

KUALITAS PELAYANAN INSTITUSI PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMK NEGERI 4 MALANG

¹Aman Santoso*, ²Widi Dewi Ruspitasari, ³Moh. Bukhori

^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen, Institut ASIA Malang

E-mail: santoz.emen@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to determine how the service quality of educational institutions on student satisfaction at SMK Negeri 4 Malang. The sample that has been used were all students of class XI SMKN 4 Malang taken through a total sampling technique in order to obtain 260 students. Collected data through observation, interviews and questionnaires by testing the quality of service through five variable indicators, namely tangible, reliability variable, responsiveness variable, assurance variable, and empathy variable using Likert scale. The results of this study was indicate that the tangible, reliability and responsiveness variables have a negative and insignificant effect, while the assurance and sympathy variables have a positive influence on student satisfaction at SMKN 4 Malang. This is because the guarantee is able to provide feedback to students by providing trust and a sense of security, while the empathy variable is able to provide a sense of comfort in understanding the needs of students so that they can provide service satisfaction for SMKN 4 Malang students in these two aspects.

Keywords: *tangible; responsiveness; assurance; empathy; student satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan institusi pendidikan terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 4 Malang. Sampel yang digunakan adalah seluruh siswa kelas XI SMKN 4 Malang yang diambil melalui teknik pengambilan total sampling sehingga diperoleh 260 siswa. Pengambilan data melalui observasi, wawancara dan juga kuesioner dengan menguji kualitas pelayanan melalui lima indikator variabel yaitu berwujud (*tangible*), variabel reliabilitas (*reliabilities*), variabel daya tanggap (*responsiveness*), variabel jaminan (*assurance*), dan variabel empati (*empathy*) dengan menggunakan skala likert. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel berwujud, reliabilitas dan daya tanggap memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan, sedangkan variabel jaminan dan simpati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Malang. Hal ini dikarenakan jaminan mampu memberikan timbal balik kepada siswa dengan memberikan kepercayaan dan rasa aman, sedangkan variabel empati mampu memberikan rasa nyaman dalam memahami kebutuhan para siswa sehingga dapat memberikan kepuasan pelayanan siswa SMKN 4 Malang pada dua aspek tersebut.

Kata Kunci: *tangible; responsiveness; assurance; empathat; kepuasan siswa*

PENDAHULUAN

Pendidikan menjadi kunci utama dalam mempersiapkan SDM yang lebih unggul dan terencana dimana dengan mengembangkan potensi dari setiap pendidik hingga siswa. Pendidikan yang bermutu tentu saja memiliki sistem perencanaan yang baik, yang akan melibatkan seluruh stakeholder (Sutartiah, 2017). Peningkatan mutu ini tentu saja tidak terlepas dengan manajemen yang harus dikelola dengan baik yang nantinya turut berpengaruh pada daya saing lulusan di sekolah, sehingga sekolah harus terus mengembangkan kreativitas, inovasi, dan modernisasi bagi para siswa (Amin, 2017).

Siswa sebagai bagian dari sekolah tentu saja memiliki peran/ andil yang sangat besar, namun tentu saja suatu institusi harus memberikan suatu upaya agar dapat memberikan timbal balik yang positif serta dapat memenuhi keinginan para siswa untuk melakukan perubahan kearah positif. Untuk membangun suatu komitmen dalam proses peningkatan kualitas suatu institusi perlu adanya pemenuhan standar sebagai bagian dari peningkatan kualitas/ mutu sekolah, salah satunya adalah dengan pelayanan institusi terhadap siswa (Bakrie, et al., 2019).

Pelayanan institusi terhadap siswa memiliki peran penting karena dapat menjadi suatu strategi dalam meningkatkan persaingan antar perguruan tinggi, namun juga perlu dalam memenuhi harapan dan kebutuhan siswa. Dalam pemenuhan ini satu institusi harus dapat menyediakan layanan berkualitas tinggi (Iwijayanti & Jannah, 2019). Suatu institusi memiliki strategi dalam menangani kualitas layanan yang disediakan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Kualitas layanan

dilihat sebagai kunci ukuran kinerja untuk keunggulan dalam pendidikan dan kunci strategis bagi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan. Kualitas layanan harus mampu memberikan kepuasan kepada siswa dimana kepuasan yang dialami sangat penting karena mempengaruhi loyalitas pelanggan (Budiarti, et al., 2018).

