

**Journal of Islamic Education Leadership**

2809-3461 [Online] 2810-0247 [Print]

Tersedia online di: <https://ejournal.iain-manado.ac.id/index.php/jmpi/index>

## **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Swasta Islam Kota Manado**

**Abdul Latif Samal**

*IAIN Manado, Manado, Indonesia*

*latif.samal@iain-manado.ac.id*

**Nurul Fajriani Mokodompit**

*IAIN Manado, Manado, Indonesia*

*nurul.fajriani@iain-manado.ac.id*

**Gita Fajrin Jafar**

*IAIN Manado, Manado, Indonesia*

*gita.fajrin@iain-manado.ac.id*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Swasta Islam Kota Manado. Penelitian ini dilakukan di SMK Swasta Islam Kota Manado pada Program Studi Teknik Jaringan Komputer (TKJ) dengan populasi dan sampel sebanyak 155 siswa, menggunakan angket yang dibagikan kepada siswa. Peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil analisis kesesuaian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa, tingkat kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan SMK Swasta Islam Kota Manado sebesar 97 %, atau belum mencapai kesempurnaan. Hasil analisis kesenjangan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa, terdapat kesenjangan sebesar -0,11 antara keinginan siswa dengan kualitas pelayanannya yang diberikan SMK Swasta Islam Kota Manado. Kesenjangan ini disebabkan oleh variabel Responsivenees dan variabel Emphaty yang kualitas pelayanannya belum sesuai dengan keinginan siswa. Hasil analisis kepentingan kinerja menunjukan bahwa kepentingan siswa terhadap variabel Responsivenees, variabel Realiability, variabel Assurance dsan Tangibel telah dipenuhi, sedangkan variabel Emphaty belum dapat dipenuhi dengan baik oleh SMK Swasta Islam Kota Manado.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Siswa

## Abstract

**Analysis of Service Quality on Student Satisfaction at Islamic Private Vocational Schools in Manado City.** The purpose of this study was to determine and analyze the quality of service on student satisfaction at Islamic Private Vocational Schools in Manado City. This research was conducted at a Private Islamic Vocational School in Manado City in the Computer Network Engineering Study Program (TKJ) with a population and sample of 155 students, using a questionnaire distributed to students. Researchers used descriptive statistical analysis.

The results of the suitability analysis conducted by the researchers showed that the level of suitability of the quality of services provided by Islamic Private Vocational Schools in Manado City was 97%, or had not yet reached perfection. The results of the gap analysis conducted by the researcher showed that there was a gap of -0.11 between the wishes of the students and the quality of the services provided by Islamic Private Vocational Schools in the City of Manado. This gap is caused by the Responsiveness variable and the Emphaty variable whose service quality is not in accordance with the wishes of students. The results of the analysis of performance interests show that students' interests in the Responsiveness variable, the Reliability variable, the Assurance and Tangible variables have been met, while the Emphaty variable has not been fulfilled properly by the Manado City Islamic Private Vocational School.

Keywords: Service quality; Student Satisfaction

## Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan di hampir semua aspek kehidupan manusia di mana berbagai permasalahan hanya dapat dipecahkan kecuali dengan upaya penguasaan dan peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain manfaat bagi kehidupan manusia di satu sisi perubahan tersebut juga telah membawa manusia ke dalam era persaingan global yang semakin ketat (A. M. Pawero, 2017).

Agar mampu berperan dalam persaingan global, maka sebagai bangsa kita perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien dalam proses pembangunan, kalau tidak ingin bangsa ini kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi tersebut (Ismail et al., 2021).

Berbagai kebijakan strategis yang diambil Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah dalam meningkatkan mutu pendidikan seperti: manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (*school based management*), pendidikan yang berbasiskan pada partisipasi komunitas (*community based education*), dan

menggunakan paradigma belajar (*learning paradigm*) akan dapat terealisasi jika sekolah telah melakukan manajemen peningkatan mutu (A. M. D. Pawero, 2021).

