

# HASIL CEK\_Primasari, Utami, Astuti\_Kualitas layanan pendidikan, Model Gap Analysis dan Improvement, Performance, Analysis

*by Primasari, Utami, Astuti Kualitas Layanan Pend. Sekolah Menengah  
Muh.di Ykt*

---

**Submission date:** 03-Aug-2022 01:32PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1878349940

**File name:** Teknik\_Industri\_NIY\_60160861\_Amalia\_Yuli\_Astuti\_paper\_5.pdf (351.65K)

**Word count:** 2528

**Character count:** 16270

## Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Menengah Muhammadiyah Di Yogyakarta

**5** Isana Arum Primasari<sup>1\*</sup>, Endah Utami, Amalia Yuli Astuti  
Teknik Industri/ Fakultas Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan

\*email: isana\_prisa@ie.uad.ac.id, endah.utami@ie.uad.ac.id, amalia\_yuliasuti@ie.uad.ac.id

### Abstrak

#### Keywords:

Kualitas layanan pendidikan, Model Gap Analysis dan Improvement Performance Analysis

**Latar belakang:** penelitian tentang customer satisfaction terkait dengan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Muhammadiyah di Yogyakarta. Dalam upayanya meningkatkan kualitas layanan pendidikan pihak Pengurus Daerah Muhammadiyah Kota Yogyakarta saat ini membutuhkan informasi tentang kepuasan para orang tua siswa yang menyekolahkan putra putrinya di Muhammadiyah.

**Tujuan:** 1) Membuat kebijakan tentang peningkatan mutu layanan; 2) Penguatan pada aspek-aspek yang sudah baik dan 3) Menjadikan sekolah-sekolah Muhammadiyah Kota Yogyakarta menjadi sekolah yang unggul.

**Metode:** Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan konsumen digunakan model ServQual dengan lima dimensinya, sedangkan untuk memetakan posisi Kinerja dan Harapan digunakan matriks Performance and Importance Analysis. Teknik pengambilan sampel dengan metode Purposive Sampling diambil dari empat Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah di wilayah Kota Yogyakarta

**Hasil:** Prioritas layanan yang diinginkan oleh para orang tua siswa dari ke-4 Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah di Wilayah Kota Yogyakarta yang pertama adalah komunikasi yang lebih baik antara pihak sekolah dengan para orang tua siswa selama dalam proses pembelajaran putra putrinya di sekolah dan kedua adanya kompetensi pembeda yang dimiliki lulusan terhadap sekolah lainnya ketika siswa lulus sekolah. Secara umum tidak ditemui kinerja yang tidak memuaskan terkait dengan sarana prasarana pada ke-4 Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah di Wilayah Kota Yogyakarta karena ke-4 sekolah tersebut tergolong sekolah Muhammadiyah favorit di Kota Yogyakarta

### 1. PENDAHULUAN

Muhammadiyah merupakan gerakan Islami yang didirikan oleh KH. Ahmad Dahlan pada tanggal 8 Dzulhijjah 1330 H bertepatan dengan tanggal 18 November 1912 M di Yogyakarta. Pemberian nama Muhammadiyah dengan tujuan untuk bertafa'ul (berpengharapan baik) dapat mencontoh dan

meneladani jejak perjuangan nabi Muhammad SAW dalam rangka menegakkan dan menjunjung tinggi agama Islam semata-mata demi terwujudnya 'Izzul Islam wal Muslimin, kejayaan Islam sebagai idealita dan kemuliaan hidup umat Islam sebagai realita. (Pasha M, 2010) Muhammadiyah dalam mengembangkan dakwah dan jaringannya

telah mendirikan banyak amal usaha dengan tujuan untuk melakukan layanan umat dengan baik di bidang pendidikan, kesehatan, penyaluran zakat, ibadah haji dan umroh dan sebagainya. Beberapa amal usaha yang telah berkembang pesat di seluruh nusantara adalah dalam bidang pendidikan. Banyak sekolah berlabel Muhammadiyah sejak dari pendidikan PAUD sampai Perguruan Tinggi telah tersedia.

Berdasarkan realita yang terjadi tersebut maka PDM (Pimpinan Daerah Muhammadiyah) Kota Yogyakarta khususnya Majelis DIKDASMEN (Pendidikan Dasar dan Menengah) bermaksud untuk menilai ketercapaian tujuan pendidikan dan mutu layanan yang telah diberikan kepada konsumen dalam hal ini adalah orangtua murid. Majelis DIKDASMEN PDM Kota Yogyakarta memiliki beban moral terhadap hasil lulusan pendidikan Muhammadiyah agar mampu bersaing dengan lulusan dari pendidikan di luar Muhammadiyah.

