

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN SMP ISLAM TERPADU DI KABUPATEN GOWA

A. Mutmainnah Taslim<sup>1</sup>, Sitti Hajar<sup>2</sup>, Wahyuni Adam<sup>3\*</sup>

- 1.<sup>3</sup>Pendidikan IPA, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sulawesi Barat
2. Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

\*e-mail: [wahyuni.adam@unsulbar.ac.id](mailto:wahyuni.adam@unsulbar.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan dan faktor-faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan layanan pendidikan salah satu SMP IT di Kabupaten Gowa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik salah satu SMP IT di Kabupaten Gowa. Peserta didik yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah sama dengan populasi yaitu 53 orang. Data yang diperoleh diolah menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 26. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah layanan pendidikan yang dialami peserta didik sudah sesuai dengan layanan pendidikan yang diharapkan, hal ini dapat dilihat pada rata-rata tingkat kesesuaian layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan mencapai 93,08%. Selain itu, terdapat tiga faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berdasarkan perspektif peserta didik yaitu kehadiran guru sesuai jadwal mengajar (dimensi jaminan), ketulusan pembina menjaga peserta didik saat sakit (dimensi empati), dan ketersediaan buku atau modul pembelajaran untuk peserta didik (dimensi bukti fisik). Berdasarkan penelitian ini, disarankan kepada pihak sekolah lebih memperhatikan layanan yang diberikan kepada peserta didik sebagai pengguna layanan dengan memperbaiki layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan mempertahankan layanan yang sudah berkualitas.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kualitas Layanan Pendidikan, Perspektif Peserta Didik

## ***EVALUATION OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY AT AN INTEGRATED ISLAMIC JUNIOR HIGH SCHOOL IN GOWA REGENCY***

### Abstract

This study aims to examine the quality of educational services and to identify the priority factors for improving educational services at an Integrated Islamic Junior High School (SMP IT) in Gowa Regency. The research employed a quantitative method with a descriptive approach. The population consisted of all students at the selected SMP IT in Gowa Regency, with the entire population of 53 students taken as the sample. The data obtained were analyzed using *Importance Performance Analysis (IPA)* with the assistance of SPSS version 26. The findings indicate that the educational services experienced by the students are generally aligned with their expectations, as reflected in the average conformity level of 93.08%. Furthermore, three factors were identified as priorities for service improvement based on students perspective: teachers' punctuality in attending scheduled classes (assurance dimension), the sincerity of mentors in caring for students during illness (empathy dimension), and the availability of textbooks or learning modules for students (tangible dimension). Based on these results, it is recommended that the school administration pay greater attention to the services provided to students as service users by improving the identified priority areas and maintaining the quality of services that are already satisfactory.

**Keywords:** *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Educational Service Quality*, *Students Perspective*.

## PENDAHULUAN

Saat ini pendidikan di Indonesia sudah mengalami berbagai perubahan seperti munculnya berbagai jenis sekolah. Sekolah yang akan berhasil adalah sekolah yang tepat dalam mengimplementasikan sistem pendidikan sesuai dengan tuntutan zaman (Zakri, 2022). Sebelumnya, hanya dikenal sekolah umum, madrasah, dan pesantren. Namun, saat ini Sekolah Islam Terpadu (SIT) sudah mulai menunjukkan eksistensinya dengan menawarkan perpaduan antara pendidikan umum dan pendidikan islam dalam proses pendidikan yang dilaksanakan dan berusaha mencetak peserta didik yang memiliki pengetahuan dalam sains dan teknologi serta pengetahuan agama sesuai Al-Qur'an dan hadist. SIT berusaha menanamkan pelajaran keagamaan seperti akidah (teologi), akhlak, dan ibadah praktis yang bertujuan untuk membangun karakter peserta didik yang bernafaskan Islam yang direfleksikan dalam cara berpikir dan berperilaku dalam kehidupan sehari-hari (Megawati, 2019). SIT berusaha menghasilkan lulusan yang unggul, memiliki nilai tambah, dan mampu bersaing. Oleh karena itu, SIT berusaha memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Hal ini perlu dilakukan karena saat ini peserta didik sudah memiliki banyak pilihan sehingga, sekolah harus serius mempelajari faktor yang bisa menarik dan mempertahankan peserta didik (Azam, 2018).

Salah satu SMP Islam Terpadu di Kabupaten Gowa berusaha memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan harapan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. Adapun layanan merupakan sesuatu yang diberikan oleh penyedia layanan yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat untuk memperoleh kepuasan pelanggan (Yulista, 2015). Sedangkan menurut (Kotler, 2000) layanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ada beberapa bentuk layanan pendidikan di sekolah meliputi layanan pembelajaran, layanan kokurikuler, layanan ekstrakurikuler, layanan pendidik, layanan tenaga kependidikan, layanan administrasi, layanan keuangan, layanan sarana, layanan prasarana, dan layanan yang diberikan di pondok.

