

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SIBOLGA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

ANDI YOS DAHLAN

NIM. 500014352

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2016**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis"

adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Medan, Januari 2016
Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL

BE4ABADF314564890

5000
RIBURUPIAH


Andi Yus Dahlan
NIM. 500014352

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan Menggunakan Metode Importance Performace Analysis

Penyusun TAPM : Andi Yos Dahlan
 NIM : 500014352
 Program Studi : Magister Manajemen
 Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing II,



Dr. Lina Warlina, M.Ed
 NIP. 19610107 198601 2 001

Pembimbing I,



Dr. Endang Sulistya Rini, M.Si
 NIP. 19620513 199203 2 001

Penguji Ahli,



Dr. Ginta Ginting, M.B.A
 NIP. 19600818 198603 2 002

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Ekonomi
 Program Magister Manajemen



Mohamad Nasoha, SE, M.Sc
 NIP. 19781111 200501 1 001

Direktur
 Program Pascasarjana



Sociati, M.Sc, Ph.D
 NIP. 19520213 198503 2 001



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Andi Yos Dahlan
 NIM : 500014352
 Program Studi : Magister Manajemen
 Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan Menggunakan Metode Importance Performace Analysis

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu/ 13 Maret 2016

W a k t u : 10.00 – 12.00 WIB

dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Tita Rosita, M.Pd

Tanda tangan

Penguji Ahli

Nama : Dr. Ginta Ginting, M.B.A

Pembimbing I

Nama : Dr. Endang Sulistya Rini, M.Si

Pembimbing II

Nama : Dr. Lina Warlina, M.Ed

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF STUDENTS SMA NEGERI 1 SIBOLGA WITH METHOD USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Andi Yos Dahlan
andi4osdahlan@gmail.com

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

SMA Negeri 1 Sibolga is one of the schools that are in development for Sibolga City Department of Education. As one public high school which started their work since 1956 this school should be able to become a pilot school for the other equal schools outside Kota Sibolga. However, in practice lately shown a tendency school service performance unsatisfactory. It is identified from the facility equipment and materials pratikum in the science lab, language and computer inadequate. Facilities library books are incomplete, the toilets were not clean, the counseling services that are less effective and the use of less effective funding.

This study aims to determine the quality of services and satisfaction of students SMA Negeri 1 Sibolga and analyze the level of interest and the level of performance attributes of service quality SMA Negeri 1 Sibolga using Importance Performance Analysis (IPA). To know the purpose, the researchers used survey method by taking 90 students as samples and questionnaires were used as the main tool to collect data. The data analysis was conducted using servqual, either item per item of service attributes studied, the analysis per dimension, single size analysis as well as the methods of science.

From the results of the survey revealed that the level of service quality and student satisfaction SMA Negeri 1 Sibolga is the gap score of -0.92 servqual or unsatisfactory categories. Dimensional analysis service attributes SMA Negeri 1 Sibolga shows that the quality attributes of reliability and empathy dimension is in the category fairly satisfied, while the quality attributes in tangible dimension, responsiveness and assurance in the category less than satisfactory. Matrix analysis IPA SMAN 1 Sibolga shows that there are three service attributes that need improvement a top priority to improve service quality and student satisfaction. The quality attributes is the toilet water bath at school are always available and the condition of the toilets are always clean, the guarantee of the principal supports all forms of school activities, and empathy of teachers and principals to the problems of learning activities, students' personal grievances, and career development needs of students.

Keywords: service quality and satisfaction.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SIBOLGA DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Andi Yos Dahlan
andi4osdahlan@gmail.com

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

SMA Negeri 1 Sibolga merupakan salah satu sekolah yang berada pada pembinaan Dinas Pendidikan Kota Sibolga. Sebagai salah satu SMA negeri yang kiprahnya dimulai sejak tahun 1956 seyogianya sekolah ini dapat menjadi sekolah percontohan bagi sekolah sederajat lain di luar Kota Sibolga. Namun dalam pelaksanaannya akhir-akhir ini kinerja pelayanan sekolah menunjukkan kecenderungan yang kurang memuaskan. Hal ini diidentifikasi dari fasilitas alat dan bahan praktikum pada laboratorium IPA, Bahasa dan Komputer yang kurang memadai. Fasilitas buku-buku perpustakaan yang kurang lengkap, toilet yang kurang bersih, pelayanan konseling yang kurang efektif serta penggunaan bantuan dana yang kurang efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga dan menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut mutu pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Untuk mengetahui tujuan tersebut, peneliti menggunakan metode survey dengan mengambil 90 orang siswa sebagai sampel dan kuesioner digunakan sebagai alat utama untuk mengumpulkan data. Analisis data dilakukan dengan metode *servqual*, baik secara item per item atribut pelayanan yang diteliti, analisis per dimensi, analisis ukuran tunggal serta metode IPA.

Dari hasil hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga berada pada gap skor *servqual* -0.92 atau kategori kurang memuaskan. Analisis dimensi atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga menunjukkan bahwa atribut mutu pada dimensi *reliability* dan *empathy* berada pada kategori cukup puas, sedangkan atribut mutu pada dimensi *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* berada pada kategori kurang memuaskan. Analisis matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa. Atribut mutu tersebut adalah air bak pada

toilet sekolah selalu tersedia dan kondisi toilet selalu bersih, jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah, dan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Medan.

Penulisan TAPM ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk dibangku kuliah dalam situasi dunia nyata. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan TAPM ini. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada Ibu Dr. Endang Sulistya Rini, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Lina Warlina, M.Ed selaku dosen pembimbing II yang penuh kesabaran telah memberikan dorongan dan bimbingan selama penyelesaian TAPM ini. Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Suciati, M.Sc. Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Ibu Dra. Sondang P Pakpahan, MA Kepala UPBJJ-UT Medan selaku penyelenggara Program Pascasarjana;

3. Bapak Mohamad Nasoha, SE, M.Sc Ketua Bidang Ilmu Program Magister Manajemen selaku penanggung jawab Program Magister Manajemen;
4. Bapak Drs. Alpian Hutauruk, M.Pd selaku Kepala Dinas Pendidikan Kota Sibolga;
5. Bapak Gunung Lubis, S.Pd, MM selaku Kepala SMA Negeri 1 Sibolga
6. Para Dosen Program Magister Manajemen UPBJJ-UT Medan Kelas Tapanuli Tengah;
7. Orang tua, isteri tercinta, dan anak-anakku tersayang, serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moril kepada penulis dalam menyelesaikan kuliah dan penulisan TAPM ini;
8. Rekan-rekan sesama kuliah, serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan dorongan, semangat dan bantuan dalam menyelesaikan TAPM ini;

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritikan dari pembaca sangat penulis harapkan bagi perbaikan dan penyempurnaan. Semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Sibolga, Januari 2016

Penulis

RIWAYAT HIDUP PENULIS

- Nama : ANDI YOS DAHLAN
- NIM : 500014352
- Program Studi : Magister Manajemen
- Tempat/Tanggal Lahir : Sarudik, 02 Mei 1976
- Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SDN 152977 Sarudik pada tahun 1989
 Lulus SLTP di SMPN 5 Sibolga pada tahun 1992
 Lulus SMA di SMAN 2 Sibolga pada tahun 1995
 Lulus S1 di Unsyiah Banda Aceh Jurusan Manajemen pada tahun 2000
 Lulus S1 di STKIP Tapanuli Selatan Padangsidimpuan Jurusan Pendidikan Ekonomi pada tahun 2007
- Riwayat Pekerjaan : Tahun 2000 s/d 2002 sebagai Accounting di BMT Muamalat Sibolga
 Tahun 2000 s/d 2004 sebagai guru di SMK Muhammadiyah 13 Sibolga
 Tahun 2000 s/d 2006 sebagai guru di Madrasah Aliyah Islamiyah Sibolga
 Tahun 2007 s/d 2008 sebagai Project Admin di PT. Telkomsel Grapari Sibolga
 Tahun 2009 s/d 2011 CPNS di Pemerintah Kota Sibolga, ditempatkan sebagai guru di SMP Negeri 7 Sibolga
 Tahun 2012 dilantik sebagai Kasi Kurikulum Pendidikan Menengah di Dinas Pendidikan Kota Sibolga s/d sekarang.