Upaya peningkatan mutu sekolah dapat secara langsung diketahui hasilnya apabila siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sekolah. Peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan pada siswa SMK Swasta Islam di Kota Manado. Dengan mengetahui kualitas pelayanan berarti kita dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang akan berpengaruh terhadap mutu SMK Swasta Islam Kota Manado. Jika mutu sudah dapat ditingkatkan maka akan meningkatkan daya saing SMK Swasta Islam Kota Manado.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka peneliti membuat penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMK Swasta Islam Kota Manado”.

## Kajian Teori

Kebijakan strategi yang diambil Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah dalam meningkatkan mutu pendidikan untuk mengembangkan sumber daya manusia adalah: a) Manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (*school based management*) di mana sekolah diberikan kewenangan untuk merencanakan sendiri upaya peningkatan mutu secara keseluruhan; b) Pendidikan yang berbasiskan pada partisipasi komunitas (*community based education*) di mana terjadi interaksi yang positif antara sekolah dengan masyarakat, sekolah sebagai *community learning center*; dan c) Menggunakan paradigma belajar atau *learning paradigm* yang akan menjadikan pelajar-pelajar atau learner menjadi manusia yang diberdayakan. Untuk merealisasikan kebijakan di atas maka sekolah perlu melakukan manajemen peningkatan mutu (Prasojo, 2016).

Sekolah dasar merupakan kesatuan pendidikan yang memberikan dasar-dasar untuk mengikuti pendidikan pada jenjang berikutnya maka perlu disadari urgennya sekolah dasar yang bermutu. Sekolah Dasar yang bermutu, yakni yang baik dan berwawasan keunggulan melalui peningkatan mutu pendidikannya. Salah satu upaya menuju sekolah dasar bermutu adalah mengubah paradigma dari sentralistik menjadi desentralisasi pendidikan yang melahirkan otonomi pendidikan. Selain itu, dicoba pula sebuah model manajemen pendidikan dari sekolah, oleh sekolah, dan untuk sekolah, yakni Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah (MPMPBS) atau manajemen Berbasis Sekolah (Bafadal, 2007).

## *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*

Pengembangan konsep manajemen ini di desain untuk meningkatkan kemampuan sekolah dan masyarakat dalam mengelola perubahan pendidikan kaitannya dengan tujuan keseluruhan, kebijakan, strategi perencanaan, inisiatif kurikulum yang telah ditentukan oleh pemerintah dan otoritas pendidikan (A. M. V. D. Pawero, 2017). Pendidikan ini menuntut adanya perubahan sikap dan tingkah laku seluruh komponen sekolah: kepala sekolah, guru dan tenaga/staf administrasi termasuk orang tua dan masyarakat dalam memandang, memahami, membantu sekaligus sebagai pemantau yang melaksanakan monitoring dan evaluasi dalam pengelolaan sekolah yang bersangkutan dengan didukung oleh pengelolaan sistem informasi yang presentatif dan valid (Daeng Pawero, 2018). Akhir dari semua itu ditujukan kepada keberhasilan sekolah untuk menyiapkan pendidikan yang berkualitas/bermutu bagi masyarakat (S. Arcaro, 2010).

Manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah merupakan alternatif baru dalam pengelolaan pendidikan yang lebih menekankan kepada kemandirian dan kreatifitas sekolah. Konsep ini diperkenalkan oleh Edmond pada tahun 1979 dengan teorinya *effective school* yang lebih memfokuskan diri pada perbaikan proses pendidikan. Pendekatan ini, kemudian dikenal dengan manajemen peningkatan mutu pendidikan berbasis sekolah (*School Based Quality Management*) atau dalam nuansa yang lebih bersifat pembangunan disebut *School Based Quality Improvement* (Kasim, 2018).

## *Manajemen Mutu Terpadu dalam Bidang Pendidikan*

Di lingkungan organisasi non-profit, khususnya pendidikan, penetapan kualitas produk dan kualitas proses untuk mewujudkannya, merupakan bagian yang tidak mudah dalam pengimplementasikan Manajemen Mutu Terpadu (TQM). Kesulitan ini disebabkan oleh karena ukuran produktivitasnya tidak sekedar bersifat kuantitatif, misalnya hanya dari jumlah lokal dan gedung sekolah atau laboratorium yang berhasil dibangun, tetapi juga berkenaan dengan aspek kualitas yang menyangkut manfaat dan kemampuan memanfaatkannya (Sriwidadi, 2001).