Salah satu SMP Islam Terpadu di Kabupaten Gowa menjadi sekolah yang saat ini masih perlu memperhatikan banyak hal dan masih harus berjuang untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas karena merupakan sekolah yang masih tergolong baru. Salah satu tujuan evaluasi pendidikan adalah untuk meningkatkan kualitas pendidikan (Mardapi, 2008). Oleh karena itu, sekolah ini sangat membutuhkan suatu kegiatan evaluasi terhadap layanan pendidikan yang mereka berikan kepada peserta didik. Evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan (Thoha, 2003). Pendapat ini selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Arifin, 2013), evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas dari sesuatu berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu dalam rangka mengambil suatu keputusan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui kualitas dengan cara membandingkan keadaan suatu hal dengan kriteria yang sudah ada yang hasilnya dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan.

Evaluasi layanan pendidikan yang dilakukan bisa membuat sekolah mengetahui bagaimana kualitas layanan pendidikan mereka berdasarkan penilaian peserta didik selama bersekolah di sekolah tersebut. Hal ini sesuai pendapat (Arsyad, 2021) bahwa kualitas layanan pendidikan merupakan penilaian yang diberikan oleh pelanggan pendidikan terhadap perlakuan atau tindakan yang diterima dan dirasakan dari program-program pembelajaran, proses penyelenggaraan pendidikan dan

kegiatan-kegiatan pelayanan pendidikan lainnya seperti kegiatan kurikuler, kokurikuler, dan ekstrakurikuler. Selain itu, sekolah juga perlu untuk mengetahui dimensi-dimensi atau faktor-faktor layanan pendidikan yang perlu untuk ditingkatkan pada layanan pendidikan yang diberikan. Hal ini bisa diketahui dengan melakukan analisis menggunakan metode *Performance Importance Analysis (IPA)*. Pada metode ini dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian dan perhitungan dimensi prioritas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, diperoleh informasi dari hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah bidang Kesiswaan salah satu SMP IT di Kabupaten Gowa yaitu sekolah ini merupakan sekolah dibawah naungan Pondok Pesantren Modern yang menawarkan berbagai program, seperti pengembangan Bahasa Arab dan Bahasa Inggris, menghafal Al-Quran, dll. Saat ini peserta didik berjumlah 53 orang yang tersebar dari kelas 7 hingga kelas 9. Tenaga pendidik yang dimiliki hanya berjumlah 11 orang sehingga beberapa orang harus merangkap sebagai tenaga kependidikan seperti staf tata usaha, laboran, pustakawan, dll. Sebagai sekolah yang tergolong baru, tentunya sekolah ini masih terus berproses untuk meningkatkan kualitas layanan dari berbagai aspek dan melakukan promosi untuk menarik lebih banyak peserta didik.

Kualitas layanan pendidikan bisa diketahui dengan melakukan analisis berdasarkan (1) kemampuan melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, (2) kesediaan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, (3) adanya jaminan pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan, (4) adanya rasa peduli, dan (5) tersedianya fasilitas fisik (Santo et al., 2018). Dimensi yang disebutkan tersebut merupakan dimensi-dimensi yang merupakan bagian dari dimensi kualitas layanan (*service quality*) yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Oleh karena itu, kualitas layanan pendidikan di sekolah ini perlu dievaluasi menggunakan lima dimensi kualitas layanan (*service quality*).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahman Bayu Anggoro (2008) yaitu "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano", penelitian yang dilakukan Silfi Nurfitri (2019) yaitu "Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing", penelitian yang dilakukan Yulista (2015) yaitu "Kualitas Layanan Pendidikan Di SMK Muhammadiyah Batang (Tahun ajaran 2014/2015)", dan beberapa penelitian lainnya. Secara umum, penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu memiliki persamaan yaitu ingin mengetahui kualitas layanan pendidikan pada salah satu lembaga pendidikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu kualitas layanan pendidikan ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) berdasarkan layanan pendidikan yang berupa layanan pembelajaran, layanan kokurikuler, layanan ekstrakurikuler, layanan pendidik, layanan tenaga kependidikan, layanan administrasi, layanan keuangan, layanan sarana, layanan prasarana, serta layanan yang diberikan di pondok.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi kualitas layanan pendidikan di salah satu SMP IT di Kabupaten Gowa dengan harapan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan dari sekolah tersebut dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan layanan pendidikan dari sekolah tersebut.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta didik salah satu SMP IT di Kabupaten Gowa. Peserta didik yang dijadikan sampel sebanyak jumlah populasi yaitu 53 orang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel mandiri yaitu kualitas layanan pendidikan yang merupakan variabel bebas, tidak dihubungkan dengan variabel lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dokumentasi dan kuesioner. Dokumentasi berupa data peserta didik, data latar belakang pendidikan pendidik dan tenaga kependidikan, data tugas pendidik dan tenaga kependidikan, data program kerja sekolah yang dilaksanakan, jadwal kegiatan ekstrakurikuler, panduan adab dan tata tertib sekolah, dokumen dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan berupa panduan kerja tenaga administrasi sekolah/madrasah, panduan kerja tenaga laboran sekolah/madrasah, panduan kerja tenaga perpustakaan sekolah/madrasah, dan rincian tugas tambahan guru.

