Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa

Erma Walyuniar*, Tasya Aspiranti, Eka Tresna Gumelar

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*ermawalyuniar24@gmail.com, ad_tasya@yahoo.com, tresna.kaka@gmail.com

Abstract. Service quality is something that must be considered by educational institutions because education is very important fot everyone. SMA Negeri 2 Sumedang is one of the educational institutions that provides quality services in determining student satisfaction, including administrative services, teachers, infrastructure, and the learning process. This study aims to determine whether or not the services provided by SMA Negeri 2 Sumedang are satisfied and determine the service attributes that need to be prioritized for improvement in increasing student satisfaction. Therefore, this study uses the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine student satisfaction and interests, from the results of data processing, it is found that there are 6 attributes in quadrant A that must be prioritized for immediate improvement.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA) Method.*

Abstrak. Kualitas pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh institusi pendidikan karena pendidikan sangat penting bagi semua orang. SMA Negeri 2 Sumedang merupakan salah satu institusi pendidikan yang menyediakan kualitas layanan dalam menentukan kepuasan siswa antara lain pelayanan administrasi, guru, sarana prasarana, serta proses pembelajaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui puas atau tidaknya pelayanan yang diberikan SMA Negeri 2 Sumedang serta menentukan atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan siswa. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kepuasan dan kepentingan siswa, dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa ada 6 atribut dalam kuadran A yang harus diprioritaskan untuk segera diperbaiki.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Siswa, Metode Importance Performance Analysis (IPA).*

Corresponding Author
Email: tresna.kaka@gmail.com

A. Pendahuluan

SMA Negeri 2 Sumedang merupakan salah satu sekolah menengah atas yang memiliki dua jurusan bisa diikuti siswa sesuai dengan minat dan bakat, yaitu jurusan Ilmu Pendidikan Alam (IPA) dam Ilmu Pendidikan Sosial (IPS). SMA Negeri 2 Sumedang memiliki sarana dan prasarana yang menunjang proses pembelajaran, diantaranya: ruang kelas, ruang guru, ruang kepala sekolah, ruang tata usaha, laboratorium (biologi, fisika dan komputer), perpustakaan, dan fasilitas penunjang lainnya seperti mushola, toilet, ruang osis, ruang uks, serta koperasi.

Banyak siswa yang mengeluh mengenai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti ketika WiFi akan digunakan untuk mencari materi pelajaran atau diskusi kelompok sering mengalami gangguan sehingga siswa merasa kesal. Ketersediaan fasilitas dilaboratorium dan perpustakaan tidak memadai karena masih kurangnya peralatan dan bahan yang akan digunakan untuk praktikum serta buku pustaka yang berada diperpustakaan tidak lengkap sehingga mempersulit siswa dalam proses pembelajaran. Lokasi kantin sangat tidak higienis karena berada dekat dengan toilet siswa, dan sebagian siswa sangat tidak nyaman ketika akan membeli makanan dikantin. Pembelajaran daring tidak efektif karena guru menyampaikan materi pembelajaran tidak kreatif dan variatif sehingga membuat siswa jenuh dan bosan mengikuti pembelajaran daring. Beberapa siswa mengeluh karena lahan parkir kurang luas dan kebersihan toiletnya kurang terjaga.

Dalam hal meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Sumedang peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dan kepentingan dari masing-masing atribut. Dalam penelitian ini menggunakan dimensi *Higher Education Performance* (HEdPERF) yang terdiri dari enam dimensi kualitas pelayanan yaitu *non-academic aspects* (aspek non-akademik), *academic aspects* (aspek akademik), *access* (akses), *reputation* (reputasi), *program issues* (isu program), dan *understanding* (pemahaman). Kemudian atribut HEdPERF dikategorikan pada diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran, yaitu prioritas utama (*concentrate here*), pertahankan prestasi (*keep up the good work*), prioritas rendah (*low priority*), dan berlebihan *(possibly overkill*). Dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), pihak sekolah dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan siswa (Rahmania, S. F.,2016).

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan diatas, maka dapat diketahui identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana kualitas layanan jasa pendidikan yang diterapkan di SMA Negeri 2 Sumedang?
2. Bagaimana kualitas layanan jasa pendidikan diukur dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada SMA Negeri 2 Sumedang ?