Sibolga, Januari 2016

Andi Yos Dahlan
 NIM. 500014352

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	13
1. Jasa	13
2. Pendidikan	19
3. Kualitas Layanan	20
a. Definisi Kualitas Layanan	20
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
c. Faktor-faktor Hambatan Dalam Pelayanan	24
4. Kepuasan Pelanggan	27
a. Definisi Kepuasan	27
b. Kepuasan Siswa	28
c. Indikator Kepuasan Siswa	29
5. Importance Performance Analysis	32
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel	42
C. Instrumen Penelitian	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Penyebaran Kuesioner Penelitian	45
2. Studi dokumen/Studi Literatur	46
E. Definisi Operasional	46
F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	49

1. Hasil Uji Validitas	50
2. Hasil Uji Reliabilitas	53
G. Metode Analisis	54
1. Metode Servqual	55
2. Metode Importance Performance Analysis	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum SMA Negeri 1 Sibolga	61
B. Karakteristik Responden	66
C. Hasil Analisis Deskriptif	67
D. Hasil Analisis Servqual	94
E. Hasil Analisis Dimensi Servqual	98
F. Hasil Analisis Importance Performance Analysis	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	110
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
DAFTAR LAMPIRAN	118



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Rasio Penerimaan Siswa Baru SMA Negeri 1 Sibolga Tahun 2011 -2013	5
1.2	Rasio Sarana Prasarana dan Fasilitas Pendukung Pendidikan SMA Negeri 1 Sibolga	7
2.1	Perbedaan-perbedaan antara Barang dan Jasa	14
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	47
3.2	Output Uji Validitas Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga	51
3.3	Output Uji Validitas Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga	52
3.4	Output Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga	53
3.5	Output Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga	54
3.6	Klasifikasi Kesenjangan Tingkat Kinerja dan Harapan Konsumen	57
4.1	Keadaan Sarana dan Prasarana SMA Negeri 1 Sibolga	61
4.2	Prestasi Akademik dan Non-Akademik Siswa SMA Negeri 1 Sibolga	62
4.3	Angka Kelulusan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga pada Ujian Nasional	63
4.4	Angka Siswa SMA Negeri 1 Sibolga Diterima di Perguruan Tinggi Negeri	63
4.5	Keadaan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga	64
4.6	Karakteristik Responden	66
4.7	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar	67
4.8	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan ruang kelas sejuk dan nyaman	69
4.9	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan sekolah memiliki alat dan bahan pratikum lengkap pada laboratorium Kimia, Biologi, dan Komputer	70
4.10	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba	71

4.11	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan air bak pada toilet sekolah selalu tersedia dan kondisi toilet selalu bersih	73
4.12	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan	74
4.13	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni, dan olahraga untuk mengembangkan minat siswa	75
4.14	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar ...	77
4.15	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa	79
4.16	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya	81
4.17	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung matapelajaran yang diampu	82
4.18	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah	84
4.19	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil	85
4.20	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa	87
4.21	Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu	88
4.22	Alokasi penyaluran beasiswa SMA Negeri 1 Sibolga Tahun Anggaran 2014	89

4.23	Perhitungan rata-rata atribut tingkat kepentingan , tingkat kinerja, dan tingkat kesesuaian atribut-atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga	90
4.24	Urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga	93
4.25	Skor rerata tingkat kepentingan, tingkat kinerja, dan tingkat kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga	95
4.26	Perhitungan dimensi kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga	98



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	<i>The original IPA framework</i>	34
2.2	Kerangka berpikir	41
3.1	Diagram Kartesius	59
4.1	Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Sibolga	65
4.2	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> SMA Negeri 1 Sibolga	100
4.3	Kuadran A matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga	101
4.4	Kuadran B matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga	103
4.5	Kuadran C matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga	105
4.6	Kuadran D matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga	107



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan suatu bangsa dapat dinilai melalui perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat. Perubahan ini tentunya haruslah perubahan yang lebih baik dan bermanfaat bagi kehidupan. Seiring dengan perkembangan zaman, ilmu pengetahuan, teknologi dan dalam rangka menyambut era perdagangan bebas di Negara kita, maka diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang mampu menghadapi dan menjawab tantangan yang ada. Kualitas SDM tentunya diperoleh melalui suatu pendidikan yang bermutu dan dapat mengantarkan manusia-manusia menjadi tangguh, pintar, cerdas dan bermoral.

Peningkatan mutu pendidikan merupakan sasaran pembangunan di bidang pendidikan Nasional dan merupakan bagian integral dalam upaya peningkatan kualitas manusia Indonesia secara menyeluruh. Dalam Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3 dinyatakan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pendidikan memiliki peranan penting dalam menciptakan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas. Upaya peningkatan kualitas manusia ditujukan untuk mewujudkan kader-kader bangsa yang akan melaksanakan pembangunan di masa mendatang. Kader-kader bangsa yang berkualitas atau dikenal dengan istilah sumber daya manusia inilah yang menentukan keberhasilan pembangunan. Untuk itu, salah satu cara menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas adalah melalui pendidikan.

Sekolah sebagai institusi pendidikan yang bergerak dibidang layanan pendidikan diharapkan dapat mencetak sumber daya manusia yang berkualitas. Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menetapkan rencana strategi pendidikan nasional pada 2010-2014 adalah pada penguatan pelayanan. Hal ini tercermin pada visi misi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada 2010-2014, yaitu terselenggaranya layanan prima pendidikan dan kebudayaan nasional untuk membentuk insan Indonesia yang cerdas komprehensif dan berkarakter kuat (<http://planipolis.iiep.unesco.org>)

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mendefenisikan layanan prima pendidikan nasional sebagai layanan yang tersedia secara merata di seluruh pelosok Nusantara; terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat; berkualitas/bermutu dan relevan dengan kehidupan masyarakat, dunia usaha, dan dunia industri; setara bagi warga negara Indonesia dalam memperoleh pendidikan berkualitas dengan memperhatikan keberagaman latar belakang sosial budaya, ekonomi, geografi, dan gender serta menjamin kepastian bagi warga negara untuk dapat mengenyam pendidikan dan menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat,

dunia usaha, dan dunia industri. Insan Indonesia cerdas komprehensif merupakan insan yang cerdas spiritual, cerdas emosional, cerdas sosial, cerdas intelektual dan cerdas kinestetis.