Kuesioner berupa kuesioner yang memiliki 2 kolom yang harus diisi oleh peserta didik yaitu kolom “yang dialami” dan kolom “yang diharapkan”. Pada kolom “yang dialami” menggunakan skala likert dengan 6 alternatif jawaban yaitu (1) sangat tidak baik, (2) tidak baik, (3) kurang baik, (4) agak baik, (5) baik, (6) sangat baik. Pada kolom “yang diharapkan” menggunakan skala likert dengan 6 alternatif jawaban yaitu (1) sangat tidak diharapkan, (2) tidak diharapkan, (3) kurang diharapkan, (4) agak diharapkan, (5) diharapkan, (6) sangat diharapkan. Sebelum kuesioner digunakan, perlu dilakukan validasi terlebih dahulu dengan menggunakan penilaian validasi isi dengan model Gregory. Koefisien validitas isi dikategorikan tinggi jika diperoleh  $> 0.75$  sehingga dapat dikatakan bahwa pengukuran yang dilakukan adalah valid (Gregory, 2015). Formula yang digunakan untuk mengukur validitas isi yaitu:

$$\text{Koefisien Validitas Isi} = \frac{D}{A+B+C+D}$$

Keterangan:

A = Sel yang menunjukkan kedua pakar menyatakan tidak relevan.

B dan C = Sel yang menunjukkan perbedaan pandangan kedua pakar, salah satu pakar menyatakan tidak relevan dan pakar lainnya menyatakan relevan.

D = Sel yang menunjukkan kedua pakar menyatakan relevan.

Pada penelitian ini, diperoleh koefisien validitas isi pada kuesioner untuk peserta didik sebesar 0.86  $> 0.75$  maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner untuk peserta didik dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Data yang diperoleh menggunakan kuesioner diolah dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan SPSS versi 26. *Importance* mewakili rata-rata harapan peserta didik terhadap layanan pendidikan, *Performance* mewakili rata-rata kenyataan layanan pendidikan yang dialami peserta didik. Pada *IPA* dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian untuk menjelaskan kualitas dengan cara membandingkan layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan dengan formula sebagai berikut (Martilla & James, 1977),:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

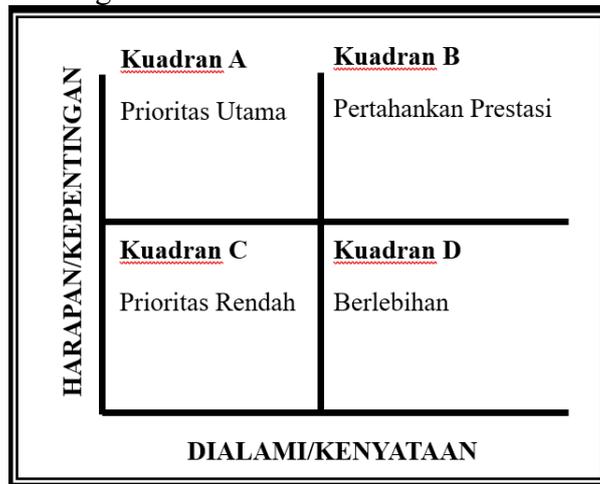
$TK_i$  = Tingkat kesesuaian (kualitas) ke-i

$X_i$  = Skor penilaian kualitas layanan yang dialami

$Y_i$  = Skor penilaian kualitas layanan yang diharapkan

Apabila persentase yang diperoleh berada pada interval 0-49% berarti tidak sesuai, berada pada interval 50-59% berarti kurang sesuai, berada pada interval 60-79% berarti cukup sesuai, dan berada pada interval 80-100% berarti sesuai.

Selain itu, juga dilakukan perhitungan dimensi prioritas menggunakan *simple scatter* pada SPSS versi 26. Hasil yang diperoleh melalui perhitungan dimensi prioritas bisa disajikan dalam bentuk kuadran dua dimensi sebagai berikut:



**Gambar 1: Diagram IPA**

Kuadran A sebagai kuadran “prioritas utama” karena layanan yang dialami lebih rendah dari layanan yang diharapkan sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Kuadran B sebagai kuadran “pertahankan prestasi” karena layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan berada pada tingkat tinggi dan sudah sesuai sehingga layanan yang terdapat pada kuadran tersebut hanya cukup dipertahankan kualitasnya. Kuadran C sebagai kuadran “prioritas rendah” karena layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan sama-sama berada pada tingkat rendah sehingga belum begitu memerlukan perbaikan karena dianggap kurang penting. Kuadran D sebagai kuadran “berlebihan” karena layanan yang dialami berada pada tingkat tinggi, tetapi layanan yang diharapkan berada pada tingkat rendah sehingga perlu dikurangi (kenyataan sudah melampaui harapan).