Berdasarkan data yang kami peroleh dari PDM Kota Yogyakarta bahwa Majelis DIKDASMEN PDM Kota Yogyakarta menaungi sekolah Muhammadiyah untuk tingkat SD sampai SMK adalah sebanyak 10 SMP, 2 MTs, 7 SMA, 4 SMK dan 1 MA. PDM menilai bahwa tingkat pendidikan SMP sampai SMA adalah yang paling utama untuk bisa bersaing minimal ditingkat kota Yogyakarta. Menjadi penting bahwa hal ini perlu diteliti sampai seberapa jauh layanan pendidikan yang telah diberikan kepada konsumen. Seberapapun perolehan layanan nanti akan menjadi tolok ukur untuk melakukan terobosan-terobosan baru sehingga sekolah Muhammadiyah mampu menjadi Sekolah unggul.

Harapan ini akan terwujud jika Muhammadiyah telah mampu melakukan layanan pendidikan yang terbaik bagi anak didik sehingga orangtua akan merasa puas. Kepuasan pelanggan adalah informasi paling penting yang harus diperoleh agar Muhammadiyah mendapat kepercayaan dari orangtua untuk tetap memilih Muhammadiyah sebagai agen pendidikan yang mampu mendidik siswa menjadi unggul dalam agama dan ilmu pengetahuan.

Majelis DIKDASMEN PDM Kota Yogyakarta memberikan ijin pengamatan dan

pengambilan data pada 4 sekolah yaitu: SMA Muhammadiyah 1; SMA Muhammadiyah 2; SMA Muhammadiyah 3; dan SMA Muhammadiyah 4. Penentuan ini berdasarkan ranking peminatan masyarakat dalam memilih sekolah swasta terutama Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah. Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Membuat kebijakan tentang peningkatan mutu layanan, 2) Penguatan pada aspek-aspek yang sudah baik, dan 3) Menjadikan sekolah-sekolah Muhammadiyah Kota Yogyakarta menjadi sekolah yang unggul.

Beberapa penelitian yang terkait dengan kepuasan layanan pendidikan juga telah dilakukan diantaranya, Endah Utami (2011) Penelitian ini adalah penelitian tentang *customer satisfaction* dalam hal layanan pelaksanaan proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di Kampus 3 UAD. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan perkuliahan serta merancang kualitas pelayanan yang sesuai dengan proses pelaksanaan KBM sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Quality Function Deployment* dengan lima dimensi kualitas layanan yang ada pada model *SERVQUAL* serta menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA). Adapun rancangan kualitas layanan dengan *House of Quality*. Selanjutnya Ade Wirawan,(2012), juga masih melakukan penelitian yang sama yaitu terkait dengan perbaikan kualitas layanan KBM masih menggunakan metode yang sama yaitu dengan QFD yang kemudian hasil penelitian Ade, rancangan KBM berdasarkan penilaian preferensi pengguna yaitu dengan menggunakan metode KANO, sedangkan Endah menggunakan metode IPA Metode *Quality Function Deployment* merupakan metode untuk merancang kualitas layanan Kegiatan Belajar Mengajar berdasarkan suara pengguna, sedangkan Metode KANO adalah metode untuk mengidentifikasi preferensi pengguna terhadap layanan tersebut. Persamaan penelitian ini dengan dua penelitian sebelumnya adalah masih menggunakan lima dimensi yang ada pada *SERVQUAL*. Adapun perbedaannya yaitu disamping hasil dari penelitian ini tidak

melakukan perancangan kualitas layanan pendidikan tetapi hanya menganalisis kepuasan dengan model SERVQUAL dan memetakan harapan pengguna dengan Metode *Importatance Performance Analysis* Adapun responden dalam penelitian ini adalah orang tua/wali siswa sedangkan dua penelitian sebelumnya responden adalah para pengguna layanan yaitu para mahasiswa.

Model *Servqual* dikembangkan oleh Parasuraman dkk, kegunaan dari model ini untuk mengukur persepsi dari manajemen dan pelanggan terhadap suatu kualitas jasa. Pada mulanya menurut Zeitham dalam Tjiptono (2016) *Servqual* terdiri dari 10 dimensi kualitas jasa, yaitu *reliability, responsiveness, competence, acces, communication, credibility, scurity, understanding/ knowing, dan tangible*.

