Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL
(Studi kasus SMK Negeri 3 Balikpapan)

Arif Nurfadli[1], Lukmandono[2], dan R Prabowo[3]
Program Studi Magister Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri[1,2,3]
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
e-mail: arif.nurfadly@gmail.com, lukmandono@itats.ac.id, ronyprabowo@itats.ac.id

ABSTRACT
Quality of service is an effort of the school in providing the needs and desires of students, the service needs to be done continuously to be quality. This study aims to assist school management in evaluating service quality, directing improvement efforts by increasing weak service attributes. The study was conducted at SMK Negeri 3 Balikpapan by integrating two different methods, namely Servqual and Csi. Servqual identifies strengths and weaknesses of service quality, Servqual translates students' desires into technical responses that can be carried out by school management. Obtained as many as 4 attributes of educational services that must be improved from the 20 existing educational service attributes with four attributes that become priority improvements, namely Assign a janitor who specifically handles toilets, the teacher pays attention to students who do not understand the material being taught, the teacher follows training such as Productive teacher training, skills competency test (UKK) and others, the CSI (Customer Satisfaction Index) method obtained a customer satisfaction index of 83.4%, which illustrates UPW Vocational School 3 Students for maintenance and school repair services, but still needs repaired again.

Keyword: *quality of service ,Customer Satisfaction Index (CSI), servqual,*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan upaya sekolah dalam memberikan kebutuhan serta keinginan terhadap siswa, pelayanan perlu dilakukan terus menerus agar berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak manajemen sekolah dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, mengarahkan upaya-upaya perbaikan dengan meningkatkan atribut pelayanan yang lemah. Penelitian dilakukan di SMK Negeri 3 Balikpapan dengan mengintegrasikan dua metode yang berbeda, yaitu *Servqual* dan *CSI. Servqual* mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, *Servqual* menerjemahkan keinginan siswa menjadi respon teknis yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen sekolah. Didapatkan sebanyak 4 atribut pelayanan pendidikan yang harus diperbaiki dari 20 atribut pelayanan pendidikan yang ada dengan 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu Menugaskan seorang petugas kebersihan yang khusus menangani toilet, Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarkan, Guru mengikuti pelatihan seperti Diklat guru produktif, Uji kompetensi keahlian (UKK) dan lain – lain, pada metode *CSI (Customer Satisfaction Index*) didapatkan indeks kepuasan pelanggan sebesar 83,4% yang menggambarkan Siswa SMK 3 Jurusan UPW atas pelayanan jasa perawatan dan perbaikan sekolah, namun masih perlu dilakukan perbaikan lagi.

Kata kunci: kualitas jasa layanan, *Customer Satisfaction Index (CSI), servqual,*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap kesiapan sumber daya manusia. Keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia berkualitas yang akan merupakan modal dan sekaligus kunci keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut. Sekolah Sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa pendidikan haruslah mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada peserta didik sebagai konsumennya mulai dari proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM), hingga proses tindak lanjut setelah lulus. Kondisi demikian sangat menuntut komitmen lembaga untuk selalu dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan *(Continuous Improvement)* . ini sangat diperlukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan sekolah. Atau persaingan antar jurusan dalam sekolah itu sendiri.

Terdapat beberapa cara yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, seperti *servqual, servqual* sendiri digunakan untuk mengetahui gap antara persepsi dan harapan pelanggan dari layanan jasa [1], selain servqual metode lain yang bisa digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk membandingkan antara tingkat kepentingan yang diinginkan konsumen dengan kinerja dari pihak penyedia jasa. Metode *CSI* sendiri sudah banyak digunakan oleh peneliti sebelumnya[2]. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap pelayanan dan kinerja sekolah terutama jurusan UPW/Pariwisata untuk menentukan kriteria yang menjadi perbaikan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Jasa

Jasa menurut adalah tindakan atau perubahan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak terwujud (Intangble) dan tidak menghasilkan kepemilikan suatu apapun[3]. Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya [4]

Kualitas Pelayanan Jasa

kualitas Pelayanan Jasa, kualitas jasa adalah tingkat akan keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi keinginan seorang pelanggan[5].