## HASIL

### 1. Kualitas Layanan Pendidikan

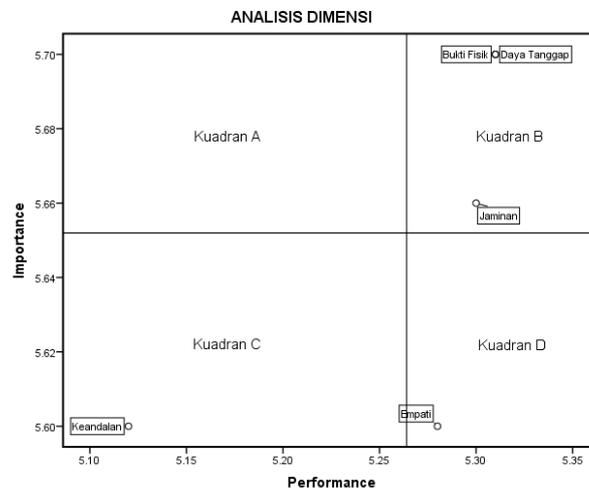
Kualitas layanan pendidikan yang dimaksud adalah tingkat kesesuaian antara kenyataan yang dialami peserta didik dengan harapan peserta didik terhadap layanan pendidikan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan maka semakin berkualitas layanan pendidikan dari sekolah yang dievaluasi.

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian pada penilaian yang dilakukan oleh peserta didik diperoleh informasi bahwa layanan pendidikan yang dialami peserta didik sudah berkualitas karena secara keseluruhan, layanan pendidikan yang dialami peserta didik sudah sesuai dengan layanan pendidikan yang diharapkan oleh peserta didik. Hal ini dibuktikan dengan persentase tingkat kesesuaian dari 35 butir layanan pendidikan yang dinilai oleh peserta didik diperoleh sebesar 93,08% yang berada pada interval 80% sampai 100% sehingga menunjukkan kesesuaian atau dapat dikatakan sudah berkualitas.

Namun, terdapat sebuah butir yang belum mencapai tingkat kesesuaian yang tinggi dan hanya dikategorikan sebagai layanan yang cukup berkualitas yaitu keterlaksanaan kegiatan porseni setelah ulangan semester. Sehingga hal ini perlu menjadi perhatian pihak sekolah untuk memenuhi harapan peserta didik akan terlaksananya kegiatan porseni tersebut sebab peserta didik memiliki harapan yang tinggi namun kenyataan yang dialami masih belum sesuai harapan mereka.

## 2. Faktor yang Menjadi Prioritas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan

Merujuk pada hasil perhitungan dimensi prioritas yang dilakukan berdasarkan penilaian peserta didik, dapat diketahui dimensi apa saja yang termasuk dalam kuadran A (Prioritas Utama), kuadran B (Pertahankan Prestasi), kuadran C (Prioritas Rendah), dan kuadran D (Berlebihan) berdasarkan gambar berikut:

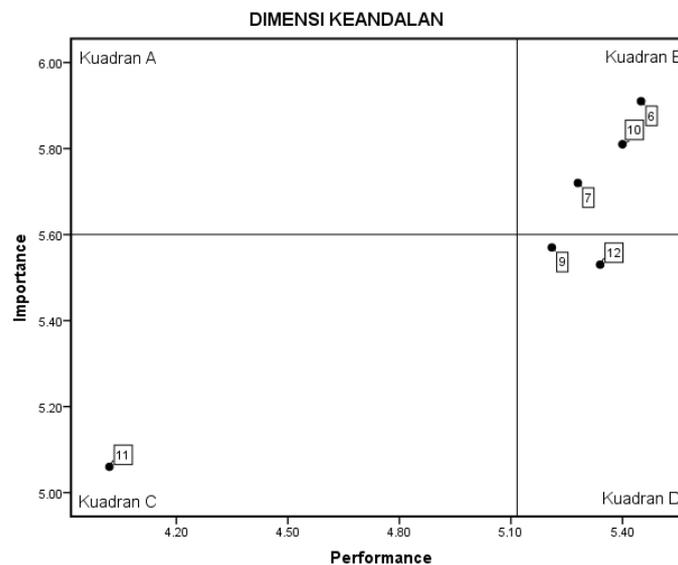


**Gambar 2: Kuadran Kartesius Analisis Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan**

Gambar 2 menunjukkan letak dimensi-dimensi kualitas layanan (*Service Quality*) pada diagram kartesius yaitu tidak ada dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran A. Dimensi yang terletak pada kuadran B adalah dimensi daya tanggap, dimensi bukti fisik, dan dimensi jaminan. Dimensi yang terletak pada kuadran C adalah dimensi keandalan. Dimensi yang terletak pada kuadran D adalah dimensi empati.