Riset lebih lanjut menyebabkan penghapusan beberapa dimensi dan pengalokasian dimensi-dimensi lainnya, hasil dari riset ini adalah *servqual* yang memperhatikan 5 dimensi jasa, yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Cara pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan membandingkan dimensi pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan dimensi pelayanan yang diterima (*perceived service*) pelanggan. Skor SERVQUAL untuk setiap pasangan pernyataan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

**Skor SERVQUAL = Skor Persepsi – Skor Harapan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2010) terdapat lima dimensi kualitas jasa dengan menerapkan konsep keselamatan yang disebut *Service Quality*. Lima dimensi kualitas yang dimaksud yaitu:

**Kehandalan (Reliability)** kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan

yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Tanggapan (*Responsiveness*) adalah *keinginan* para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan.

Jaminan kepastian (*Assurance*) adalah kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf.

Perhatian (*Emphaty*) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.

Wujud (*Tangible*) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi lainnya.

#### Performance Importance` Analysis

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya, Martilla dan James memaksudkan metode ini untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan).

Hal menarik dari IPA adalah hasil penelitian disampaikan dalam bentuk kuadran 2 dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasi. Hasil kuadran penelitian yang dicontohkan oleh Yang (2010):



Gambar 1. Matrik *Performance Importance Analysis*

Sumber: Yang, *African Journal of Business Management* Vol.4(8) pp 1619-1628, 18 Juli 2010

## 2. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif kuantitatif. Obyek penelitiannya antara lain 4 (empat) Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah yaitu SMA Muh.1, SMA Muh.2 dan SMA Muh.3 dan SMA Muhammadiyah 4. Pemilihan ke-4 sekolah ini atas rekomendasi dari PDM Kota Yogyakarta.

### 2.1 Pengembangan Kuesioner

Atribut yang dikembangkan menyesuaikan dimensi kualitas layanan pendidikan, dilakukan dengan merujuk pada lima dimensi kualitas dari SERVQUAL berdasarkan pendapat Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Yang (2010). Hasil penurunan dimensi ke atribut untuk kuesioner dapat dilihat pada tabel 1. Atribut ini digunakan sebagai dasar bagi pengembangan kuesioner untuk pengukuran kualitas layanan.

Teknik pengumpulan data diawali dengan penyebaran kuesioner pendahuluan terhadap 30 responden

yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah butir-butir kuesioner dinyatakan valid dan reliabel langkah selanjutnya kuesioner tersebut disebarakan kepada seluruh responden. Jumlah sampel dari ke-3 sekolah tersebut, sebesar 100 orang. Penentuan jumlah sampel ini berdasarkan pendapat Heir (2010) bahwa untuk penelitian deskriptif minimal jumlah sampel diantara 5 hingga 10 dikalikan jumlah variabelnya. Adapun skala penilaian menggunakan skala Likert.

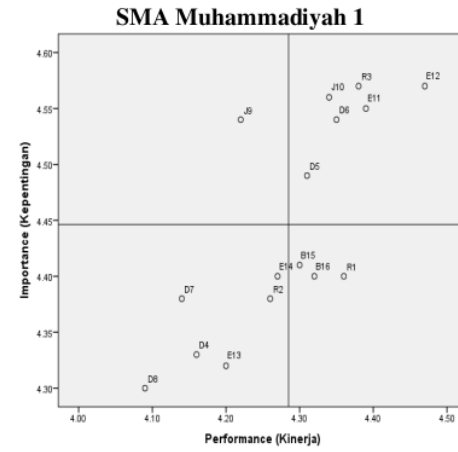
Teknik Sampling menggunakan metode *purposive sampling*. Penilaian atribut layanan dilakukan terhadap kinerja layanan dan harapan responden terhadap layanan tersebut. Penilaian kinerja dengan penilaian tingkat kepuasan sedangkan penilaian harapan dengan penilaian harapan dari para responden. Ke dua penilaian tersebut menggunakan skala Likert.