Demikian juga jumlah lulusan yang dapat diukur secara kuantitatif, sedangkan kualitasnya sulit untuk ditetapkan kualifikasinya. Sehubungan dengan itu di lingkungan organisasi bidang pendidikan yang bersifat non-profit, menurut Hadari Nawawi (2005) ukuran produktivitas organisasi bidang pendidikan dapat dibedakan sebagai berikut : 1) Produktivitas internal, berupa hasil yang dapat diukur secara

kuantitatif, seperti jumlah atau prosentase lulusan sekolah, atau jumlah gedung dan lokal yang dibangun sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. 2) Produktivitas Eksternal, berupa hasil yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, karena bersifat kualitatif yang hanya dapat diketahui setelah melewati tenggang waktu tertentu yang cukup lama (Nawawi, 2006).

Masih menurut Nawawi, bagi organisasi pendidikan, adaptasi manajemen mutu terpadu dapat dikatakan sukses, jika menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut (Nawawi, 2006):

- 1) Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat;
- 2) Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang;
- 3) Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat;
- 4) Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab – sebabnya;
- 5) Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, sehingga mampu menghemat pembiayaan, mencegah penyimpangan dalam pemberian pelayanan umum dan pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
- 6) Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah;
- 7) Peningkatan keterampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien dan produktif, sehingga kualitas produk dan pelayanan umum terus meningkat.

Selanjutnya Nawawi menyatakan, bagi organisasi pendidikan adaptasi manajemen mutu terpadu dapat dikatakan sukses jika menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut : 1) tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat; 2) kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang; 3) disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat; 4) inventarisasi aset organisasi

semakin sempurna; 5) kontrol berlangsung efektif ; 6) pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah; 7) peningkatan keterampilan dan keahlian dilaksanakan terus menerus.

Berkenaan dengan kualitas dalam pengimplementasian TQM, Wayne F. Cassio dalam Nawawi, mengatakan : “*Quality is the extent to which product and service conform to customer requirement*”. Di samping itu Cassio juga mengutip pengertian kualitas dari *The Federal Quality Institute* yang menyatakan “*quality as meeting the customer’s requiremet the first time and every time, where costumers can be internal as wellas external to the organization*”. Senada dengan itu Goetsh dan Davis seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana yang mengatakan: “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Manajemen Mutu Terpadu dilingkungan suatu organisasi non-profit termasuk pendidikan tidak mungkin diwujudkan jika tidak didukung dengan tersedianya sumber-sumber untuk mewujudkan kualitas proses dan hasil yang akan dicapai. Di lingkungan organisasi yang kondisinya sehat, terdapat berbagai sumber kualitas yang dapat mendukung pengimplementasian TQM secara maksimal. Untuk membuktikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Islam Swasta Kota Manado, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, sekaligus memberikan masukan bagi pengambilan kebijakan terutama bagi Lembaga Pendidikan Kejuruan di Kota Manado pada khususnya dan di Provinsi Sulawesi Utara pada umumnya.

## Metode

### *Jenis Penelitian*

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, peneliti menggunakan model pengukuran kualitas jasa SERVQUAL (*Service Quality*). Menurut Fandy, SERVQUAL model menganalisis terhadap lima kesenjangan (*gap*) pada dimensi utama kualitas jasa yaitu: realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Jenis penelitian seperti ini adalah penelitian survei yang pada beberapa literatur disebut dengan survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survey*) (Yusuf, 2017).

Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data. Penelitian ini mulai bulan Januari – Maret 2022.

Survei merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Survey adalah suatu desain yang digunakan untuk menyelidiki informasi yang berhubungan dengan prevalensi, distribusi dan hubungan antar variabel dalam suatu populasi.