Pada hakekatnya terdapat lima fokus yang akan dicapai oleh Pemerintah dalam bidang pendidikan sesuai dengan visi misi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada 2010-2014, yaitu ketersediaan layanan, keterjangkauan layanan, kualitas/mutu dan relevansi layanan, kesetaraan dalam memperoleh layanan, dan kepastian/keterjaminan memperoleh layanan. Menurut Feigenbaum dalam Rachmad (2012), kualitas pendidikan merupakan faktor kunci yang tidak tampak, namun terjadi di berbagai bidang yang ditentukan oleh para pelakunya dalam keputusan tentang kualitas. Lebih lanjut Patel dalam Rachmad (2012) menguraikan komponen kualitas meliputi : (1) kualitas pelanggan, yaitu apakah kualitas pelayanan mampu memberikan pada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang diukur dari penggunaan jasa, misalnya kepuasan pelanggan atau keluhan pelanggan; (2) kualitas profesional, yaitu apakah pelayanan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang didefinisikan secara profesional, dan apakah prosedur dan standar profesional tersebut dapat dipercaya untuk menghasilkan produk atau jasa yang diinginkan; (3) kualitas proses, desain dan operasi proses pelayanan menggunakan sumber daya dengan cara yang paling efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Sekolah Menengah Atas (SMA) yang merupakan institusi pendidikan menengah memiliki tujuan sebagaimana yang termaktub pada pasal 76 Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan

Pendidikan, yaitu meningkatkan, menghayati, dan mengamalkan nilai-nilai keimanan, akhlak mulia, dan kepribadian luhur; meningkatkan, menghayati dan mengamalkan nilai-nilai kebangsaan dan cinta tanah air. Kemudian dapat mempelajari ilmu pengetahuan dan teknologi; meningkatkan kepekaan dan kemampuan mengapresiasi serta mengekspresikan keindahan, kehalusan, dan harmoni; menyalurkan bakat kemampuan di bidang olah raga, baik untuk kesehatan dan kebugaran jasmani maupun prestasi. Kemudian dapat meningkatkan kesiapan fisik dan mental untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan tinggi dan/atau untuk hidup mandiri di masyarakat.

Tak terkecuali pula dengan SMA Negeri 1 Sibolga dalam memenuhi pelanggannya, dalam hal ini adalah siswa sebagai peserta didik. SMA Negeri 1 Sibolga yang merupakan sekolah di bawah binaan Dinas Pendidikan Kota Sibolga berdiri sejak tahun 1956. Lokasinya strategis di pusat kota dengan luas lahan 9.439 m². Saat ini SMA Negeri 1 Sibolga telah dilengkapi dengan fasilitas gedung berlantai tiga dan fasilitas-fasilitas penunjang pendidikan lainnya, seperti ketersediaan lapangan basket, sepak takraw, bola volley, laboratorium IPA dan komputer. Setiap tahun ajaran baru sebagaimana yang menjadi kebijakan Dinas Pendidikan Kota Sibolga terhadap proses penerimaan siswa baru di sekolah-sekolah negeri, maka SMA Negeri 1 Sibolga menerapkan metode seleksi bagi siswa barunya. Tabel 1.1 menunjukkan rasio penerimaan siswa baru di SMA Negeri 1 Sibolga.

Tabel 1.1
Rasio Penerimaan Siswa Baru
SMA Negeri 1 Sibolga Tahun 2011-2013

Tahun Pelajaran	Jumlah Siswa		
	Pendaftar	Diterima	Diterima (%)
2011/2012	731	355	48,00
2012/2013	854	326	38,17
2013/2014	421	328	77,90

Sumber : Laporan Tahunan Dinas Pendidikan Kota Sibolga, (2014)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah pendaftar di SMA Negeri 1 Sibolga setiap tahunnya selalu lebih besar dari daya tampung yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa animo siswa untuk belajar di SMA Negeri 1 Sibolga masih besar, meskipun jika dibandingkan dengan jumlah pendaftar pada tahun pelajaran 2013/2014 terjadi penurunan jumlah pendaftar sebesar 50,35% dibandingkan tahun pelajaran 2012/2013. Penurunan jumlah pendaftar ini bisa disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adanya indikasi penurunan kualitas pelayanan sekolah, adanya persepsi di masyarakat yang beranggapan bahwa untuk menjadi siswa SMA Negeri 1 Sibolga membutuhkan nilai Ujian Nasional (UN) yang tinggi sehingga menyebabkan calon siswa yang nilai UN-nya kategori cukup memilih untuk mendaftar ke SMA Negeri lain yang tingkat persaingannya lebih rendah, dan pemerataan pendaftaran calon siswa baru karena pembukaan unit sekolah baru di Kota Sibolga, yaitu SMA Negeri 4 Sibolga

Dalam institusi pendidikan, siswa merupakan pihak yang menerima layanan pendidikan. Kepuasan siswa dalam memperoleh layanan pendidikan sering menjadi bahan diskusi mengingat dampak negatif yang dapat timbul apabila siswa tidak puas mendapat layanan pendidikan di sekolah. Hal ini sejalan dengan yang ditulis oleh Letcher and Neves (2010) dalam Sumaedi *et.al* (2011)

bahwa kepuasan siswa akan membantu membangun kepercayaan diri, dan rasa percaya diri membantu siswa mengembangkan keterampilan yang berguna, memperoleh pengetahuan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya adapun faktor-faktor yang dapat memuaskan siswa diantaranya adalah fasilitas sekolah (sarana dan prasarana) dan mutu pelayanan pendidikan. Sopiati (2008) juga mengungkapkan bahwasanya adapun yang dapat memberikan kepuasan bagi siswa di sekolah adalah keefektifan konseling, iklim kampus, layanan, dukungan kampus, perhatian terhadap individu, keefektifan pengajaran, keefektifan penggunaan bantuan dana, keefektifan registrasi, daya tanggap, layanan yang baik berpusat pada siswa, dan kehidupan kampus.

Namun yang terjadi pada SMA Negeri 1 Sibolga tidaklah demikian, hal ini dikarenakan sarana prasarana berupa fasilitas laboratorium yang kurang memadai untuk melakukan praktikum, buku-buku yang tersedia pada perpustakaan yang kurang lengkap, toilet yang kurang bersih, kantin yang kurang nyaman, pelayanan konseling yang kurang efektif, serta penggunaan bantuan dana yang kurang efektif. Tabel 1.2 menyajikan rasio sarana prasarana pada laboratorium komputer, koleksi buku perpustakaan, ketersediaan toilet dan keberadaan guru konseling di SMA Negeri 1 Sibolga.

Tabel 1.2
Rasio Sarana Prasarana dan Fasilitas Pendukung Pendidikan
SMA Negeri 1 Sibolga

No	Nama Perabot/Peralatan Pendidikan/Fasilitas Pendukung Pendidikan	Kondisi Menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2007	Kondisi SMA Negeri 1 Sibolga
1	Komputer Pratikum	1: 2 siswa	1 : 3 siswa
2	Buku Referensi	30 judul / sekolah	15 judul / sekolah
3	Buku Pengayaan	2.500 judul / sekolah	700 judul / sekolah
4	Sumber Belajar Lain	30 judul / sekolah	10 judul / sekolah
5	Jamban (toilet)	1: 40 siswa laki-laki 1: 30 siswa perempuan	1: 398 siswa laki-laki 1: 548 siswa perempuan
6	Guru Konseling	1 : 150 siswa*	1: 315 siswa

*) Pedoman Pelaksanaan Tugas Guru dan Pengawas

Sumber : Laporan Tahunan Dinas Pendidikan Kota Sibolga, (2014)

Kepuasan siswa salah satunya di tandai dengan adanya komunikasi dari mulut ke mulut mengenai hal positif tentang lembaga penyedia layanan jasa dan meningkatkan loyalitas yang sejalan dengan pernyataan Kotler (2009). Loyalitas berhubungan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap pendidikan (sekolah).

Kepuasan siswa dalam artikel yang berjudul *Class of 2000 study student satisfaction* (<http://www.sa.psu.edu>) dilihat dari empat komponen yaitu ruang kelas, konseling akademik, interaksi dengan siswa dari negara lain, dan adanya kesempatan untuk memimpin. Hasil penelitian menyatakan 70% siswa puas terhadap pengalaman-pengalaman di dalam kelas dan kesempatan memimpin. Kurang dari 60% siswa merasa puas terhadap interaksi dengan siswa dari negara lain dan merasa kurang puas terhadap pelayanan konseling akademik (Sopiatin, 2008).