Uji Kecukupan Data

Analisis data untuk menguji apakah data kuesioner yang disebarkan kepada responden telah mencukupi dengan menggunakan rumus Bernoulli sebagai berikut [6] :

$$N = \frac{(z\alpha/2)^2 p.q}{e^2} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (1)$$

Dimana :

N	: Jumlah data yang dibutuhkan
E	: Toleransi error atau angka absolute dari kesalahan yang dapat diterima, biasanya yang digunakan sebesar 10% atau 0,1
α	: Tingkat signifikansi = 0,94
Z	: Nilai distribusi normal
P	: Proporsi jumlah sampel yang benar
Q	: Proporsi jumlah sampel yang salah

Analisis Service Quality (SERVQUAL)

Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara presepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima [7]. Pengukuran metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing - masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara presepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep service quality (Servqual).
Pengembangan Gap Model yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 dikembangkan lebih lanjut dengan mengemukakan faktor-faktor penyebab gap 1 sampai dengan gap 4, sedangkan gap 5 merupakan keseluruhan dari gap- gap yang ada pada b-extended model of service quality[8].

Customer Satification Index

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indek yang dapat menentukan suatu tingkatan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.[9]
Pengukuran terhadap Customer Satisfaction Index (CSI) diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang.Indeks kepuasan pelanggan (CSI) dapat dihitung dengan tahapan berikut [10].

1. Menentukan *Mean Importance* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). *Mean Importance Score* (MIS) adalah rata-rata skor pentingnya suatu atribut yang berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.
   Dimana :

$$MIS = \frac{\sum_{i}^{n}=i^{yi}}{n} \text{.....(2)}$$

   n = Jumlah responden
   Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

2. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang.
   Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^{p} MISi\sum} \text{ x 100%.....(3)}$$

   Dimana :
   p = Urutan akhir atribut yang diukur

3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja

$$WS_i = WF_i \times MSS \text{.....(4)}$$

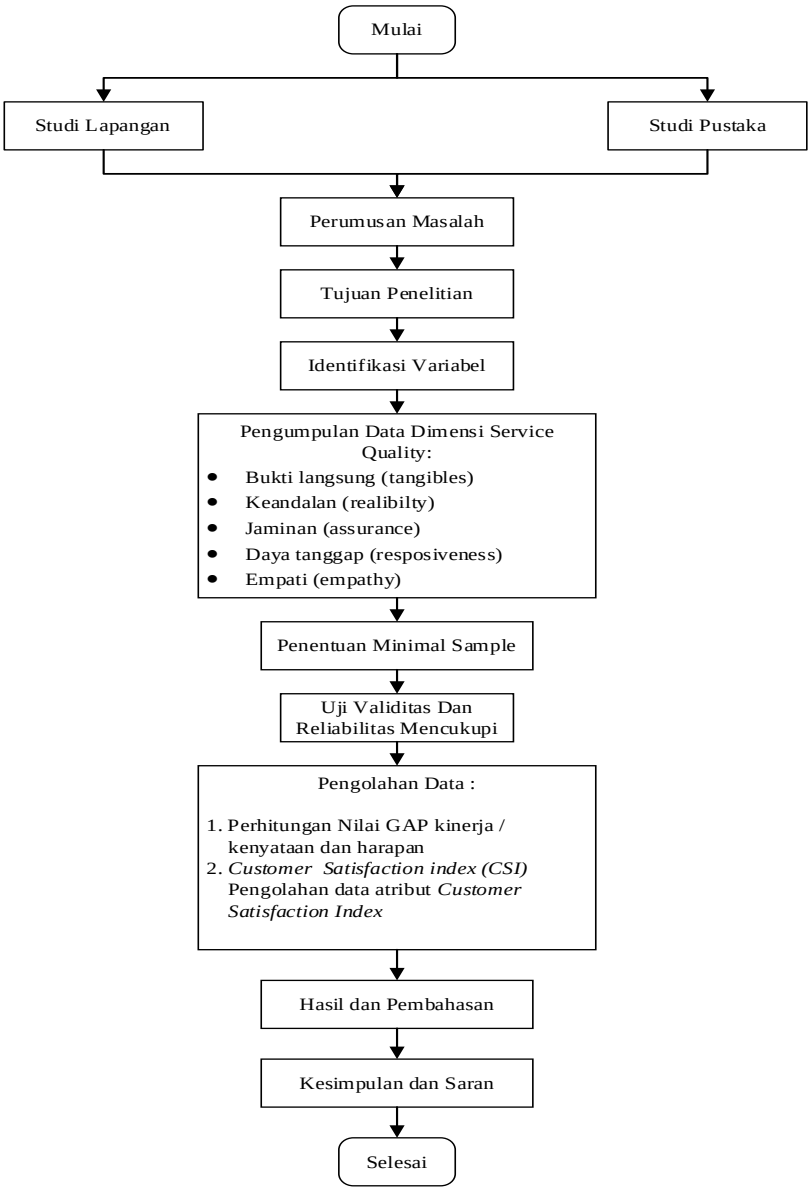
4. Menentukan *Customer Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{-\sum_{K=1}^{P} WSk}{HS} \text{ x 100 %.....(5)}$$