Tabel 1. Atribut Layanan Pendidikan berdasarkan SERVQUAL

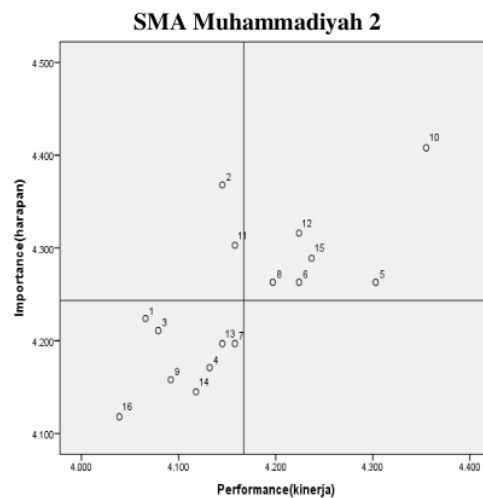
Dimensi	No	Atribut Layanan
<i>Reliability</i> (kehandalan)	1	Sekolah membentuk kepribadian siswa yang baik
	2	Lulusan sekolah mempunyai kompetensi lebih baik dibanding sekolah lain
	3	Sekolah memberikan pembinaan iman maupun taqwa
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	4	Guru memberikan komentar atas hasil tugas siswa agar dapat meningkatkan kemampuannya
	5	guru memberikan komentar atas hasil ujian siswa agar siswa dapat meningkatkan kemampuannya
	6	Sekolah memberikan tanggapan atas pertanyaan orang tua
	7	Sekolah mempunyai jadwal rutin komunikasi antara guru dengan orang tua siswa
	8	Staf administrasi memberikan tanggapan atas permasalahan administrasi siswa
<i>Assurance</i> (jaminan)	9	Guru memberikan transparansi penilaian mata pelajaran kepada orang tua
	10	Seluruh personil sekolah bersikap ramah kepada orang tua
<i>Empathy</i> (empati)	11	Sekolah mengembangkan bakat serta kemampuan siswa
	12	Sekolah memberikan kegiatan ekstrakurikuler untuk mewedahi bakat minat siswa
	13	Sekolah mengkomunikasikan perkembangan siswa
	14	Sekolah mengkomunikasikan kebijakan sekolah
	15	Sekolah mempunyai ruangan/aula yang luas untuk pertemuan wali murid
	16	Sekolah mempunyai tempat parkir yang memadai

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

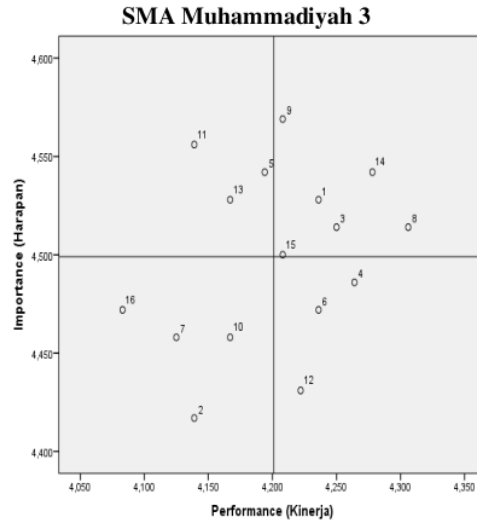
Berdasarkan kuesioner pendahuluan keseluruhan butir kuesioner dinyatakan *valid* dan *reliable*. Adapun hasil dari persepsi dan harapan responden yang dalam hal ini para orang tua murid dapat dipetakan sebagai berikut:



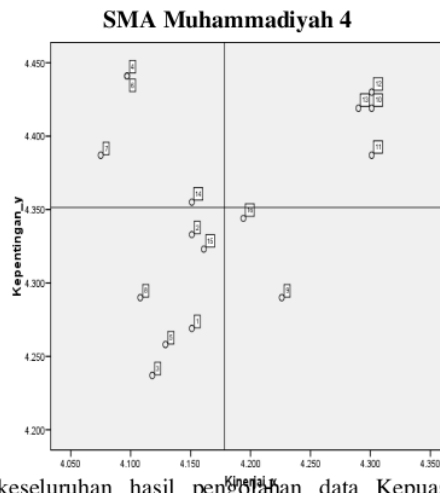
Gambar 2. Hasil pemetaan penilaian responden terhadap *Performance* dan *Importance* layanan pendidikan SMA Muh. 1



Gambar 3. Hasil pemetaan penilaian responden terhadap *Performance* dan *Importance* layanan pendidikan SMA Muh. 2



Gambar 4. Hasil pemetaan penilaian responden terhadap *performance* dan *Importance* layanan pendidikan SMA Muh. 3



Rangkuman dari keseluruhan hasil pengolahan data Kepuasan Orangtua terhadap Layanan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah seperti tersaji pada tabel 2.



