruhan:

- 0.81 – 1.00 (Sangat Baik)
- 0.66 – 0.80 (Baik)
- 0.51 – 0.65 (Cukup Baik)
- 0.35 – 0.50 (Kurang Baik)
- 0.00 – 0.34 (Sangat Tidak Baik)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan di atas, secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik yaitu berada pada rentang nilai kriteria lebih dari 81%

2. Dari hasil perhitungan Skor Servqual pada Tabel 2 untuk nilai persepsi dan nilai harapan akan menjadi nilai performance dan importance pada Matriks Importance Performance Analysis (IPA). Titik perpotongan didapatkan dari nilai rata-rata tingkat harapan dan kenyataan yang ada pada Tabel 2, sehingga dapat diketahui kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan serta produknya [5]



Gambar 5 Diagram Cartesius Matriks IPA

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Matriks IPA pada Gambar 5 di atas, maka dapat dijelaskan atribut yang ada pada masing-masing kuadran tersebut sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh Sekolah.

- Atribut 9 : Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa
- Atribut 12 : Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa
- Atribut 13 : Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarkan
- Atribut 16 : Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar
- Atribut 18 : Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
- Atribut 22 : Karyawan mampu melayani orang tua dengan baik

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan.

- Atribut 10 : Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan
- Atribut 15 : Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar
- Atribut 19 : Karyawan terampil dalam urusan administrasi
- Atribut 28 : Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi
- Atribut 29 : Peralatan lab dalam kondisi baik dan tertata rapi
- Atribut 30 : Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran
- Atribut 31 : Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Hasil Analisis: Tidak ada atribut-atribut pada kuadran ini.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan

- Atribut 2 : Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar
- Atribut 4 : Isi pembelajaran berguna untuk mempersiapkan siswa dalam SPMB
- Atribut 6 : Guru bidang studi mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya
- Atribut 7 : Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB

- Atribut 8 : Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi
- Atribut 17 : Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga
- Atribut 23 : Karyawan dan guru berpenampilan rapi
- Atribut 25 : Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap
- Atribut 26 : Terdapat sistem informasi sekolah (*website*) yang informatif
- Atribut 27 : Lingkungan sekolah yang aman dan bersih

IV. SIMPULAN

1. Hasil perhitungan *Skor Servqual* terdapat 11 (sebelas) nilai *gap score* negatif pada atribut-atribut pelayanan akan mendapatkan perhatian dan perbaikan selanjutnya yaitu pada atribut nomor 5, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 22, 30, dan 32
2. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan di atas, secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik yaitu berada pada rentang nilai kriteria lebih dari 81%
3. Atribut-atribut yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) pada Matriks IPA dan dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh Sekolah. Dengan Nomor Atribut 9,12, 13, 16,18, 22 yaitu peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa, Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa, Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarkan, Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar, Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti, Karyawan mampu melayani orang tua dengan baik. Diharapkan pihak sekolah memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan.
4. Berdasarkan hasil – hasil yang diperoleh maka disampaikan saran yang dapat membantu manajemen sekolah dalam rangka meningkatkan produktivitas di masa yang akan datang, adapun saran – saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut : mengadakan pelatihan, workshop, dan seminar pendidikan pelatihan secara berkala agar karyawan bisa melakukan *kaizen (continous improvement)*, melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerja, perbaikan dan sistem yang ada secara berkala agar perbaikan mendapatkan hasil yang maksimal, menerapkan budaya yang sehat dilingkungan sekolah yang diharapkan akan mempengaruhi pla hidup dan pergaulan yang sehat untuk seluruh karyawan dan siswa yang ada di lingkungan sekolah.

REFERENS

- [1] Handoko, H., Matondang, A. R., & Ishak, A. Analisis persepsi jasa pelayanan pendidikan dengan menggunakan model kano dan IPA pada perguruan XYZ. *Jurnal Teknik Industri USU*, 2(1). 2013
- [2] Noer, L. R. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS

Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technology*, 2(1), 35-43. 2016

- [3] Sallis, E. *Total Quality Management in Education*. IRCiSod – Yogyakarta. 2012
- [4] Tjiptono, F., & Chandra, G. *Service, Quality dan Satisfaction* : Edisi 4. Andi, Yogyakarta. 2016
- [5] Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks. 2011