



Pengembangan Desain Servqual Untuk Sekolah Dasar di SD INPRES Kaiwatu

**Dinar, Shyealin Sherina¹, Mole, Virginia², Kondoy, Elfia P³, Mokodaser, Jilia Dea⁴,
Sambuaga, Silvy Truly⁵ Walangitan, Melania⁶, Bakary, Muhammad⁷**
D-III Administrasi Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Manado^{1,2,3,4,5,6,7}
E-mail: shyealind@gmail.com

Abstrak

Pendidikan dasar memegang peranan penting dalam membentuk fondasi pendidikan dan perkembangan anak-anak. Kualitas layanan pendidikan di sekolah dasar memiliki dampak yang signifikan pada pengalaman belajar siswa serta kepuasan orang tua dan staf sekolah. Pengembangan desain SERVQUAL yang disesuaikan untuk sekolah dasar menjadi sangat penting, dan merupakan sebuah model yang telah terbukti dalam mengukur kualitas layanan di berbagai industri, tetapi adaptasi yang sesuai dengan konteks pendidikan dasar diperlukan untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya. Responden dari penelitian adalah Siswa Kelas 5 dan 6 berjumlah 32 orang, dan pengambilan data dilakukan melalui kuesioner. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Sekolah Dasar dengan mengacu pada model SERVQUAL di SD Inpres Kaiwatu. Hasil Penelitian menunjukkan adanya gap total sebesar -3,8 antara harapan dan kenyataan pada aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terkait kualitas pelayanan di sekolah tersebut. Serta aspek yang perlu diperhatikan yaitu dimensi tangible yang memiliki gap atau kesenjangan yang paling tinggi yaitu -0,48.

Kata kunci— Kualitas Pelayanan, Servqual, Sekolah Dasar

1. PENDAHULUAN

Sekolah dasar merupakan peran penting untuk membentuk fondasi pendidikan dan perkembangan anak-anak. Kualitas layanan pendidikan di sekolah dasar memiliki dampak yang signifikan pada pengalaman belajar siswa serta kepuasan orang tua dan staf sekolah. Meskipun penting, pengukuran kualitas layanan di sekolah dasar seringkali kurang terstruktur dan kurang difokuskan. Terdapat kebutuhan yang mendesak untuk mengembangkan kerangka evaluasi yang khusus untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan di tingkat dasar ini. Selain itu, dunia pendidikan saat ini semakin menekankan pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung, inklusif, dan efektif.

Pengembangan desain SERVQUAL yang disesuaikan untuk sekolah dasar menjadi sangat penting. SERVQUAL adalah model yang telah terbukti dalam mengukur kualitas layanan di berbagai industri, tetapi adaptasi yang sesuai dengan konteks pendidikan dasar diperlukan untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya (Suhendra dan Nurdianti, 2019). Selain itu, permasalahan yang sering terjadi di sekolah dasar yaitu adanya keharusan untuk meningkatkan pelayanan kualitas untuk meningkatkan profesionalisme guru dan sekolah. Oleh karena itu usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan serta kualitas guru dan sekolah sangat diperlukan (Jonathan dan Iriani, 2021). Model Servqual dibentuk berdasarkan pada pemahaman bahwa pelanggan dapat membandingkan kualitas layanan pada atribut yang relevan dengan

standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa tersebut (Wibisono, 2019). Model ini menganalisis kesenjangan atau gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Menurut Mutiara (2023) konsep Servqual digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsumen terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan, dengan persamaan sebagai berikut:

$$Q \text{ (Kualitas Pelayanan)} = P \text{ (perceived service)} - E \text{ (Expected service)}$$

Dalam mengukur kualitas layanan pendidikan harus diperhatikan adalah terlebih dahulu mengidentifikasi aspek-aspek penting apa saja yang harus ada dalam layanan. Oleh sebab itu sangat penting mengukur proses Pendidikan tinggi melalui penilaian internal secara berkala atau periodik dari mahasiswa sebagai upaya peningkatan kualitas program dan perbaikan sumber daya secara berkesinambungan (Yulianti, 2016).

Penelitian ini akan dilakukan di SD Inpres Kaiwatu dengan responden yang adalah siswa kelas 5 dan kelas 6. Dalam keadaan sekolah tersebut, jumlah siswa SD Inpres Kaiwatu sangat banyak dibandingkan jumlah guru, dimana ada beberapa kelas memiliki 2 shift kelas, yaitu kelas 5 dan 6 yang jumlahnya sekitar 30 orang siswa di masing-masing kelas. Selain itu hanya sebanyak 1 guru yang menjadi pengajar di masing-masing kelas 5 dan 6, dan guru kelas tersebut mengajar sebanyak 2 shift. Tentunya ini akan menjadi sebuah tantangan bagi pihak sekolah untuk menciptakan efektivitas pelayanan kepada siswa, yang menyebabkan terjadinya ada kebutuhan siswa yang kurang terakomodir.

Dari uraian diatas maka dapat dibuat rumusan masalah berupa, Bagaimana mengidentifikasi dan mengukur kualitas layanan Pendidikan di sekolah dasar berdasarkan dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*)? Serta dimanakah area perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan siswa?

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei yang menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu pendekatan yang memberikan gambaran bahwa produk/jasa yang berkualitas tinggi adalah produk yang memuaskan ekspektasi pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Gap Analysis digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan untuk pelayanan jasa.