   Dimana :
   CSI = Customer Satisfaction Index (%)
   p = Urutan akhir atribut yang diukur
   HS = (*Highest Scale)* Skala maksimum yang digunakan

METODE

Metode penelitian berguna untuk membantu pada penulisan sebuah laporan yang akan dibahas pada penelitian. Berikut ini adalah tahapan-tahapan pada metode penelitian yang akan dilakukan:



Gambar 1. *Flowchart* Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kecukupan Data

Pertanyaan yang telah dibuat di uji coba dengan melakukan kuesioner terlebih dahulu bertujuan menentukan sampel minimum yang harus diambil dalam penyebaran kuesioner. Pada tahap ini dilakukan penyebaran sebanyak 60 kuesioner terdapat 5 kuesioner yang dianggap gagal karena jawaban yang tidak konsisten. Untung menghitung jumlah sampel yang diperlukan pada penyebaran kuesioner selanjutnya maka menggunakan rumus(1) dan diperoleh jumlah sampel minimal yang dibutuhkan sebesar 55 kuesioner.

Service Quality

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner ini berisikan atribut dan kolom untuk mengisi skala linkert antar harapan dan persepsi pengguna. Berikut ini merupakan hasil dari kuesioner:

Tabel 1. Hasil Perhitungan GAP *Service Quality* Berdasarkan Atribut

NO	Kode	Pernyataan	Gap
		Dimensi Tangible (Bukti fisik)	
1	A1	Penampilan gedung jurusan Upw	0
2	A2	Kebersihan lingkungan jurusan Upw	-0,100
3	A3	Penataan ruang kantor, ruang guru ,ruangan kelas maupun jurusan Upw	0,37
4	A4	Guru dan karyawan selalu tampil rapi dan sopan	0,73
		Dimensi *Reliability* (Kehandalan)	
1	B1	Upaya jurusan pemasaran dalam memberikan pelayanan kepada siswa cukup tinggi	0,47
2	B2	Guru memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelajaran	0,32
3	B3	Guru selalu hadir tepat waktu	0,09
4	B4	Guru sangat menguasai materi yang disampaikan	-0,18
		Emphaty	
1	C1	Komunikasi terjalin baik Antara siswa dengan guru Upw	0,22
2	C2	Guru selalu meluangkan waktu ketika siswa minta bertemu	0,2
3	C3	Tingkat kepahaman guru Upw terhadap keinginan siswa	-0,57
4	C4	Guru selalu mendengarkan keluh kesah yang anda sampaikan	0,69
		Dimensi Responsiveness (Daya tanggap)	
1	D1	Sigap dalam kegiatan KBM	0,42
2	D2	Kecepatan respon yang diberikan pihak jurusan Upw terhadap kebutuhan anda(siswa)	0,32
3	D3	Tepat waktu dalam menyelesaikan masalah administrasi	0,09
4	D4	Guru selalu mengajar dengan ketulusan	0,16
		Assurance	
1	E1	Guru memiliki kompetensi sesuai mapelnya	0,22