Pencapaian tingkat kepuasan yang tinggi, memerlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen

setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Cravens dalam Handayani, dkk., 2007). Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi/harapan (Zeithamal dan Bitner, 2006).

Sekolah yang membangun harapan tinggi kepada semua siswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi seperti yang dinyatakan oleh Brook *et al* dalam Susan (2013) dalam *high expectation*. Tingkat kesuksesan akademik atau tinggi rendahnya prestasi belajar siswa sangat menentukan mutu output sekolah dan kekuatan daya saing sekolah tersebut.

Berkaitan dengan tingkat kesuksesan sekolah, dalam memberikan kepuasan bagi siswa sudah semestinya sekolah mampu memberikan kualitas layanan baik pula, seperti yang dinyatakan oleh Erlina (2011), Rispawati (2012), Gulo (2009), Stefanus (2008) bahwasanya kualitas layanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi konsumen sebagai pengguna jasa.

Ukuran kualitas pelayanan sekolah sebagai institusi pendidikan dapat ditinjau dari delapan aspek yang terdapat dalam delapan Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang termaktub pada Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Delapan standar nasional pendidikan yang merupakan tolak ukur sekolah berkualitas dimaksud adalah (1) Standar Kompetensi Lulusan; (2) Standar Isi; (3) Standar Proses (4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan; (5) Standar Sarana dan Prasarana; (6) Standar Pengelolaan; (7) Standar Pembiayaan Pendidik; dan (8) Standar Penilaian Pendidik.

Pemerintah Kota Sibolga melalui Dinas Pendidikan juga berupaya memaksimalkan pengelolaan pendidikan di Kota Sibolga. Dengan visi “terselenggaranya proses pendidikan yang humanis dan berkualitas menuju terwujudnya insan yang cerdas dan berakhlak mulia” Dinas Pendidikan Kota Sibolga berupaya memfasilitasi kebutuhan fasilitas sarana pendidikan dan memberikan layanan administrasi bagi sekolah-sekolah di bawah binaannya.

Pelayanan pendidikan dalam bentuk kualitas jasa pendidikan sebagai bagian dari misi sekolah diwujudkan dalam bentuk pencapaian prestasi siswa dan rendahnya angka kenakalan siswa. Oleh Parasuraman (2007) menyebutkan bahwa kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*).

Optimalisasi pelayanan pendidikan dalam bentuk peningkatan kualitas jasa pendidikan sering terbentur dengan ketersediaan sumber daya sekolah yang terbatas sehingga peningkatan kualitas jasa pendidikan pada seluruh aspek atribut mutu pendidikan dalam waktu yang bersamaan merupakan tugas berat bagi pengelola sekolah. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemetaan dan indentifikasi atribut mutu pendidikan untuk menentukan skala prioritas perbaikan.

Metode *Importance Performance Analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan preferensi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut mutu yang diukur. Hasil pengolahan data menggunakan metode IPA dapat memberikan rekomendasi

kepada pihak sekolah menentukan skala prioritas perbaikan atribut-atribut mutu pelayanan pendidikan sehingga peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa dapat terwujud.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka dianggap penting untuk melakukan penelitian tentang *“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis”*.

B. Identifikasi Masalah

Pendidikan memiliki peranan penting dalam menciptakan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas. Upaya peningkatan kualitas manusia ditujukan untuk mewujudkan kader-kader bangsa yang akan melaksanakan pembangunan di masa mendatang. Kader-kader bangsa yang berkualitas atau dikenal dengan istilah sumber daya manusia inilah yang menentukan keberhasilan pembangunan. Untuk itu, salah satu cara menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas adalah melalui pendidikan.

Dalam institusi pendidikan, siswa merupakan pihak yang menerima layanan pendidikan. Kepuasan siswa dalam memperoleh layanan pendidikan sering menjadi bahan diskusi mengingat dampak negatif yang dapat timbul apabila siswa tidak puas mendapat layanan pendidikan di sekolah.

Banyak faktor yang dapat memuaskan siswa diantaranya adalah fasilitas sekolah (sarana dan prasarana) dan mutu pelayanan pendidikan. Sopiatin (2008) juga mengungkapkan bahwasanya adapun yang dapat memberikan kepuasan bagi

siswa disekolah adalah keefektifan konseling, iklim kampus, layanan, dukungan kampus, perhatian terhadap individu, keefektifan pengajaran, keefektifan penggunaan bantuan dana, keefektifan registrasi, daya tanggap, layanan yang baik berpusat pada siswa, dan kehidupan kampus. Namun yang terjadi pada SMA Negeri 1 Sibolga tidaklah demikian, hal ini diindikasikan oleh:

1. Sarana prasarana berupa fasilitas laboratorium yang kurang memadai untuk melakukan praktikum.
2. Buku-buku yang tersedia pada perpustakaan yang kurang lengkap.
3. Toilet yang kurang bersih.
4. Kantin yang kurang nyaman.
5. Pelayanan konseling yang kurang efektif, serta Penggunaan bantuan dana yang kurang efektif.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dituangkan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan dan kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Sibolga?
2. Bagaimanakah tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut mutu pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan pokok yang terdapat dalam penelitian ini, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh gambaran dan menganalisis kualitas layanan dan kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Sibolga.
2. Untuk memperoleh gambaran dan menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut mutu pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu dan menjadi referensi bagi penelitian mahasiswa lainnya yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan serta solusi dalam memecahkan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMA Negeri 1 Sibolga terhadap kepuasan siswa sebagai konsumen. Serta dapat dijadikan masukan bagi SMA Negeri 1 Sibolga dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi siswa pada SMA Negeri 1 Sibolga.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Umumnya, jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan. Kotler (2009) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun terhadap jasanya. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak terkait dengan produk fisik. Oleh Gronroos (2000) dalam Tjipto dan Chandra (2011:17) mendefinisikan jasa dengan menitikberatkan pada aspek proses atau aktifitas, yaitu "jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/ atau sumber daya fisik atau barang dan/ atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Zeithaml dan Marie (2006) mendefinisikan jasa sebagai suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk, jasa dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah, serta tidak berwujud.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka dapat didefinisikan bahwa jasa merupakan setiap aktifitas atau kegiatan yang menawarkan produk yang

sifatnya tidak berwujud (*intangible*) kepada pihak lain yang masa konsumsi produk tersebut sama dengan waktu produksinya.