Agar lebih jelas mengenai faktor-faktor layanan pendidikan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, layanan pendidikan yang hanya perlu dipertahankan, layanan pendidikan yang dianggap belum memerlukan perbaikan, dan layanan pendidikan yang berlebihan, maka perlu dilakukan analisis kuadran untuk tiap dimensi kualitas layanan sebagai berikut:

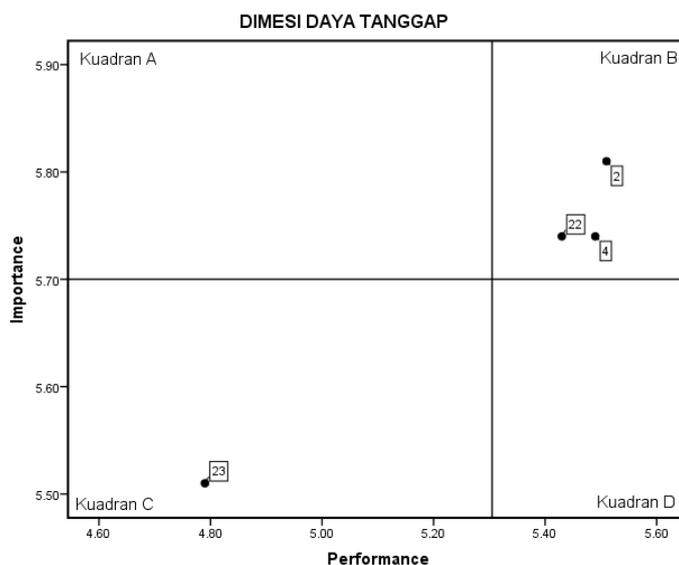
### a. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Keandalan



**Gambar 3: Kuadran Kartesius Dimensi Keandalan**

Berdasarkan penilaian peserta didik terhadap kualitas layanan pendidikan, tidak terdapat butir-butir layanan pendidikan yang berada pada kuadran A sebagai prioritas utama perbaikan.

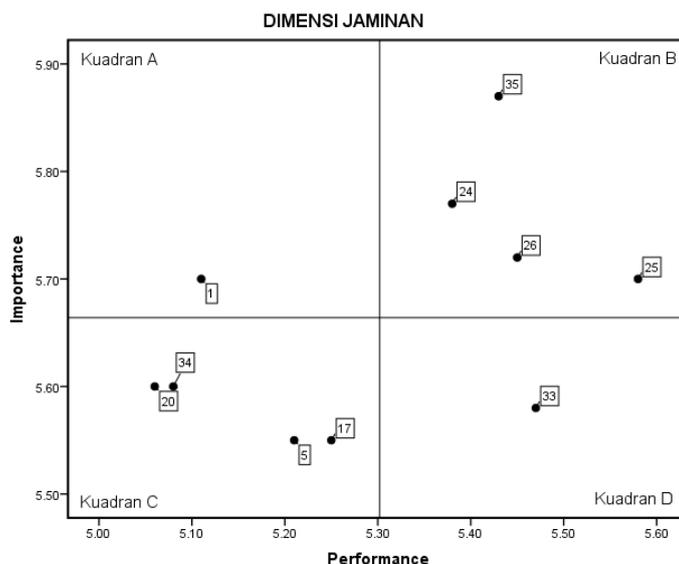
### b. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Daya Tanggap



**Gambar 4: Kuadran Kartesius Dimensi Daya Tanggap**

Berdasarkan penilaian peserta didik terhadap kualitas layanan pendidikan, tidak terdapat butir-butir layanan pendidikan yang berada pada kuadran A sebagai prioritas utama perbaikan.

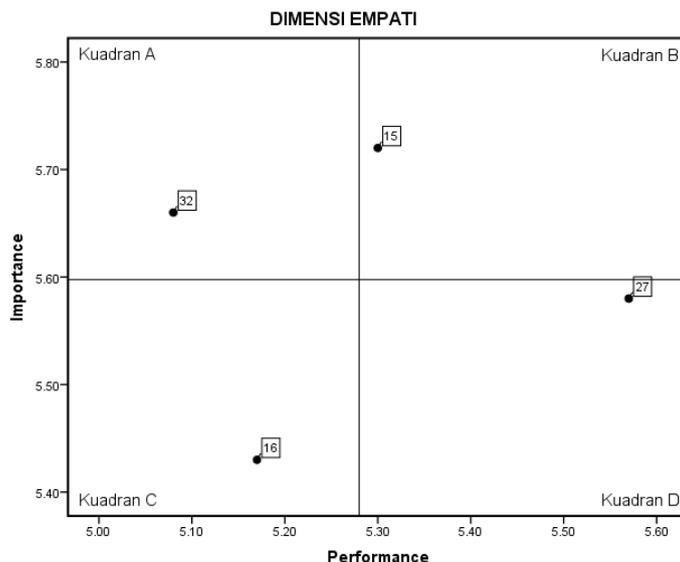
### c. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Jaminan



**Gambar 5: Kuadran Kartesius Dimensi Jaminan**

Berdasarkan penilaian peserta didik terhadap kualitas layanan pendidikan, butir layanan pendidikan yang berada pada kuadran A sebagai prioritas utama perbaikan adalah butir (1) Kehadiran guru sesuai jadwal mengajar.