**Tabel 2. Rangkuman Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1, 2, 3, dan 4 Yogyakarta**

Nama Sekolah	Kuadran			
	I Prioritas Utama	II Pertahankan Prestasi	III Prioritas Rendah	IV Berlebihan
SMA Muh. 1	Atribut 9	Atribut 3, 5, 6, 10, 11, dan 12	Atribut 2, 4, 7, 8, 13, dan 14	1, 15, dan 16
SMA Muh. 2	Atribut 2, dan atribut 1	Atribut 5, 6, 8, 10, 12, dan 15	Atribut 1, 3, 4, 7, 9, 13, 14, dan 16	-
SMA Muh.3	Atribut 5, 1, dan 13	Atribut 1, 3, 8, 9, 14, dan 15	Atribut 2, 7, 10, dan 16	Atribut 4, 6, dan 12
SMA Muh. 4	Atribut 5, 6, 7, dan 14	Atribut 10, 11, 12, dan 13	Atribut 1, 2, 3, , 8, dan 15	Atribut 9 dan 16

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 2 terlihat bahwa upaya yang harus dilakukan oleh pihak sekolah adalah dengan memprioritaskan apa yang diinginkan oleh orang tua siswa terhadap atribut- atribut.

#### 1) Kuadran I.

Atribut –atribut yang berada pada Kuadran I baik dari SMA Muhammadiyah 1, 2, 3 maupun 4 berkisar tentang keinginan orang tua siswa tentang adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara orang tua siswa dengan pihak sekolah terkait dengan proses pembelajaran siswa sehingga orang tua siswa merasa ikut dilibatkan dalam perkembangan studi putra putrinya. Adapun atribut lainnya yang diinginkan oleh orang tua siswa adalah adanya peningkatan kompetensi putra putrinya sehingga setelah lulus dari sekolah putra putrinya mempunyai kompetensi yang lebih baik dari lulusan siswa sekolah lainnya.

#### 2) Kuadran ke II

Pihak sekolah diharapkan mampu mempertahankan kinerjanya yang telah dicapai selama ini, Adapun atribut atribut yang ada pada kuadran II dapat dilihat pada tabel 2.

#### 3) Kuadran III

Pada kuadran ini mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh orang tua siswa

sehingga pihak sekolah tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada atribut-atribut tersebut.

#### 4) Kuadran IV

Pada kuadran ini terdapat atribut-atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh orang tua siswa sehingga sekolah lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada atribut tersebut kepada atribut yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Mengingat bahwa prioritas perbaikan yang harus dilakukan dari ke-4 Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah tersebut terkait dengan peningkatan kompetensi siswa, maka dalam hal ini pihak PDM khususnya Majelis Dikdaksmen bersama sama dengan pihak sekolah perlu mengkaji kelemahan dan keunggulan masing-masing sekolah. Diharapkan hasil kajian tersebut akan mampu merumuskan keunggulan kompetensi masing-masing sekolah dan menjadi pembeda dengan sekolah-sekolah lain

## 4. KESIMPULAN

Prioritas yang diinginkan oleh para orang tua siswa dari ke-4 Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah di Wilayah Kota Yogyakarta antara lain:

4.1 Adanya komunikasi yang lebih baik antara pihak sekolah dengan para

orang tua siswa selama dalam proses pembelajaran putra putrinya di sekolah

- 4.2 Adanya kompetensi pembeda dengan lulusan dari sekolah lainnya ketika putra putrinya lulus sekolah
- 4.3 Secara umum tidak ditemuinya kinerja yang tidak memuaskan yang terkait dengan sarana prasarana pada ke-4 Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah di Wilayah Kota Yogyakarta

## REFERENSI

- Pasha MK, Darban AA, 2010, Muhammadiyah Sebagai Gerakan Islam, Dalam Perspektif Historis dan Idilogis, Yogyakarta.
- Utami, Endah, Upaya peningkatan kualitas pelayanan proses belajar mengajar menggunakan metode *Quality Function Deployment* melalui pendekatan *Importance Performance Analysis* dalam Industrial Engineering Confrence, Peranan Teknik Industri Dalam Mewujudkan Eco-efisiensi, Yogyakarta, 2011
- Wirawan, Ade. Perancangan layanan perkulahan pelaksanaan proses belajar mengajar menggunakan metode *Quality Function Deployment* melalui pendekatan model KANO, 2012
- Tjiptono, Fandy., 2010, *Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta
- King Jang Yang, Comparison analysis of employee satisfaction improvement in the hot spring and financial industries, African Journal of Bussiness Management Vol.4(8) pp 1619-1628, 18 Juli 2010
- Heir et al, 2010, *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall 7th ed. Upper Saddle River, London.

# HASIL CEK\_Primasari, Utami, Astuti\_Kualitas layanan pendidikan, Model Gap Analysis dan Improvement, Performance, Analysis

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	4%
2	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	4%
3	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	3%
4	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	3%
5	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	3%
6	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	3%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On