NO	Kode	Pernyataan	Gap
2	E2	Adanya kejelasan materi yang diajarkan guru dalam pelajaran	0,13
3	E3	Kemampuan guru dalam memahami siswa cukup tinggi	-0,55
4	E4	Sikap sopan jurusan Upw dalam melayani	0,9

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality* dan pada masing-masing atribut yang telah diketahui nilai *gapnya*. Dapat diketahui dari tabel tersebut terdapat 4 *gap* yang bernilai negatif

Customer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan perhitungan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) pada pengolahan data, nilai yang di dapatkan dari hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan/siswa adalah sebesar 0,834 atau sebesar 83,4 %. Nilai tersebut dalam tabel linkers termasuk dalam kategori kriteria sangat puas. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar siswa merasakan sangat puas dengan pelayanan yang sudah diberikan, tetapi SMK 3 jurusan Upw masih harus melakukan perbaikan untuk bisa lebih meningkatkan mutu pelayanannya.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini ada 5 dimensi kualitas indikator yang dijadikan penelitian yaitu dimensi bukti fisik,dimensi kehandalan,dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empathy. Dari lima indicator tersebut memiliki nilai negative yaitu nilai kinerja lebih rendah dari nilai nilai kepentingan. Dari hasil analisa kualitas pelayanan (Service Quality) diperoleh atribut yang perlu ditingkatkan yaitu Menugaskan seorang petugas kebersihan yang khusus menangani toilet,.Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarkan, Guru mengikuti pelatihan seperti Diklat guru produktif, Uji Kompetensi Keahlian (UKK) dan lain – lain, Guru Selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar. Berdasarkan hasil perhitungan dan pengukuran customer satification index presentase tingkat kepuasan pelanggan yaitu 83,4% dimana indeks menunjukkan pelanggan sangat puas

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. Bakhtiar, A. Susanty, and F. Massay, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan)," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 5, no. 2, pp. 77–84, 2012, doi: 10.12777/jati.5.2.77-84.

[2] R. K. Umam and N. P. Hariastuti, "Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap.*, pp. 339–344, 2018.

[3] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 12 Jilid 2. Jakarta: Bambang Sarwiji, SE, 2007.

[4] R. Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005.

[5] K. Putri and I. Nurcaya, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar," *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 2, no. 8, p. 247815, 2013.

[6] A. Rahmatullah, P. B. Katali, and Sirajjudin, "Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) Dengan Menggunakan Metode Workforce Scorecard," 2015.

[7] G. iriandika gilang Yakti, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEKS DAN SERVICE QUALITY (Studi Kasus Di Amayasuites Hotel Yogyakarta) TUGAS," *Skripsi*, 2018.

[8] D. N. Le, H. T. Nguyen, and P. Hoang Truong, "Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam," *Asian J. Shipp. Logist.*, vol. 36, no. 2, pp. 1–15, 2020, doi: 10.1016/j.ajsl.2019.10.003.

[9] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer," *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018, doi: 10.26877/JIU.V4I1.2224.

[10] S. A. HE Lodhita, I Santoso, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA dan CSI Pada Toko Oen, Malang," 2014.

ISSN (print): 2686-0023
ISSN (online): 2685-6875