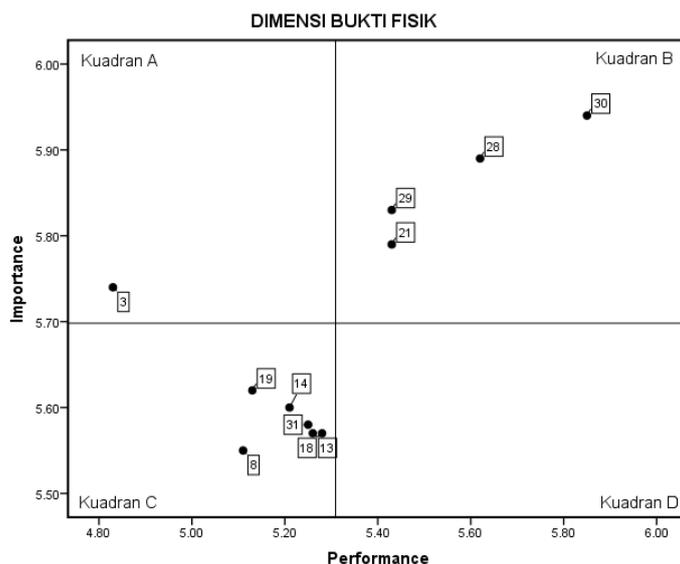
**d. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Empati**



**Gambar 6: Kuadran Kartesius Dimensi Empati**

Berdasarkan penilaian peserta didik terhadap kualitas layanan pendidikan, butir layanan pendidikan yang berada pada kuadran A sebagai prioritas utama perbaikan, adalah butir (32) Ketulusan pembina menjaga peserta didik saat sakit.

**e. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Bukti Fisik**



**Gambar 7: Kuadran Kartesius Dimensi Bukti Fisik**

Berdasarkan penilaian peserta didik terhadap kualitas layanan pendidikan, butir layanan pendidikan yang berada pada kuadran A sebagai prioritas utama perbaikan, adalah butir (3) Ketersediaan buku atau modul pembelajaran untuk peserta didik.

## PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Layanan Pendidikan

Kualitas layanan suatu lembaga pendidikan merupakan informasi yang penting untuk diketahui pengguna layanan maupun calon pengguna layanan dari lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus berusaha menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada pengguna layanan. Selain itu, lembaga pendidikan juga perlu melakukan evaluasi terkait layanan pendidikan yang sudah mereka berikan untuk melihat sebaik apa kualitas layanan pendidikan tersebut serta untuk melihat layanan pendidikan apa yang perlu untuk ditingkatkan.

Mengetahui kualitas layanan tidak semudah mengetahui kualitas barang. Kualitas layanan bisa diketahui dengan melihat kesesuaian antara layanan yang sudah diberikan dan layanan yang diharapkan pengguna layanan. Dalam bidang pendidikan, pengguna layanan adalah peserta didik. Oleh karena itu untuk mengetahui kualitas layanan suatu lembaga pendidikan, diperlukan penilaian langsung dari peserta didik mengenai layanan pendidikan yang sudah dialami. Selain itu, juga diperlukan informasi dari peserta didik mengenai layanan pendidikan yang diharapkan dari lembaga pendidikan tersebut. Penilaian dari peserta didik menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui kualitas suatu layanan. Karena kualitas layanan yang baik tidak berdasarkan pada persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pengguna layanan (Kotler, 2000).

Setelah dikumpulkan penilaian mengenai layanan pendidikan yang sudah dialami dan informasi mengenai layanan pendidikan yang diharapkan oleh peserta didik, perlu dilihat kesesuaian dari keduanya. Apabila layanan pendidikan yang dialami sudah sesuai dengan layanan pendidikan yang diharapkan oleh peserta didik, maka dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan sudah berkualitas. Kesesuaian tersebut bisa dilihat dari penilaian yang diberikan pada layanan yang dialami lebih tinggi atau sama dengan layanan pendidikan yang diharapkan. Begitupun sebaliknya, apabila layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan tidak sesuai, dimana penilaian yang diberikan pada layanan yang dialami lebih rendah dari layanan yang diharapkan, maka layanan tersebut tidak berkualitas. Evaluasi untuk perbaikan dalam bidang pendidikan bisa dilakukan dengan menggali informasi dari peserta didik yang hasilnya dapat dianalisis untuk mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki (Mardapi, 2008). Dengan adanya informasi yang diperoleh dari peserta didik, sudah bisa diketahui kualitas layanan pendidikan suatu lembaga pendidikan dengan cara membandingkan tanggapan pengguna layanan terhadap layanan yang sudah mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan (Zeithaml et al., 1990)

Kualitas layanan pendidikan yang telah dijabarkan di atas dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak sekolah untuk melakukan perbaikan maupun peningkatan kualitas layanan yang masih kurang berkualitas dan mempertahankan layanan yang sudah berkualitas. Pihak sekolah dalam memberikan layanan kepada peserta didik harus mampu memahami jenis layanan yang dianggap penting dan diharapkan peserta didik sehingga dapat tercipta kesesuaian antara layanan yang diharapkan oleh peserta didik dengan layanan yang diberikan oleh pihak sekolah.