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan alat kuesioner. Kuesioner dijalankan kepada 32 siswa kelas 5 dan 6. Untuk instrumen kepuasan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SD Inpres Kaiwatu yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik). Untuk indikator dari masing-masing dimensi antara lain:

Tabel 1. Indikator Dimensi Servqual

No	INDIKATOR / ATRIBUT
	TANGIBLES
1	Ruang Kelas
2	Perpustakaan
3	Kursi dan meja
4	Kebersihan Lingkungan
	RESPONSIVENESS
5	Inisiatif
6	Daya Tanggap
	ASSURANCE
7	Keamanan
8	Keadilan
9	Penempatan guru yang tepat
	RELIABILITY
10	Jasa sesuai yang dijanjikan
11	Kesediaan membantu
	EMPATHY
12	Pemahaman potensi anak
13	Mengutamakan kepentingan bersama

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran perbandingan antara kenyataan atas layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap layanan yang diinginkan dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas layanan pendidikan di Sekolah SD Inpres Kaiwatu. Tingkat kesesuaian pencapaian kualitas layanan pendidikan oleh sekolah hasil yang didapat adalah dalam bentuk presentasi kesesuaian berdasarkan dimensi SERVQUAL. Sedangkan Gap Analysis merupakan kesenjangan dari (Performance) kualitas kinerja dengan (Importance) harapan mahasiswa terhadap layanan di Sekolah.

Dari data yang kami peroleh maka ditemukan kesenjangan sebagai berikut :

Tabel 2. Tabulasi *Gap Analysis*

No	INDIKATOR / ATRIBUT	MEAN HARAPAN	MEAN KINERJA	KESESUAIAN INDIKATOR	KESESUAIAN DIMENSI	KESENJANGAN INDIKATOR	KESENJANGAN DIMENSI
	TANGIBLES				89%		-0.48
1	Ruang Kelas	4.2	4.1	98%		-0.1	
2	Perpustakaan	4.3	3.8	88%		-0.5	
3	Kursi dan meja	4.3	3.5	81%		-0.8	
4	Kebersihan Lingkungan	4.3	3.8	88%		-0.5	
	RESPONSIVENESS				93%		-0.3
5	Inisiatif	4.5	4.3	96%		-0.2	
6	Daya Tanggap	4.6	4.2	91%		-0.4	
	ASSURANCE				96%		-0.15
7	Keamanan	4.7	4.4	94%		-0.3	
8	Keadilan	4.4	4.4	100%		0	
9	Penempatan guru yang tepat	4.5	4.3	96%		-0.2	
	RELIABILITY				97%		-0.1
10	Jasa sesuai yang dijanjikan	4.4	4.3	98%		-0.1	
11	Kesediaan membantu	4.5	4.3	96%		-0.2	
	EMPATHY				95%		-0.2
12	Pemahaman potensi anak	4.5	4.3	96%		-0.2	
13	Mengutamakan kepentingan bersama	4.7	4.4	94%		-0.3	
	TOTAL KESENJANGAN					-3.8	-1.2

Berdasarkan dimensi SERVQUAL yang mempunyai tingkat kesesuaian rendah atau di bawah rata-rata adalah dimensi *tangible* yakni sebesar 89%. Sedangkan sesuai dengan analisa Gap menunjukkan keseluruhan indikator dimensi SERVQUAL mempunyai nilai - 3,8 dan untuk Analisa gap per dimensi yaitu -1,2. Dapat dilihat sesuai dengan analisa kesesuaian rata-rata tingkat kesesuaian dari variabel harapan dan variabel kinerja di lima dimensi SERVQUAL sebesar 90,91%. Ini menunjukkan semua dimensi telah hampir sesuai tingkat kesesuaiannya, hanya saja dimensi *Tangible* yang perlu diperhatikan oleh pihak sekolah. Secara berturut-turut pada dimensi ini yang tingkat kesesuaian indikatornya paling rendah ke paling sesuai adalah, Fasilitas Kursi dan Meja kelas 81%, Perpustakaan dan Kebersihan Lingkungan masing-masing 88% dan Ruang Kelas 98%.

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, kondisi kualitas pelayanan di SD Inpres Kaiwatu sudah berjalan, hanya saja aspek *tangible* masih perlu diperhatikan untuk peningkatan kualitas pelayanannya. Hal tersebut berarti harapan dari siswa sangat tinggi terkait dengan kualitas pelayanan tetapi performa pelayanan masih kurang baik. Peningkatan sarana dan prasarana belajar, seperti ruang kelas, meja-kursi belajar, kebersihan sekolah merupakan suatu keniscayaan untuk menciptakan suasana belajar yang nyaman dan kondusif terlebih akan menciptakan pelayanan yang prima bagi siswa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (P3M) yang telah memberikan kesempatan untuk mempublikasikan hasil penelitian ini. Juga kepada Pimpinan Jurusan Administrasi Bisnis dan Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memfasilitasi untuk keikutsertaan dalam mempresentasikan hasil ini di Seminar Nasional, dan dipublikasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Jonathan, G., dan Iriani, A. (2021). Evaluasi Kualitas Jasa Sekolah Dasar Dengan Model Servqual Untuk Menangani Penurunan Jumlah Peserta Didik. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Vol 4, No 1.
- Mutiara, C. (2023). Operasionalisasi Metode Service Quality (Servqual) pada Sekolah Dasar Negeri 7 Kota Serang. *S1 Thesis*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Suhendra, S., dan Nurdianti, R.R.S. (2019). Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education*. DOI: 10.17509/ijpe.
- Wibisono, D. (2019). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ. *Jurnal Optimasi Teknik Industri* Vol 1 No. 2, 14-20 p-ISSN 2656-3789 e-ISSN 2657-0181.
- Yulianti, Y. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY*. Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, UNY.