### Variabel Penelitian

Variabel-variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Y = Kepuasan Siswa

X1 = *Responsiveness* (daya tanggap)

X2 = *Realibility* (kehandalan)

X3 = *Emphaty* (empati)

X4 = *Assurance* (jaminan)

X5 = *Tangibles* (bukti fisik)

### Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah semua siswa di SMK Swasta Islam Kota Manado. Unit populasi yang dimaksud adalah program keahlian TKJ yang ada di SMK Swasta Islam Kota Manado. Jumlah populasi dan sampel dari seluruh SMK Swasta Islam Kota Manado adalah 155 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Populasi dan Sampel SMK Swasta Islam di Kota Manado

No	Nama SMK	Program Studi	Jumlah Siswa
1.	SMK Yapim Manado	TKJ	55
2.	SMK Cokroaminoto	TKJ	30
3.	SMK Al-Khairaat	TKJ	30
4.	SMK Muhammadiyah	TKJ	20
5.	SMK Assalam	TKJ	20
6.			
JUMLAH			155

Sumber: SMK Swasta Islam Kota Manado

### *Sumber Data Penelitian*

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan respon terhadap pelayanan yang diberikan SMK Swasta Islam Kota Manado, peneliti menggunakan data primer yang pengumpulannya dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner penelitian dapat dilihat pada lampiran. Untuk menentukan sampel, studi pustaka, dan lain sebagainya peneliti menggunakan data sekunder.

### *Teknik Analisis*

Untuk menganalisis variabel-variabel kualitas jasa, peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif yang dilanjutkan dengan analisis kesesuaian untuk melihat tingkat kesesuaian antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan siswa SMK Swasta Islam Kota Manado. Formula yang digunakan untuk penilaian tingkat kesesuaian adalah:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian jasa yang dirasakan

Yi = Skor penilaian jasa yang diharapkan

Besar-kecilnya tingkat kesesuaian (semua dimensi) menentukan besar-kecilnya kualitas pelayanan pada SMK Swasta Islam Kota Manado. Analisis juga dilengkapi dengan melihat gap antara pelayanan yang diharapkan siswa dengan pelayanan pada SMK Swasta Islam Kota Manado.

Untuk mencari solusi tentang apa yang harus dilakukan oleh SMK Swasta Islam Kota Manado untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap siswanya, peneliti menggunakan Analisa Kepentingan-Kinerja. Alat analisis ini berupa diagram kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah baris yang berpotongan pada titik-titik (X,Y). Pada analisa ini sumbu mendatar (X) merupakan skor untuk jasa yang dirasakan, sedangkan untuk sumbu tegak (Y) merupakan skor untuk jasa yang diharapkan.

Skor setiap dimensi disederhanakan untuk mendapatkan nilai rata-rata masing-masing dimensi. Penyederhanaan masing-masing dimensi tersebut dilakukan dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$X_i$  = Skor dimensi jasa yang dirasakan

$Y_i$  = Skor dimensi jasa yang diharapkan

$\bar{X}$  = Skor rata-rata dimensi jasa yang dirasakan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dimensi jasa yang diharapkan

$n$  = Jumlah sampel

## Hasil

Pengukuran kualitas pelayanan pada siswa SMK Swasta Islam Kota Manado dilakukan dengan menggunakan lima variabel utama kualitas jasa yaitu: realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

### Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis statistik deskriptif yang dilakukan peneliti dengan menggunakan Analysis Tool Pak–VBA dari MS Excel terhadap lima variabel utama kualitas jasa di SMK Swasta Islam Kota Manado disajikan pada tabel 2 dan tabel 3.

Dari data pada tabel 2 dan tabel 3 teridentifikasi sebagai berikut :

- 1) Pada variabel Responsiveness nilai total skor (*Sum*), Rata-rata (*Mean*) dan Modus (*Mode*) menunjukkan kualitas jasa yang diharapkan lebih besar dari pada kualitas jasa yang dirasakan. Ini berarti kualitas pelayanan SMK Swasta Islam Kota Manado untuk variabel Responsiveness belum sesuai dengan keinginan siswa.