Salah satu institusi yang juga berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah SMK Negeri 4 Malang. Pelayanan yang diberikan meliputi layanan akademik seperti fasilitas, penampilan dan profesionalisme guru, ketepatan waktu, dan bahan pembelajaran pada kurikulum. Layanan ini diberikan untuk memfasilitasi siswa dengan berbagai kegiatan yang menunjang perkembangan akademik. Kualitas pelayanan turut terus dilakukan untuk memberikan peningkatan kepuasan siswa.

Kepuasan siswa didefinisikan sebagai persepsi kesenangan yang ditentukan oleh perbedaan antara layanan kinerja yang dirasakan dan apa pula yang diharapkan (Lubis, 2014). Kepuasan ini merupakan hasil dari pengalaman para siswa selama menerima layanan pendidikan di SMK Negeri 4 Malang. Berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah faktor pribadi terkait dengan siswa dan faktor kelembagaan terkait untuk pengalaman pendidikan. Pengukuran yang dilakukan meliputi pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) selama menerima pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei dengan pengambilan sampel melalui non-probability sampling melalui total sampling, dengan sampel yang digunakan adalah seluruh siswa kelas XI SMKN 4 Malang yang berjumlah 260 siswa. Pengambilan data melalui kuesioner dengan melihat lima aspek yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan kehandalan (*reliability*) dengan menggunakan skala *likert* yang selanjutnya diuji menggunakan bantuan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMKN 4 Malang dilihat berdasarkan aspek *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*, yang dijelaskan sebagai berikut.

Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Siswa

Aspek *tangible* memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Malang. Hal ini dikarenakan beberapa perbaikan tampilan fisik yang dilakukan di SMKN 4 Malang terlihat sangat baik, namun hal ini bisa saja membuat para wali murid tidak setuju dengan adanya perbaikan fisik terus menerus jika memunculkan biaya sumbangan kepada wali murid. Namun hal ini tidak sejalan dengan Aryanto (2017), karena aspek *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa. Padahal aspek *tangible* tergolong aspek penting karena kualitas layanan didefinisikan sebagai penyediaan jasa berwujud dalam memenuhi harapan pelanggan dan persepsi (Deb & Ahmed, 2018).

Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Siswa

Aspek *reliability* memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Malang. Hal ini tidak mendukung hasil responden yang menyatakan usaha dalam memberikan layanan yang dijanjikan sudah cukup baik karena pemberian layanan dilakukan secara tepat waktu, kredibel, dan akurat kepada siswa. Hal ini juga tidak sejalan dengan Marlius (2017), bahwa aspek *reliability* turut berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Aspek *reliability* ini bersifat penting karena berkaitan dengan kemampuan kinerja pelayanan, secara andal dan akurat (Ozdemir, et al., 2020).

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Siswa

Aspek *responsiveness* memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Malang. Hal ini kurang sesuai karena para siswa menyatakan sangat baik, baik, dan cukup baik terhadap kesediaan staf untuk membantu dan memberikan layanan cepat kepada siswa. Namun tidak sejalan dengan Rusdin (2017), dimana dimensi kualitas pelayanan *responsiveness*, sangat berpengaruh pada kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Tadulako. Aspek *responsiveness* ini penting mengingat aspek ini meliputi kesiapan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan (Dursun, et al., 2013).

Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Siswa

Aspek *emphaty* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Malang, dimana siswa menyatakan cukup baik dengan adanya

bimbingan konseling yang memberikan perhatian secara pribadi kepada para siswa dan mampu memahami kebutuhan para siswa. Empati turut berpengaruh karena meliputi kemudahan penerimaan akses, komunikasi dan pemahaman tentang layanan penyedia terhadap siswa (Tuan, 2012).

Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Siswa

Aspek *assurance* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Malang, dimana siswa menyatakan jaminan yang diberikan staf kepada para siswa dengan pengetahuan, sikap sopan, serta kemampuan staf untuk memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada para siswa sudah cukup baik. Khusaeni (2016), juga menyatakan bahwa aspek *assurance* memberikan pengaruh kepada kepuasan mahasiswa. Hal ini karena peningkatan aspek *assurance* akan menjamin perubahan karena meliputi kompetensi, kebaikan, integritas dan keamanan yang diungkapkan oleh layanan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan (Patras & Hidayat, 2020).

SIMPULAN

Kualitas pelayanan di SMKN 4 Malang terhadap kepuasan siswa ditinjau dari aspek *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Dimana aspek *responsiveness*, *tangible* dan *reliability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan aspek *empathy* dan *assurance* memberikan pengaruh positif. Padahal aspek *responsiveness*, *tangible* dan *reliability* bersifat penting karena berkaitan dengan penyediaan jasa dan pemberian layanan secara tepat waktu serta cepat

kepada siswa. Sedangkan aspek *empathy* mampu memberikan kemudahan dan pemahaman serta *assurance* memberikan integritas dan keamanan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk siswa SMKN 4 Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Sekolah Tinggi. *Jurnal Wahana Akademika*. Vol.4 No.2. Oktober 2017.
- Aryanto, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Prode Ekonomi Syariah dalam menyelesaikan administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Dampak terhadap Citra Prodi Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. *Jurnal Ilmu Manajemen & Akuntansi*. Volume 7, nomor 1 (2017).
- Bakrie, M., Sujanto, B. & Rugaiyah. (2019). *The Influence of Service Quality, Institutional Reputation, Students' Satisfaction on Students' Loyalty in Higher Education Institution*. *International Journal for Educational and Vocational Studies*. Vol. 1, No. 5, September 2019, pp. 379-391.
<https://doi.org/10.29103/ijevs.v1i5.1615>
- Budiarti, E.M., Supriyanto, A. & Sunandar, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, dan Citra Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa. *JMSP: Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*. Vol.2 No.3, 2018.
- Deb, S., & Ahmed, M. A. (2018). *Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations*. *Travel Behaviour and Society*, 12(February), 1–10.

- <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2018.02.008>
- Dursun, T., Oskayba, K., & Gökmen, C. (2013). *The Quality of Service of the Distance Education. In 13th International Educational Technology Conference*. Vol. 103, pp. 1133–1151.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.441>
- Iwijayanti, N.D. & Jannah, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Tegalsari dengan Metode Servqual Kriteria Gronroos. *JPPKn: Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Vol. 4 No. 1. 2019.
- Khusaeni, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik di SMK Negeri Rembang, Pasuruan, Jawa Timur). *Jurnal aplikasi manajemen (JAM)* Vol 14 No.4, 2016.
- Lubis, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*. Vol.1 No. 1, 2014).
- Marlius, D. (2017) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE “Kbp”. *Jurnal Iptek Terapan, Research of Applied Science and Education*. Volume 12, Issue 2 (116-128).
- Ozdemir, Y., Kaya, S. K., & Turhan, E. (2020). *A scale to measure sustainable campus services in higher education: Sustainable Service Quality. Journal of Cleaner Production*. Volume 245
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118839>
- Patras, Y.E. & Hidayat, R. (2020). *The Effect of Lecturer Service Quality on Students’ Satisfaction in Private Universities. Jurnal Manajemen Post Graduate School of Ibn Khaldun University*. Vol. 11, Issue 2, Desember 2020. 223-238.
<http://dx.doi.org/10.32832/jm-uika.v11i2.3382>
- Rusdin (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu. *Jurnal Ekonomi*. Volume 2, No.2, 2017.
- Sutartiah, F. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Jurnal Formatif*. Vol. 7 No. 1 (2017), pp. 56-65
- Tuan, N. M. (2012). *Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. International Journal of Business and Social Science*. Volume 3, No. 19. 132–150.