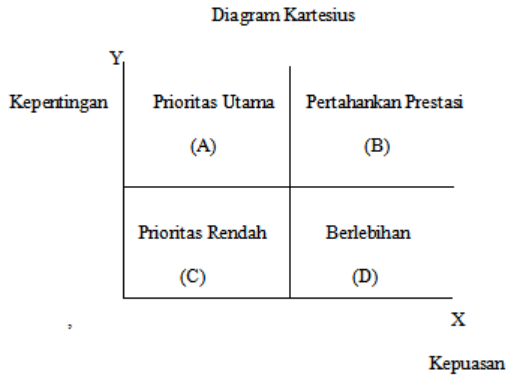
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas layanan jasa pendidikan yang diterapkan di SMA Negeri 2 Sumedang.
2. Kualitas layanan jasa pendidikan diukur dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada SMA Negeri 2 Sumedang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan usulan perbaikan di sekolah tersebut..

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kepuasan dan kepentingan siswa, dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa ada 6 atribut dalam kuadran A yang harus diprioritaskan untuk segera diperbaiki.

Menurut Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014:5), metode IPA dikembangkan pada tahun 1977 oleh Martilla dan James. Dengan metode ini, responden diminta untuk menilai setiap atribut pelayanan pada tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis Matrix* (diagram kartesius). Diagram kartesius terdiri dari sumbu x untuk hasil analisis tingkat kepuasan dan sumbu y untuk hasil analisis tingkat kepentingan. Berikut ini adalah diagram karteisus yang terdiri dari empat kuadran terdapat pada gambar 1.



Sumber : Pratiwi, C. G., & Susanty, A., 2018

Gambar 1. Diagram Kartesius

Berikut ini adalah penjelasan untuk setiap diagram kartesius (Pratiwi, C. G., & Susanty, A., 2018:3), yaitu:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)
   Pada kuadran ini atribut pelayanan dianggap penting oleh konsumen tetapi kinerjanya belum memuaskan sehingga perusahaan harus memberikan prioritas perbaikan terhadap atribut pelayanan pada kuadran A.
2. B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)
   Pada kuadran ini atribut pelayanan kinerjanya sudah memuaskan konsumen sehingga perusahaan harus mempertahankan kinerja atribut ini.
3. C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)
   Pada kuadran ini terdapat atribut pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen. Jika, kinerjanya rendah tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga perusahaan tidak perlu memberikan perbaikan pada atribut ini.
4. D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)
   Pada kuadran ini terdapat atribut pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen karena kinerja atribut pelayanan ini melebihi harapan konsumen

Adapun tahap pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), adalah :

1. Tingkat Kesesuaian
   Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian, adalah:
   $Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
   Keterangan :
   Tki = Tingkat kesesuaian responden
   Xi = skor penilaian kepuasan responden
   Yi = skor penilaian kepentingan responden
   Kriteria penilaian tingkat kesesuaian siswa yaitu jika presentase 80-100% maka kinerja atribut tersebut sudah memenuhi kepuasan siswa. Presentase >100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut sangat memuaskan (Purnomo, W., & Riandadari, D., 2015).
2. Skor kepuasan dan skor kepentingan
   Berikut ini adalah perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, yaitu:
   Tingkat Kepuasan
   $\overline{Xi} = \frac{\Sigma Xi}{n}$
   Tingkat Kepentingan
   $\overline{Yi} = \frac{\Sigma Yi}{n}$
   Keterangan :
   Xi = skor rata-rata tingkat kepuasan

Yi = skor rata-rata tingkat kepentingan
n = jumlah responden

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan di SMA Negeri Sumedang

Tabel 1. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Siswa SMA Negeri 2 Sumedang Atas Seluruh Aspek Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi (Atribut Pelayanan)	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Rata-Rata Kepuasan	Rata-Rata Kepentingan
Non Academic	14116	15964	88%	52,67	59,57
Academic	8524	10058	85%	31,81	37,53
Reputation	9874	11144	89%	36,84	41,58
Access	7516	8560	88%	28,04	31,94
Program Issues	2240	2471	91%	8,36	9,22
Understanding	2163	2465	88%	8,07	9,20
Total	44433	50387	88%	165,79	188,01

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan siswa SMA Negeri 2 Sumedang atas seluruh aspek dimensi kualitas pelayanan pada tabel 1, dapat diketahui bahwa hasil analisis rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 88%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berada pada presentase 80%-100% artinya seluruh dimensi kualitas pelayanan sudah memenuhi harapan siswa.