Tabel 2. Deskripsi Skor Kualitas Jasa Yang Diharapkan

	Responsiveness	Reliability	Empathy	Assurance	Tangible	
Mean		4.1	3.5	3.9	3.7	3.7
Median		4	3	4	3	4
Mode		4	3	4	3	4
Range		2	2	3	2	2
Minimum		3	3	2	3	3
Maximum		5	5	5	5	5
Count		155	155	155	155	155

Sumber : Pengolahan Data

Tabel 3. Deskripsi Skor Kualitas Jasa Yang Dirasakan

	<b>Responsiveness</b>	<b>Reliability</b>	<b>Empathy</b>	<b>Assurance</b>	<b>Tangibles</b>
Mean	3.8	3.5	3.4	4	3.7
Median	4	3	3	4	4
Mode	3	3	3	4	4
Range	3	3	3	2	2
Minimum	2	2	2	3	3
Maximum	5	5	5	5	5
Count	155	155	155	155	155

Sumber : Pengelohan Data

- 2) Pada variabel Reliability nilai total skor (*Sum*), Rata-rata (*Mean*), Nilai tengah (*Median*) dan Modus (*Mode*) menunjukkan kualitas jasa yang diharapkan sama besar dengan kualitas jasa yang dirasakan. Ini berarti kualitas pelayanan SMK Swasta Islam Kota Manado untuk variabel *Reliability* telah sesuai dengan keinginan siswa.
- 3) Pada variabel *Empathy* nilai total skor (*Sum*), Rata-rata (*Mean*), Nilai tengah (*Median*) dan Modus (*Mode*) menunjukkan kualitas jasa yang diharapkan lebih besar dari pada kualitas jasa yang dirasakan. Ini berarti kualitas pelayanan SMK Swasta Islam Kota Manado untuk variabel *Empathy* belum sesuai dengan keinginan siswa.
- 4) Pada variabel *Assurance* nilai total skor (*Sum*), Rata-rata (*Mean*) dan Modus (*Mode*) menunjukkan kualitas jasa yang diharapkan lebih kecil dengan kualitas jasa yang dirasakan. Ini berarti kualitas pelayanan SMK Swasta Islam Kota Manado untuk variabel *Assurance* telah melebihi dari apa yang diinginkan siswa.
- 5) Pada variabel *Tangibles* nilai total skor (*Sum*), Rata-rata (*Mean*), Nilai tengah (*Median*) dan Modus (*Mode*) menunjukkan kualitas jasa yang diharapkan sama besar dengan kualitas jasa yang dirasakan. Ini berarti kualitas pelayanan SMK Swasta Islam Kota Manado untuk variabel *Tangibles* telah sesuai dengan keinginan siswa.

## Pembahasan

Analisis Kepentingan-Kinerja menempatkan variabel *Emphaty* pada kuadran A, hal ini menunjukkan bahwa variabel *Emphaty* dianggap tidak sesuai dengan harapan siswa. Dengan demikian variabel *Emphaty* sangat perlu untuk dibenahi untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan terhadap siswa SMK Swasta Islam Kota Manado.

Dari pengamatan peneliti pada SMK Swasta Islam Kota Manado kurangnya tingkat empati (*Emphaty*) disebabkan oleh adanya emosi dari beberapa orang guru yang tidak dapat ditahan saat menghadapi keluhan-keluhan dan perilaku yang tidak baik dari siswa. Dalam menghadapi setiap keluhan siswa, seorang guru harus menjaga perasaan siswanya agar tetap merasa tenang, nyaman, aman dan menimbulkan kepercayaan, selalu berlaku sopan dan ramah, dan tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun. Ketika rasa percaya dimiliki oleh siswa, mereka tidak lagi memiliki keraguan untuk melakukan konseling sehingga mereka akan mendapatkan tingkat empati yang diharapkan.

Dalam menangani hal-hal seperti ini, sebenarnya di SMK Swasta Islam Kota Manado telah disiapkan guru-guru yang benar-benar memiliki keahlian dalam bidang tersebut. Pelayanan guru bimbingan dan konseling telah berjalan secara efektif dalam membantu siswa mencapai tujuan-tujuan dan mengatasi permasalahan termasuk membimbing para siswa untuk berperilaku disiplin. Tetapi para siswa nampaknya tidak hanya mengharapkan pelayanan dari guru tertentu, mereka lebih mengharapkan adanya bentuk pelayanan yang baik dari semua guru.