Jasa memiliki karakteristik yang membedakannya dari produk berupa barang. Karakteristik utama yang membedakan jasa dengan produk adalah sifatnya yang tidak dapat dilihat (tidak nyata) disamping keterlibatan konsumen secara aktif dalam proses penyampaian jasa. Jasfar (2005) memberikan perbedaan antara barang dan jasa sebagaimana terdapat pada tabel 2.1

Tabel 2.1
Perbedaan-perbedaan antara barang dan jasa

Barang	Jasa
Dapat dilihat	Proses atau aktivitas tidak dapat dilihat
Konsumen tidak terlibat dalam proses produksi	Konsumen terlibat dalam proses produksi
Produksi dan konsumsi terpisah	Produksi dan konsumsi bersamaan waktu dan tempat
Produk/proses bersifat homogeny	Proses dan hasil berbeda-beda
Dimungkinkan hubungan yang tidak langsung antara produsen dan konsumen	Hubungan langsung adalah hal yang sangat utama
Persediaan dapat diciptakan	Penciptaan persediaan tidak mungkin/sulit
Dapat dibawa	Melekat kepada penyedia jasa
Dapat diekspor	Sulit diekspor
Nilai tambah diciptakan di dalam pabrik	Nilai tambah terjadi pada waktu interaksi
Konsentrasi pada suatu proses produksi tertentu dapat dilakukan	Konsentrasi pada suatu proses produksi tertentu tidak dapat dilakukan karena tersebarny daerah produksi
Kepemilikan berpindah pada saat penjualan	Tidak ada perpindahan kepemilikan
Dapat diujicobakan sebelum dijual	Tidak ada sebelum penjualan dan sangat sulit diujicobakan
Pengembalian barang dimungkinkan seperti halnya pemberian garansi	Pengembalian barang tidak dimungkinkan, pemberian garansi juga sangat sulit
Penjualan barang bekas dimungkinkan	Penjualan tidak mungkin dilakukan

Barang	Jasa
	lebih dari satu kali
Dapat diberi hak paten	Susah untuk diberi hak paten

Sumber : Jasfar, 2005

Jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Oleh Lovelock dan Gummesson dalam Rachmad (2012) menyebut empat karakteristik jasa tersebut sebagai *IHIP* : *Intagibility, Heterogenity, Inseparability, dan Perishability*.

Tjiptono dan Chandra (2011) menguraikan karakteristik jasa sebagai berikut :

- a. *Intangible* (tidak berwujud). Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan, dan dapat dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen. Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda; maka jasa merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*)
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan). Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, dan dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Jasa diproduksi dan dirasakan pada waktu bersamaan. Apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka orang itu tetap merupakan bagian jasa tersebut.

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil dari jasa bersangkutan.

Dalam hubungannya antara penyedia jasa dan pelanggan, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact personel*) merupakan unsur kritis.

- c. *Variability/heterogeneity*. Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi di tempat jasa tersebut diberikan. Jasa bersifat sangat variable karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis bergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama). Daya tahan suatu jasa bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor. Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan (Zeithaml dan Marie, 2006).

Pengukuran kualitas pada industri jasa sangat sulit dilakukan karena karakteristik jasa pada umumnya tidak tampak. Gasperz (1997) membedakan karakteristik unik industri jasa/pelayanan yang membedakannya dengan barang antara lain sebagai berikut :

- a. Pelayanan merupakan output tak berbentuk
- b. Pelayanan merupakan output variabel atau tidak standar
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan kedalam persediaan, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- d. Terdapat hubungan langsung dengan pelanggan melalui proses pelayanan.

- e. Pelanggan sekaligus merupakan input bagi proses pelayanan yang diterimanya.
- f. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan seara langsung kepada pelanggan.
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara missal.
- h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- j. Fasilitas pelayanan berada dekat dengan lokasi pelanggan.
- k. Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subjektif.
- l. Pengendalian kualitas terutama dibatasi hanya pada pengendalian proses.
- m. Option penetapan harga adalah lebih rumit.

Jasa dalam konteks pendidikan merupakan proses yang terdiri dari serangkaian aktifitas yang biasanya terjadi antara siswa, orang tua siswa, guru dan karyawan di lingkungan sekolah atau lembaga pendidikan dengan memperhatikan prinsip IHIP : *intangibile, heterogeneity, inseparability, dan perishability*.

Menjual jasa/pelayanan berarti menjual produk yang tidak tampak (*intangibile*) kepada konsumen. Terdapat dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam pemasaran jasa yang harus diperhatikan produsen. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut harus diramu dengan baik agar tidak terjadi kesenjangan atau gap pada konsumen dalam mempersepsikan wujud pelayanan yang diberikan oleh produsen. Oleh Kotler dalam Parasuraman (2009) mengemukakan kesenjangan atau gap tersebut sebagai berikut :

- a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
- e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Merujuk kesenjangan (gap), maka dalam penelitian ini memfokuskan pada gap e, yaitu kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Gap ini menunjukkan bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan; dan hal ini dapat menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif dalam pemasaran jasa.

Model Servqual mendefinisikan kesenjangan atau gap (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan sebagai :

$$G = P \text{ (Perceptions)} - E \text{ (Expectation)}$$

Persepsi (P) didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan jasa yang diterima atau dialami, sedangkan ekspektasi (E) dirumuskan sebagai hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan harus ditawarkan penyedia jasa. Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan, maka semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dari sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya.

2. Pendidikan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Hal ini dimaksudkan agar peserta didik memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Fokus pembahasan pada penelitian ini adalah SMA yang mempunyai tujuan sebagaimana termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. Pasal 76 Peraturan Pemerintah tersebut menyebutkan bahwa tujuan pendidikan menengah umum adalah meningkatkan, menghayati dan mengamalkan nilai-nilai keimanan, akhlak mulia, dan kepribadian luhur; meningkatkan, menghayati dan mengamalkan nilai-nilai kebangsaan dan cinta tanah air; mempelajari ilmu pengetahuan dan teknologi, meningkatkan kepekaan dan kemampuan mengapresiasi serta mengekspresikan keindahan, kehalusan, dan harmoni; menyalurkan bakat dan kemampuan dibidang olahraga, baik untuk kesehatan dan kebugaran jasmani maupun prestasi; meningkatkan kesiapan fisik dan mental untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan tinggi dan/ atau hidup mandiri di masyarakat.

3. Kualitas Layanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), kualitas didefinisikan sebagai “tingkat baik buruknya sesuatu”. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.

Menurut Goetsch Davis dalam Yamit (2007) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut *American Society for Quality Control* (Kotler, 2009) “kualitas jasa adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Menurut Kasmir (2007) beberapa pengertian yang terkait dengan kualitas jasa pelayanan yaitu:

- 1) *Excellent*: standar kinerja yang diperoleh.
- 2) *Customer*: perorangan, kelompok, departemen, atau perusahaan yang menerima, membayar out put pelayanan (jasa atau sistem).
- 3) *Service*: kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk tetapi lebih menentukan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- 4) *Quality*: sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.

- 5) *Consistens*: tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan dengan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 6) *Levels*: suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi
- 7) *Delivery*: memberikan pelayanan yang benar dengan cara dan waktu yang tepat.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Sekolah Menengah Atas (SMA) yang merupakan institusi pendidikan menengah mempunyai tujuan sebagaimana yang termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, pasal 76, yaitu meningkatkan, menghayati, dan mengamalkan nilai-nilai keimanan, akhlak mulia, dan kepribadian luhur; meningkatkan, menghayati dan mengamalkan nilai-nilai kebangsaan dan cinta tanah air. Kemudian dapat mempelajari ilmu pengetahuan dan teknologi; meningkatkan kepekaan dan kemampuan mengapresiasi serta mengekspresikan keindahan, kehalusan, dan harmoni; menyalurkan bakat kemampuan di bidang olah raga, baik untuk

kesehatan dan kebugaran jasmani maupun prestasi. Kemudian dapat meningkatkan kesiapan fisik dan mental untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan tinggi dan/atau untuk hidup mandiri di masyarakat.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, maka institusi pendidikan menengah wajib meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya kepada para siswa. Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana (2003) menerangkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Olsen dan Wyckoff dalam Yamit (2010) mendefinisikan jasa pelayanan sebagai sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Menurut Lewis dan Brooms yang dikutip Tjiptono (2007), kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas diperlukan dalam penyediaan produk atau jasa kepada pelanggan. Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki spesifikasi sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga konsumen merasa puas. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggannya. Berdasarkan pendapat para ahli yang telah diuraikan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat layanan yang diberikan oleh produsen yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, maka kualitas pelayanan pendidikan dapat didefinisikan sebagai ukuran

tingkat layanan yang diberikan oleh pihak sekolah yang sesuai dengan ekspektasi atau harapan para siswa.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Metode Servqual merupakan metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode Servqual terdapat sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan sebagaimana yang ditulis oleh Zeithaml dan Bitner (2006), yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, competence, credibility, courtesy, security, acces, communication, understanding the costumers*. Oleh Kotler (2009) meringkas dimensi layanan tersebut menjadi lima dimensi Servqual, yaitu :