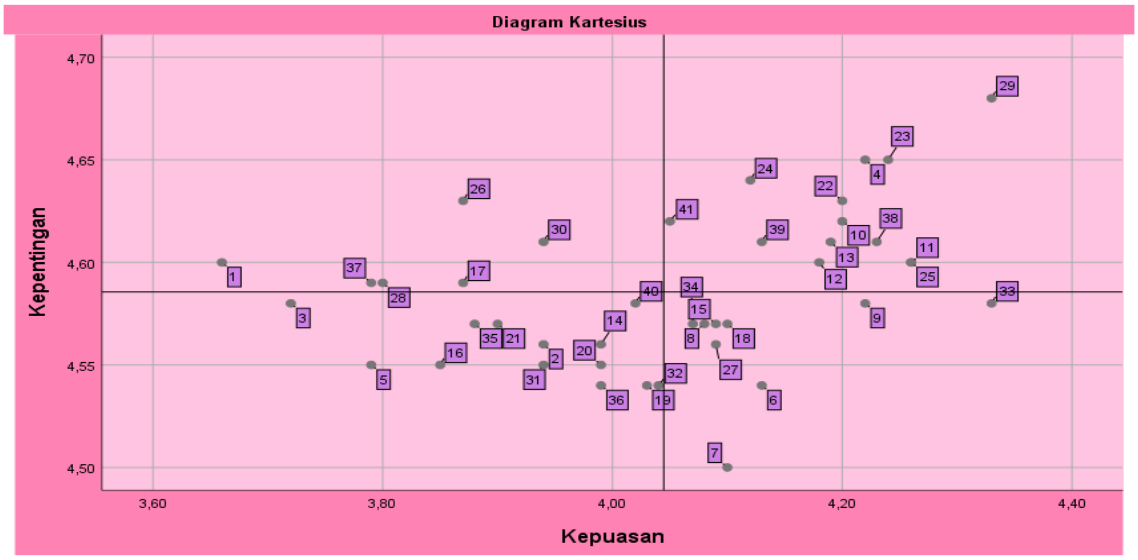
Hasil analisis tingkat kesesuaian tertinggi adalah dimensi *program issues* berkaitan dengan program akademik dan silabus yang terstruktur sebesar 91% maka dimensi kualitas pelayanan sudah memuaskan siswa dan memenuhi harapan siswa karena skor tingkat kesesuaian mendekati 100%. Selanjutnya, tingkat kesesuaian terendah adalah dimensi *academic* berkaitan dengan tanggung jawab staf guru kepada siswa memiliki tingkat analisis sebesar 85%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berada pada presentase <100% artinya seluruh dimensi kualitas pelayanan belum memenuhi harapan siswa.

Pada seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hasil analisis rata-rata tingkat kepuasan sebesar 165,79 artinya siswa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan SMA Negeri 2 Sumedang dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 188,01 artinya seluruh dimensi pelayanan sangat penting bagi siswa. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan menunjukkan bahwa siswa sudah merasa puas atas seluruh dimensi kualitas layanan yang diberikan SMA Negeri 2 Sumedang berada pada kategori "baik". Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dimensi *understanding* memiliki nilai terendah. Pada tingkat kepuasan terendah sebesar 8,07 dan tingkat kepentingan terendah sebesar 9,20. Selanjutnya, hasil analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dimensi *non-*

academic memiliki nilai tertinggi. Pada tingkat kepuasan tertinggi sebesar 52,67 dan tingkat kepentingan tertinggi sebesar 59,57.

Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Negeri 2 Sumedang Menggunakan Diagram Kartesius

Diagram kartesius diperoleh dari hasil perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Dalam diagram karteisus terdapat titik potong tingkat kepuasan (garis horinzontal) terdapat pada titik 4,04 dan titik potong tingkat kepentingan (garis vertikal) terdapat pada titk potong 4,59. Hal ini bertujuan untuk menentukan posisi atribut pelayanan dalam tiap kuadran diagram kartesius. Berikut ini digambarkan secara jelas pengelompokkan atribut pelayanan dalam empat kuadran diagram kartesius pada gambar 2.



Sumber : Data diolah, 2021

Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan di SMA Negeri 2 Sumedang Terhadap Atribut-Atribut Pelayanan

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui posisi 41 atribut kualitas pelayanan yang diperoleh dari perhitungan skor tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan siswa SMA Negeri 2 Sumedang, dapat diketahui bahwa kedudukan atribut pelayanan tersebar dalam 4 kuadran. Masing-masing kuadran menggambarkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan atau mempertahankan kinerja kualitas pelayanan di SMA Negeri 2 Sumedang untuk memenuhi kepuasan siswa. Berikut ini adalah penjelasan dari klasifikasi diagram kartesius, yaitu:

1. Kuadran A - Prioritas Utama (*Concentrate Here*)
   Kuadran A menunjukkan atribut pelayanan dianggap penting oleh siswa, akan tetapi kinerja sekolah belum memuaskan siswa atau tidak sesuai harapan siswa. Oleh karena itu, SMA Negeri 2 Sumedang harus berkonsentrasi memberikan prioritas perbaikan pada atribut-atribut yang ada dikuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan siswa. Berikut ini adalah atribut pelayanna yang termasuk kedalam kuadran A, yaitu:
   a. Tingkat ketulusan niat staf tata usaha memecahkan masalah siswa (1)
   b. Tingkat ketulusan niat guru memecahkan masalah siswa yang kesulitan memahami materi pelajaran dan mengerjakan tugas (17)
   c. Tingkat ketersediaan tempat parkir (26)
   d. Tingkat kemudahan akses lokasi sekolah (28)
   e. Tingkat kemudahan lulusan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi (30)
   f. Tingkat keadilan sekolah kepada siswa dalam menyampaikan pendapat (37)
2. Kuadran B- Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)
   Kuadran B menunjukkan bahwa atribut layanan sangat penting bagi siswa dan kinerjanya

sudah dianggap baik oleh siswa. Oleh karena itu, SMA Negeri 2 Sumedang harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya menjadi lebih baik dan memenuhi harapan siswa. Berikut ini adalah atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran B, yaitu:

a. Tingkat akurasi pencatatan data siswa mulai dari penerimaan siswa baru, kegiatan belajar, hingga lulus sekolah (4)
b. Tingkat efisiensi staf tata usaha dalam menangani komplain (10)
c. Tingkat keamanan staf tata usaha menjaga data siswa (11)
d. Tingkat kesamaan perlakuan staf tata usaha kepada siswa tanpa memandang status sosial (12)
e. Tingkat kesopanan staf tata usaha dalam menghormati orangtua siswa. (13)
f. Tingkat image sekolah sangat baik dimasyarakat (22)
g. Tingkat ketersediaan fasilitas mushola (23)
h. Tingkat ketersediaan perpustakaan dan laboratorium (24)
i. Tingkat penerapan Standar Nasional Pendidikan di SMA Negeri 2 Sumedang (25)
j. Tingkat reputasi sekolah sudah terakreditas A (29)
k. Tingkat variasi program studi IPA dan IPS (38)
l. Tingkat silabus mata pelajaran yang terstruktur (39)
m. Tingkat ketersediaan layanan kesehatan (41)

3. Kuadran C - Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Siswa tidak mempunyai harapan terlalu tinggi terhadap atribut layanan yang ada pada kuadran ini karena atribut pelayanan ini sudah memenuhi harapan siswa sehingga SMA Negeri 2 Sumedang tidak harus memperbaiki atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut ini adalah atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran C, yaitu:

a. Tingkat kepedulian dan perhatian individual staf tata usaha kepada siswa (2)
b. Tingkat kecepatan tanggap staf tata usaha terhadap siswa yang meminta bantuan (3)
c. Tingkat ketepatan staf tata usaha dalam pemenuhan komitmen penyelesaian masalah administrasi siswa (5)
d. Tingkat pengetahuan guru dalam menyampaikan materi pelajaran mudah dipahami (14)
e. Tingkat kecepatan tanggap guru terhadap siswa yang meminta bantuan menjelaskan materi pelajaran yang sulit dipahami (16)
f. Tingkat kejelasan berkomunikasi yang baik antara guru dengan siswa (19)
g. Tingkat apresiasi guru kepada siswa yang berprestasi dengan memberikan nilai dan poin tambahan (20)
h. Tingkat kemudahan konsultasi bagi siswa yang mempunyai masalah akademik (21)
i. Tingkat kemudahan staf tata usaha dan guru dihubungi melalui telepon (31)
j. Tingkat ketersediaan Organisasi Siswa (OSIS dan MPK) (32)
k. Tingkat feedback kegiatan belajar mengajar dengan mengoreksi jawaban tugas siswa yang salah dan memberikan penjelasan jawaban yang benar (35)
l. Tingkat penyampaian layanan administrasi sesuai prosedur yang berlaku (36)
m. Tingkat ketersediaan layanan kesehatan (40)

4. Kuadran D - Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Kuadran D menunjukkan bahwa atribut layanan pada kuadran ini tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh siswa. Menurut siswa kinerjanya sudah baik bahkan melebihi apa yang diharapkan siswa, sehingga tidak perlu memberikan perbaikan pada atribut kuadran D. Berikut ini adalah atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran D, yaitu:

a. Tingkat kenyamanan jam pelayanan administrasi (6)
b. Tingkat respon sikap positif staf tata usaha terhadap siswa (7)
c. Tingkat kejelasan komunikasi yang baik antara staf tata usaha dengan siswa (8)
d. Tingkat pengetahuan staf tata usaha memahami sistem dan prosedur yang berlaku di SMA Negeri 2 Sumedang (9)
e. Tingkat kepedulian guru kepada siswa (15)

f. Tingkat respon sikap positif guru terhadap siswa (18)
g. Tingkat ukuran ruang kelas yang luas (27)
h. Tingkat kerahasiaan informasi masalah akademik siswa dijaga ketat oleh pihak sekolah (33)
i. Tingkat kesamaan perlakuan pihak sekolah kepada siswa tanpa memandang status sosial (34)

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada SMA Negeri 2 Sumedang, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan di SMA Negeri 2 Sumedang belum memuaskan siswa dan masih terdapat keluhan siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah. Oleh karena itu, SMA Negeri 2 Sumedang harus memberikan prioritas perbaikan terhadap layanan yang dianggap tidak memenuhi harapan siswa dan terus mengevaluasi pelayanan mana saja yang dianggap penting oleh siswa.
2. Berdasarkan hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat prioritas perbaikan kualitas pelayanan di SMA Negeri 2 Sumedang berada pada kuadran A yaitu ketulusan niat staf tata usaha memecahkan masalah siswa, ketulusan niat guru memecahkan masalah siswa yang kesulitan memahami materi pelajaran dan mengerjakan tugas, ketersediaan tempat parkir, kemudahan akses lokasi sekolah, kemudahan lulusan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, serta keadilan sekolah kepada siswa dalam menyampaikan pendapat masih perlu ditingkatkan.

Daftar Pustaka

[1] Ahmad, A., & Nikmah, U. (2017). PENGARUH HIGHER EDUCATION PERFORMANCE (HEDPERF) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS SAINS AL QURAN (UNSIQ) JAWA TENGAH DI WONOSOBO. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ, 4(3), 246-253

[2] Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa. *Widya Manajemen*, 2(1), 10-27.

[3] Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industr*i, 9(1), 1-10.

[4] Pratiwi, C. G., & Susanty, A. (2018). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DI HYPERMARKET SUPER INDO TEMBALANG, SEMARANG. *Industrial Engineering Online Journal*, 6(4).

[5] Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Tehadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 3(03), 54-63

[6] Rahmania, S. F. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Universitas Bakrie)* (Doctoral dissertation, Bakrie University)

[7] ratista , Alvin Cakra. (2021) Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung. Jurnal Riset Manajemen Bisnis Universitas Islam Bandung. 1 (1). 10-15