Menurut Prayitno, pelaksana bimbingan dan konseling, selain guru pembimbing adalah guru mata pelajaran, serta personil sekolah di bawah kepemimpinan kepala sekolah, di mana masing-masing mempunyai peran untuk memberdayakan pelayanan bimbingan dan konseling. Jadi dengan demikian semua diharapkan senantiasa berkoordinasi dan bekerjasama secara berkesinambungan dalam mewujudkan peranannya.

Untuk itu peneliti menyarankan agar pada tingkat tertentu pelayanan bimbingan dan konseling dapat dilakukan secara langsung oleh semua guru dengan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Sikap dan tingkah laku siswa sebagai pencerminan dari segala kejiwaannya adalah unik dan khas. Keunikan ini memberikan ciri atau merupakan aspek kepribadian siswa tersebut. Prinsip bimbingan adalah memperhatikan

keunikan, sikap dan tingkah laku siswa, dalam memberikan layanan perlu menggunakan cara-cara yang sesuai atau tepat.

- 2) Tiap siswa mempunyai perbedaan serta mempunyai berbagai kebutuhan. Oleh karenanya dalam memberikan bimbingan agar dapat efektif perlu memilih teknik-teknik yang sesuai dengan perbedaan dan berbagai kebutuhan siswa.
- 3) Bimbingan pada prinsipnya diarahkan pada suatu bantuan yang pada akhirnya siswa yang dibantu mampu menghadapi dan mengatasi kesulitannya sendiri.
- 4) Dalam suatu proses bimbingan siswa yang dibimbing harus aktif, mempunyai banyak inisiatif. Sehingga proses bimbingan pada prinsipnya berpusat pada siswa yang dibimbing.
- 5) Prinsip referal atau pelimpahan dalam bimbingan perlu dilakukan. Ini terjadi apabila ternyata masalah yang timbul tidak dapat diselesaikan oleh guru kelas. Untuk menangani masalah tersebut perlu diserahkan kepada guru bimbingan dan konseling atau lembaga lain yang lebih ahli.
- 6) Pada tahap awal dalam bimbingan pada prinsipnya dimulai dengan kegiatan identifikasi kebutuhan dan kesulitan-kesulitan yang dialami siswa yang dibimbing.
- 7) Proses bimbingan pada prinsipnya dilaksanakan secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan siswa serta kondisi lingkungan masyarakatnya.
- 8) Program bimbingan dan konseling harus sejalan dengan program pendidikan pada SMK Swasta Islam Kota Manado. Hal ini merupakan keharusan karena usaha bimbingan mempunyai peran untuk memperlancar jalannya proses pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan.

Analisis Kepentingan-Kinerja menempatkan variabel *Responsiveness* pada kuadran B, hal ini menunjukkan SMK Swasta Islam Kota Manado telah melaksanakan variabel *Responsiveness* sesuai dengan harapan siswa. Dengan demikian variabel *Responsiveness* sudah baik dan harus dipertahankan oleh SMK Swasta Islam Kota Manado.

SMK Swasta Islam Kota Manado telah memberikan pelayanan yang maksimal di mana para siswa merasakan adanya peran dari guru-guru yang bersedia membantu mereka dalam menyediakan layanan yang cepat dibarengi dengan kemampuan untuk melayani dengan sikap ramah dan sopan. Jadi, karena tingkat *responsiveness* yang diberikan SMK Swasta Islam Kota Manado telah dirasakan

sempurna atau sesuai dengan harapan siswa maka yang dibutuhkan dari SMK Swasta Islam Kota Manado hanya berusaha untuk mempertahankan variabel Responsiveness agar tetap sesuai, seperti yang sudah dilakukan oleh guru-guru SMK Swasta Islam Kota Manado selama ini.