- 1) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (*Reliability*)
- 2) Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan dan harapan pelanggan (*Responsiveness*)
- 3) Pengetahuan dan sopan santun karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan (*Assurance*)
- 4) Sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individu (*Empathy*)
- 5) Wujud kenyataan secara fisik meliputi fasilitas peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi (*Tangible*)

c. Faktor-faktor Hambatan Dalam Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian terhadap berbagai pihak yang berkepentingan dengan jasa pelayanan menghasilkan berbagai faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut (Yamit, 2010: 32):

- 1) Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan
- 2) Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
- 3) Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan
- 4) Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik
- 5) Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi
- 6) Banyak interest pribadi
- 7) Budaya tip
- 8) Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas
- 9) Kurang professional (kurang trampil menguasai bidangnya)
- 10) Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat
- 11) Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu
- 12) Tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan layanan
- 13) Kurang kontrol sehingga petugas agak "nakal"
- 14) Ada diskriminasi dalam memberikan layanan
- 15) Belum ada sistem informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi

Keseluruhan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut di atas dapat dijadikan dasar bagi manajer untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi antara pihak perusahaan dengan pelanggan. Usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut dapat menyangkut faktor-faktor sebagai berikut (Parasuraman) dalam Yamit (2010:32):

1) *Reliability*

- ✓ Pengaturan fasilitas
- ✓ Sistem dan prosedur dilaksanakan taat azas
- ✓ Meningkatkan efektifitas jadwal kerja
- ✓ Meningkatkan koordinasi antar bagian

2) *Responsiveness*

- ✓ Mempercepat pelayanan
- ✓ Pelatihan karyawan
- ✓ Komputerisasi dokumen
- ✓ Penyederhanaan sistem dan prosedur
- ✓ Pelayanan yang terpadu (one-stop-shopping)
- ✓ Penyederhanaan birokrasi
- ✓ Mengurangi pemusatan keputusan

3) *Competence*

- ✓ Meningkatkan profesionalisme karyawan
- ✓ Meningkatkan mutu administrasi

4) *Credibility*

- ✓ Meningkatkan sikap mental karyawan untuk bekerja giat
- ✓ Meningkatkan kejujuran karyawan
- ✓ Menghilangkan kolusi

5) *Tangibles*

- ✓ Perluasan kapasitas
- ✓ Penataan fasilitas
- ✓ Meningkatkan infrastruktur
- ✓ Menambah peralatan
- ✓ Menambah/menyempurnakan fasilitas komunikasi
- ✓ Perbaiki sarana dan prasarana

6) *Understanding the customers*

- ✓ Sistem dan prosedur pelayanan yang menghargai konsumen
- ✓ Meningkatkan keberpihakan pada konsumen

7) *Communication*

- ✓ Memperjelas pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan
- ✓ Meningkatkan efektifitas komunikasi dengan klien
- ✓ Membuat SIM yang terintegrasi

4. Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Kepuasan

Menurut Tjiptono (2007) hakekat tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen diarahkan ke satu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan yang mengakibatkan kunjungan pelanggan. Apapun yang dilakukan oleh manajemen tidak ada gunanya apabila pada akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Sejumlah pakar mendefinisikan kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai akibat dari respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan pemakainya. Menurut Oliver dalam Tjiptono dan Chandra (2011) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *under fulfillment* dan *over fulfillment*. Hal ini berarti bahwa untuk keistimewaan tertentu barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan yang di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Berbagai definisi tersebut memiliki kesamaan, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan atau kinerja hasil yang dirasakan). Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subjektif atas hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja

pelayanan yang sering diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi.

b. Kepuasan Siswa

Menurut Sopiadin (2010:33-34) dalam defenisinya tentang kepuasan kerja menganalogkan sekolah sebagai perusahaan, subjek sekolah (proses belajar mengajar) sebagai pekerjaan (*a job*) yang harus dilakukan oleh siswa dan guru sebagai *foreman* (pengatur) atau pengelola dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Apabila pekerjaan yang dilakukannya dapat memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh siswa, maka ia akan merasa puas. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Dengan demikian, dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan.

Dari uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai maka siswa akan merasa tidak puas.

Kepuasan siswa sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi, pengalaman-pengalaman yang dirasakan oleh teman-temannya atau kakak kelasnya atas kualitas layanan sekolah dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran. Persepsi siswa terhadap sekolah yang dapat menimbulkan kepuasan siswa terdiri atas delapan hal, yaitu guru, kinerja sekolah, aktifitas siswa, kedisiplinan siswa, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi, dan teman sekolah (<http://www.emc.emich.edu>).

c. Indikator Kepuasan Siswa

Indikator kepuasan siswa yang digunakan untuk melaksanakan penelitian terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah merujuk kepada faktor-faktor yang dapat menentukan mutu pelayanan dalam bidang jasa, menurut Berry dan Parasuraman dalam Alma (2005), yaitu :

1) Keandalan

Keandalan berhubungan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu ditandai dengan guru membuat perencanaan untuk melaksanakan proses belajar mengajar, melaksanakan proses belajar mengajar dimulai dan diakhiri dengan tepat waktu, guru dapat menguasai materi pelajaran yang di sampaikan sehingga

siswa mudah untuk memahaminya, guru menggunakan variasi metode pengajaran, guru dapat menggunakan media belajar yang tersedia di sekolah, dan dapat memotifasi siswa untuk belajar. Dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar guru melaksanakannya secara konsisten.

2) Daya tanggap

Daya tanggap adalah kesediaan personil sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar mengajar ataupun masalah pribadi. Proses belajar mengajar merupakan inti dari pendidikan yang dapat menghantarkan keberhasilan siswa dalam belajar, dan dalam kegiatan ini tentunya banyak rintangan serta permasalahan yang dihadapi oleh siswa, baik mengenai metode pembelajaran, media belajar, hasil evaluasi, maupun fasilitas-fasilitas lainnya yang mendukung kegiatan belajar mengajar. Permasalahan lain yang dihadapi oleh siswa adalah hal yang berkenaan dengan masalah kesulitan belajar, hubungan antar siswa maupun hubungan antar personil sekolah dengan siswa. Dalam upaya memberikan kepuasan siswa, setiap personil sekolah terutama guru yang berada paling dekat dan berhubungan secara langsung dengan siswa dapat menyediakan waktu untuk dapat mendengar keluhan siswa dan memberikan solusi terbaik sehingga siswa dapat mengambil keputusan yang terbaik dalam menyikapi permasalahan yang dialaminya.

3) Kepastian

Kepastian pengertiannya adalah keadaan yang pasti. Siswa memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan pada informasi, baik dari sekolah maupun dari orang lain, dan juga berdasarkan persepsi dirinya terhadap sekolah tersebut. Dalam upaya membarikan kepastian atas layanan sekolah pada siswa tidak dapat terlepas dari kemampuan personil sekolah, terutama guru, untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah kepada siswa.