### 2. Faktor yang Menjadi Prioritas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan

Suatu lembaga pendidikan yang melakukan evaluasi terhadap layanan pendidikan yang mereka berikan kepada pelanggan, bisa mengetahui jenis layanan apa saja yang sudah baik dan jenis layanan apa saja yang perlu diperbaiki untuk lebih meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka.

Berdasarkan perhitungan dimensi prioritas yang dilakukan sesuai perspektif peserta didik, diperoleh informasi yaitu faktor yang menjadi prioritas perbaikan berada pada kuadran A, kuadran A menunjukkan dimensi-dimensi kualitas layanan yang menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan layanan karena layanan yang dialami peserta didik lebih rendah dari layanan yang

diharapkan peserta didik. Berdasarkan persepektif peserta didik terhadap kualitas layanan pendidikan, tidak terdapat dimensi yang terletak pada kuadran A dan menjadi prioritas utama perbaikan.

Namun, untuk memberikan sumbangsih yang lebih besar kepada pihak sekolah, akan dirincikan informasi mengenai layanan apa saja menjadi prioritas utama perbaikan berupa butir-butir yang terletak pada kuadran A pada masing-masing dimensi berdasarkan perspektif peserta didik sebagai berikut:

**a. Dimensi Keandalan.**

Berdasarkan hasil analisis dimensi keandalan, diperoleh informasi bahwa tidak terdapat butir layanan pendidikan yang terletak pada kuadran A sehingga pada dimensi ini tidak ada butir layanan pendidikan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan oleh pihak sekolah.

**b. Dimensi Daya Tanggap**

Berdasarkan hasil analisis dimensi daya tanggap, diperoleh informasi bahwa tidak terdapat butir layanan pendidikan yang terletak pada kuadran A sehingga pada dimensi ini tidak ada butir layanan pendidikan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan oleh pihak sekolah.

**c. Dimensi Jaminan**

Berdasarkan hasil analisis dimensi jaminan, diperoleh informasi bahwa terdapat sebuah butir layanan pendidikan yang terletak pada kuadran A sehingga perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan oleh pihak sekolah yaitu kehadiran guru sesuai jadwal mengajar. Beberapa peserta didik menyebutkan bahwa beberapa orang guru kadang terlambat memasuki ruang kelas. Bagi peserta didik hal ini tentu berdampak pada terlambatnya jam pelajaran dimulai sehingga materi pelajaran yang disampaikan menjadi tidak maksimal.

**d. Dimensi Empati**

Berdasarkan hasil analisis dimensi empati, diperoleh informasi bahwa terdapat sebuah butir layanan pendidikan yang terletak pada kuadran A sehingga perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan oleh pihak sekolah yaitu ketulusan pembina menjaga peserta didik saat sakit. Beberapa peserta didik menyebutkan bahwa ketika mereka sedang sakit, mereka tidak mendapatkan perawatan dari pembina. Namun informasi yang peneliti peroleh dari pembina asrama yang juga dibenarkan oleh peserta didik perempuan yaitu peserta didik yang sakit selalu ditangani dengan baik. Jika sakitnya masih belum parah, maka peserta didik dirawat di pondok oleh pembina namun jika sudah parah, peserta didik segera dibawa ke puskesmas untuk memperoleh perawatan. Selain itu, beberapa peserta didik laki-laki lebih sering berpura-pura sakit hanya untuk menghindari kegiatan sekolah atau hanya untuk izin pulang ke rumah, serta beberapa peserta didik laki-laki juga terkadang sakit karena kelalain mereka sendiri seperti melewatkan jam makan sehingga sakit perut ataupun sakit kepala karena terlalu sering begadang.

**e. Dimensi Bukti Fisik**

Berdasarkan hasil analisis dimensi bukti fisik, diperoleh informasi bahwa terdapat sebuah butir layanan pendidikan yang terletak pada kuadran A sehingga perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan oleh pihak sekolah yaitu ketersediaan buku atau modul pembelajaran untuk peserta didik. Buku yang dapat menunjang pembelajaran untuk saat ini belum tersedia untuk peserta didik. Untuk satu mata pelajaran, hanya tersedia satu buku paket yang disediakan oleh sekolah yang menjadi buku pegangan guru. Hal ini dikarenakan kurangnya dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) untuk pemenuhan kebutuhan buku paket peserta didik pada semua mata pelajaran.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa meskipun saat dilakukan analisis dimensi secara keseluruhan tidak terdapat dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan. Namun setelah

dilakukan analisis tiap dimensi, terdapat butir-butir layanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan penilaian peserta didik pada beberapa dimensi kualitas layanan yaitu dimensi jaminan, empati, dan bukti fisik. Oleh sebab itu, pihak sekolah masih perlu meningkatkan layanan pendidikan mereka khususnya yang terkait dengan dimensi-dimensi tersebut sebagai berikut:

- a. Pada dimensi jaminan, layanan pendidikan yang perlu ditingkatkan berupa kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan dalam menumbuhkan kepercayaan peserta didik pada kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan sesuai standar yakni kemampuan guru hadir di kelas sesuai jadwal mengajar yang sudah ditetapkan.
- b. Pada dimensi empati, layanan pendidikan yang perlu ditingkatkan berupa sikap pendidik dan tenaga kependidikan dalam menghadapi peserta didik berupa perhatian dan ketulusan dalam menjaga peserta didik dalam berbagai kondisi.
- c. Pada dimensi bukti fisik, layanan pendidikan yang perlu ditingkatkan berupa ketersediaan sarana pendukung yang digunakan dalam proses pemenuhan kebutuhan peserta didik, dalam hal ini ketersediaan buku paket atau modul pelajaran untuk menunjang kegiatan pembelajaran.

Meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan pendidikan tentunya sudah menjadi tugas dari pihak sekolah yang tercermin dalam berbagai bentuk layanan yang diberikan seperti layanan pembelajaran, layanan kokurikuler, layanan ekstrakurikuler, layanan pendidik, layanan tenaga kependidikan, layanan administrasi, layanan keuangan, layanan, sarana, layanan prasarana, dan layanan yang diberikan di pondok. Dalam prosesnya, pihak sekolah perlu memenuhi harapan peserta didik dengan memberikan layanan terbaik pada semua bentuk layanan secara merata. Hal ini dilakukan agar semua layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan peserta didik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan kualitas layanan pendidikan SMP IT di Kabupaten Gowa berdasarkan perspektif peserta didik sudah baik karena tingkat kesesuaian layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan mencapai 93,08%.
2. Faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan SMP IT di Kabupaten Gowa berdasarkan perspektif peserta didik adalah kehadiran guru sesuai jadwal mengajar (dimensi jaminan), ketulusan pembina menjaga peserta didik saat sakit (dimensi empati), dan ketersediaan buku atau modul pembelajaran untuk peserta didik (dimensi bukti fisik).

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti dapat memberi beberapa saran sebagai berikut:

1. Layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada peserta didik perlu dipertahankan karena secara keseluruhan kualitas layanan pendidikan sudah baik.
2. Layanan pendidikan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan oleh pihak sekolah yaitu layanan pendidikan pada dimensi jaminan, empati, dan bukti fisik. Pada dimensi jaminan, guru sebaiknya hadir tepat waktu sesuai jadwal pembelajaran yang telah ditentukan dan petugas keamanan menjaga keamanan pondok selama 24 jam. Pada dimensi empati, sebaiknya pembina lebih memperhatikan peserta didik yang sakit khususnya peserta didik laki-laki dan membantu menangani masalah yang dihadapi peserta didik baik masalah akademik maupun non akademik. Pada dimensi bukti fisik, sebaiknya sekolah memberi pegangan kepada peserta didik berupa buku

paket atau modul pembelajaran untuk semua mata pelajaran dan menambah koleksi buku di perpustakaan khususnya buku-buku pelajaran yang dibutuhkan peserta didik.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada pihak sekolah tempat penelitian, tim peneliti, serta semua orang yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.

### REFERENSI

- Anggoro, R. B. (2008). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano (Studi Kasus di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura)* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arifin, Z. (2013). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arsyad, A. (2021). *Kritik dan Saran untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan Kota Bogor*. Bogor: IPB Press.
- Azam, A. (2018). Service Quality Dimensions and Students' Satisfaction: A study of Saudi Arabian Private Higher Education Institutions. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 7(2), 275–284.
- Gregory, R. J. (2015). *Psychological Testing: History, Principles, and Applications* (7th ed.). USA: Pearson Education Limited.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Mardapi, D. (2008). *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Non Tes*. Yogyakarta: Mitra Cendekia.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77–79.
- Megawati, B. (2019). Pondok Pesantren Modern dan Sekolah Islam Terpadu Tinjauan Filsafat Pendidikan Islam. *Jurnal Universitas Labuhan Batu*, 1(1), 11.
- Nurfitra, S. (2019). *Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing* [Skripsi]. Universitas Negeri Padang.
- Santo, E. A., Putra, A. F. P., & Yuniawan, D. (2018). *The Effect of Promotion, Price, and Service Quality on Purchase Decision of Higher Education Service (Case Study Analysis at X University in Malang City)*. 152–159.
- Thoha, M. C. (2003). *Teknik Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yulista. (2015). *Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang (Tahun Ajaran 2014/2015)* [Skripsi]. Universitas Negeri Semarang.
- Zakri, M. (2022). The Effect of Service Quality, Cost, and Promotion on Parents' Decisions in Choosing Schools (Case Study at SMK AL Amanah Tangsel in Information & Communication Technology Expertise ). *International Journal of Education, Information, Technology, and Others (IJEIT)*, 5(4), 203–215. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.7026668>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.