Analisis Kepentingan-Kinerja menempatkan variabel *Reliability* pada kuadran C, hal ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* dianggap kurang penting oleh siswa. Tingkat kehandalan (*Reliability*) dari seorang guru tidak dianggap penting oleh siswa SMK Swasta Islam Kota Manado, sehingga variabel *Reliability* tidak perlu diprioritaskan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan terhadap siswa SMK Swasta Islam Kota Manado.

Analisis Kepentingan-Kinerja menempatkan variabel *Assurance* dan *Tangibel* pada kuadran D, menunjukkan bahwa variabel *Assurance* dan *Tangibel* dianggap kurang penting oleh siswa, namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMK Swasta Islam Kota Manado sudah sangat baik, lebih dari apa yang diharapkan siswa. Dengan demikian variabel *Assurance* dan *Tangibel* sudah berlebihan dan tidak harus ditingkatkan oleh SMK Swasta Islam Kota Manado.

## Simpulan

Hasil analisis statistik deskriptif teridentifikasi bahwa kualitas pelayanan SMK Swasta Islam Kota Manado untuk variabel variabel Empathy belum sesuai dengan keinginan siswa; variabel Assurance dan variabel Tangibles telah sesuai dengan keinginan siswa, bahkan telah melebihi dari apa yang diinginkan siswanya sedangkan variabel Responsiveness merupakan prestasi yang dicapai SMK Swasta Islam Kota Manado

Hasil analisis kesesuaian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa: Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan SMK Swasta Islam Kota Manado sebesar 97%, atau belum mencapai tingkat kesempurnaan. Hal ini disebabkan variabel Responsiveness dan variabel Assurance yang kualitas pelayanannya belum sesuai dengan keinginan siswa.

Hasil analisis kesenjangan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa: Terdapat kesenjangan sebesar -0,11 antara keinginan siswa dengan kualitas pelayanan yang diberikan SMK Swasta Islam Kota Manado. Kesenjangan ini disebabkan oleh variabel Responsiveness dan variabel Empathy yang kualitas pelayanannya belum sesuai dengan keinginan siswa.

Hasil analisis Kepentingan-Kinerja menunjukkan bahwa kepentingan siswa terhadap variabel Responsiveness, variabel Reliability, variabel Assurance dan Tangibel telah dipenuhi, sedangkan untuk variabel Emphaty belum dapat dipenuhi dengan baik oleh SMK Swasta Islam Kota Manado.

## Referensi

- Bafadal, I. (2007). *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah, Manajemen Perlengkapan Sekolah: Teori dan Aplikasi*. Bumi Aksara.
- Daeng Pawero, A. M. V. (2018). Analisis Kritis Kebijakan Kurikulum Antara KBK, KTSP, dan K-13. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 12(1), 42. <https://doi.org/10.30984/jii.v12i1.889>
- Ismail, F., Pawero, A. M. D., & Bempah, A. (2021). Probematika Manajemen Sarana Dan Prasarana di Madrasah Swasta. *Journal of Islamic Education Leadership*, 1(2), 108–124.
- Kasim, U. (2018). *Potret Mutu Pendidikan*. Nizamia Learning Center.
- Nawawi, H. (2006). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Gadjah Mada University Press.
- Pawero, A. M. (2017). Analisis Kritis Kebijakan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) Dan Standar Isi Kurikulum Pendidikan Agama Islam. *Journal of Islamic Education Policy*, 2(2). <https://doi.org/10.30984/j.v2i2.700>
- Pawero, A. M. D. (2021). Arah Baru Perencanaan Pendidikan Dan Implikasinya Terhadap Kebijakan Pendidikan. *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen ...*, 4(1). <http://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/dirasah/article/view/177>
- Pawero, A. M. V. D. (2017). Analisis Kritis Kebijakan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) Dan Standar Isi Kurikulum Pendidikan Agama Islam. *Journal of Islamic Education Policy*, 2(2), 166.
- Prasojo, L. D. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. UNY Press.
- S. Arcaro, J. (2010). *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsi-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan* (Y. Iriantara, Ed.). Pustaka Pelajar.

Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. *Journal The WINNERS*, 2(2), 107–115.

Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Kencana.