4) Empati

Empati dalam pemahaman psikologi adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya dapat merasakan apa yang di rasakan oleh orang lain. Dari defenisi tersebut tampak bahwa empati terjadi dalam hubungan antar manusia dengan manusia. Empati mempersyaratkan beberapa kemampuan yang harus di miliki oleh setiap individu. Kemampuan tersebut adalah membaca emosi orang lain, mengindra sekaligus menanggapi kebutuhan atau perasaan orang lain, serta menghayati masalah-masalah atau kebutuhan yang tersirat di balik perasaan orang lain. Dari persyaratan kemampuan tersebut dapat disimpulkan bahwa empati yang dapat menimbulkan kepuasan siswa atas pelayanan yang di berikan oleh sekolah adalah :

- a) Personil sekolah (guru, kepala sekolah, dan staf administrasi) dapat memahami siswa dengan cara mengindra perasaan siswa dan memperhatikan kepentingan mereka;

- b) Berorientasi melayani, meliputi mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan belajar siswa; dan
- c) Kegiatan yang dapat mengembangkan potensi dan kemampuan siswa.

5) Berwujud

Pelayanan / jasa tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur layanan karna siswa akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan sekolah. Berwujud dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi: bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas-fasilitas sekolah lainnya.

Dari uraian pendapat-pendapat tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa, defenisi kepuasan siswa adalah sikap individu siswa yang memperlihatkan rasa senang atas pelayanan proses belajar mengajar karna adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

5. *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James pada tahun 1977. Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja di dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait

(Magal dan Levenburg, 2005). Kemudian, Setiawan (2007) menyebutkan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mampu memberikan informasi penting kepada pengelola industri jasa, baik berupa ukuran kepuasan pelanggan maupun alokasi sumber daya secara efisien, keduanya dalam format yang mudah diterapkan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Slack dalam Kitcharoen (2014) yaitu : model IPA dianggap sebagai model yang menyajikan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dan berteori bahwa tingkat target kinerja untuk atribut produk tertentu harus proporsional dengan tingkat pentingnya atribut-atribut. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut mutu layanan jasa. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots 1$$

Keterangan :

TK_i = Tingkat Kesesuaian

X_i = Total skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Total skor penilaian kepentingan pelanggan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Diagram kartesius sangat diperlukan untuk penjabaran unsur-unsur tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan atas bangun yang terdiri dari empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Variabel X sumbu horizontal dan Y sumbu vertikal masing-masing akan mengisi skor tingkat kualitas pelayanan dan skor untuk harapan.

Secara umum langkah-langkah IPA adalah sebagai berikut (Magal dan Levenburg, 2005) :

- ✓ Mengidentifikasi elemen-elemen kritis yang akan dievaluasi.
- ✓ Mengembangkan instrument survey yang digunakan untuk mendapatkan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dari elemen-elemen yang diperoleh pada tahap pertama.
- ✓ Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing elemen. Rumus untuk menentukan setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots 2$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots 3$$

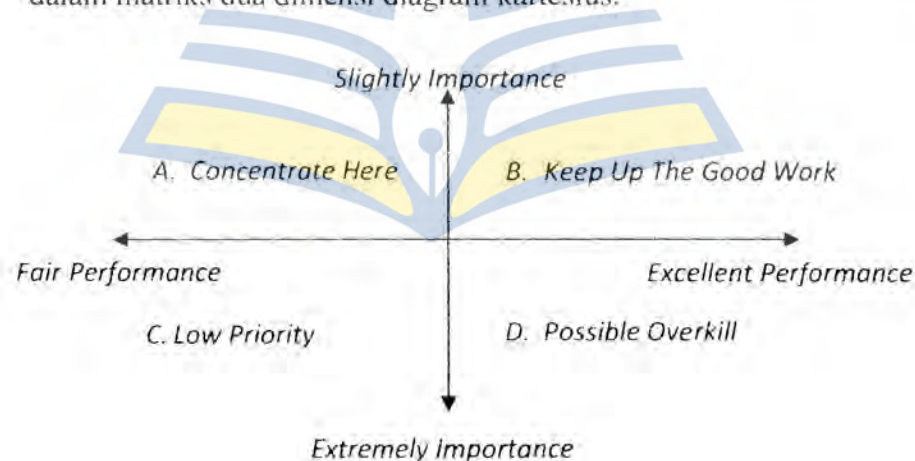
Keterangan :

\bar{X} = Skor rerata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rerata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

- ✓ Rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja tersebut kemudian diplot ke dalam matriks dua dimensi diagram kartesius.



Gambar 2.1

Kerangka IPA

Sumber : Martilla dan James dalam Magal dan Levenburg (2005)

Dari Gambar 2.1 tersebut terlihat empat kuadran yang berisi empat kemungkinan aspek-aspek yang diteliti, yaitu :

- a. Kuadran pertama A (*concentrate here, Prioritas Utama*) menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan keinginan pelanggan. Kuadran ini memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan, namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan pelanggan.
- b. Kuadran kedua B menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan sehingga pelanggan merasa puas. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertahankan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut karena atribut-atribut ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Kuadran ini memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya.
- c. Kuadran ketiga C (*low priority*), menunjukkan bahwa atribut-atribut yang bersangkutan memang dianggap kurang penting oleh pelanggan sehingga pelaksanaannya juga kurang diperhatikan oleh pihak perusahaan. Atribut-atribut ini pada kuadran ini kurang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa-masa yang akan datang.

- d. Kuadran keempat D (*possible overkill*), menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi pihak perusahaan telah menjalankan dengan sangat baik atau dalam arti lain sangat memuaskan sehingga pelanggan menilai kinerja perusahaan terlalu berlebihan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang pernah dilakukan pihak lain, yaitu tentang penelitian yang serupa yang memiliki tujuan yang sama dengan yang dinyatakan dalam judul penelitian. Berikut ini ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya, (Stefanus, 2008). Penelitian terhadap 100 orang responden yang berbelanja di Plaza Tunjung Surabaya diperoleh hasil bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Peneliti menggunakan model *SERVQUAL* untuk meneliti kepuasan konsumen dengan atribut lima dimensi kepuasan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*. Jumlah variabel atribut penelitian sebanyak 10 (sepuluh) variable. Analisis data yang digunakan adalah model *Servqual* juga dengan *Important Performance Analysis (IPA)*.

Persamaan penelitian Stefanus (2008) dengan penelitian ini adalah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*. Perbedaannya adalah penelitian ini dengan objek siswa SMA, sedangkan objek penelitian Stefanus adalah pengunjung yang berbelanja di Plaza Tunjung Surabaya.

Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Pakuan Kota Bogor (Gulo, 2009). Pelayanan PDAM terdiri dari tiga tahap, yakni pelayanan pada tahap pendaftaran, pemakaian dan pasca pemakaian. Tujuan penelitian untuk menganalisis keberagaman kualitas pelayanan pada ketiga tahap, menganalisis rata-rata kualitas pelayanan, dan menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Hasil penelitian menyebutkan bahwa dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah jaminan, *reliability* dan *empathy*.

Persamaan penelitian Gulo (2009) dengan penelitian ini adalah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*. Perbedaannya adalah penelitian ini dengan objek siswa SMA, sedangkan objek penelitian Gulo adalah pelanggan PDAM. Penelitian Gulo tidak menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram oleh Rispawati (2012). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan pada sekolah TK-SD bertaraf internasional Mataram. Data kuantitatif dianalisis menggunakan metode nilai rata-rata tertimbang, sedangkan data kualitatif dianalisis menggunakan metode Miles dan Huberman dengan tahapan yang dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis data kuantitatif dan kualitatif menunjukkan kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan pada sekolah TK-SD bertaraf internasional Mataram termasuk kategori kurang baik.

Persamaan penelitian Gulo (2009) dengan penelitian ini adalah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*. Perbedaannya adalah penelitian ini dengan objek siswa SMA, sedangkan objek penelitian Gulo adalah pelanggan PDAM. Penelitian Gulo tidak menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang Tahun 2011 oleh Erlina. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Kota Pangkalpinang. Penelitian ini menggunakan lima dimensi sebagai penentu kualitas pelayanan untuk mewakili kepuasan pelanggan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kesenjangan menggunakan metode *servqual*, seperti gap untuk dimensi *reliability* -0,39, *tangible* -0,71. Kesimpulan antara lain bahwa kondisi pelayanan petugas kesehatan di UPT Puskesmas Kota Pangkalpinang belum memuaskan.

Persamaan penelitian Erlina (2011) dengan penelitian ini adalah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*. Perbedaannya adalah penelitian ini dengan objek siswa SMA, sedangkan objek penelitian Erlina adalah pasien Puskesmas Pangkalpinang. Penelitian Erlina tidak menggunakan *Importance Performance Analysis*.

C. Kerangka Berpikir

Pendidikan memiliki peranan penting dalam menciptakan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas. Upaya peningkatan kualitas manusia ditujukan untuk mewujudkan kader-kader bangsa yang akan melaksanakan pembangunan di masa mendatang. Kader-kader bangsa yang berkualitas atau dikenal dengan istilah sumber daya manusia inilah yang menentukan keberhasilan pembangunan. Untuk itu, salah satu cara menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas adalah melalui pendidikan.

Sekolah sebagai institusi pendidikan yang bergerak dibidang layanan pendidikan diharapkan dapat mencetak sumber daya manusia yang berkualitas. Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menetapkan rencana strategi pendidikan nasional pada 2010-2014 adalah pada penguatan pelayanan. Hal ini tercermin pada visi misi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada 2010-2014, yaitu terselenggaranya layanan prima pendidikan dan kebudayaan nasional untuk membentuk insan Indonesia yang cerdas komprehensif dan berkarakter kuat.

Dalam institusi pendidikan, siswa merupakan pihak yang menerima layanan pendidikan. Kepuasan siswa dalam memperoleh layanan pendidikan sering menjadi bahan diskusi mengingat dampak negatif yang dapat timbul apabila siswa tidak puas mendapat layanan pendidikan di sekolah. Hal ini sejalan dengan yang ditulis oleh Letcher and Neves (2010) dalam Sumaedi, S., Mahatma Yuda Bakti, I.G., dan Metasari, N. (2011) bahwa kepuasan siswa akan membantu

membangun kepercayaan diri, dan rasa percaya diri membantu siswa mengembangkan keterampilan yang berguna, memperoleh pengetahuan.

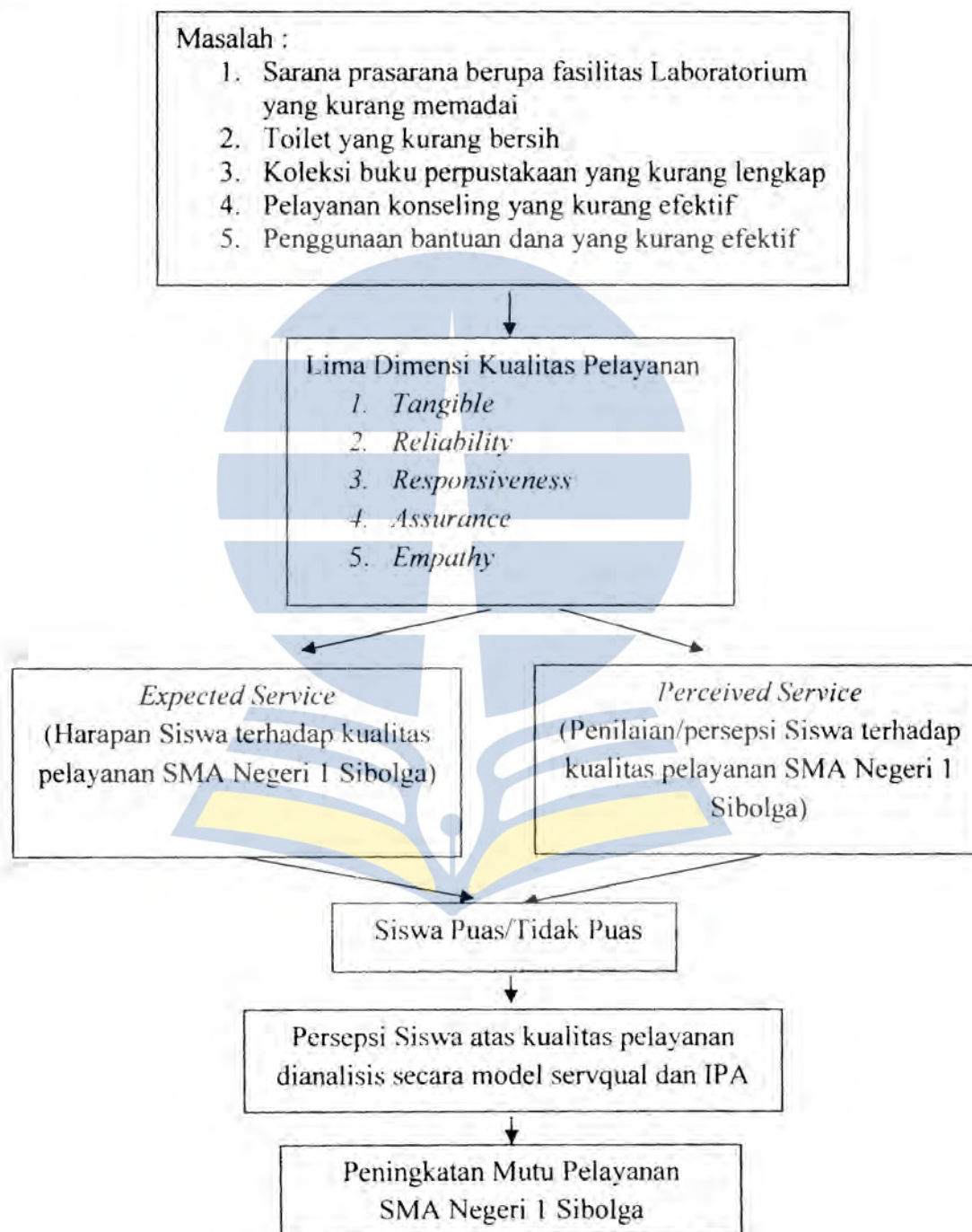
Pencapaian tingkat kepuasan yang tinggi, memerlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Cravens dalam Handayani, dkk., 2007). Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi/harapan (Zeithamal dan Bitner, 2006).

Berkaitan dengan tingkat kesuksesan sekolah, dalam memberikan kepuasan bagi siswa sudah semestinya sekolah mampu memberikan kualitas layanan baik pula, seperti yang dinyatakan oleh Erlina (2011), Rispawati (2012), Gulo (2009), Stefanus (2008) bahwasanya kualitas layanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi konsumen sebagai pengguna jasa.

Ukuran kualitas pelayanan sekolah sebagai institusi pendidikan dapat ditinjau dari delapan aspek yang terdapat dalam delapan Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang termaktub pada Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Delapan standar nasional pendidikan yang merupakan tolak ukur sekolah berkualitas dimaksud adalah (1) Standar Kompetensi Lulusan; (2) Standar Isi; (3) Standar Proses (4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan; (5) Standar Sarana dan Prasarana; (6) Standar Pengelolaan; (7) Standar Pembiayaan Pendidik; dan (8) Standar Penilaian Pendidik.

Dari pendapat para ahli dan penelitian yang dilakukan sebelumnya tampak bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan

siswa, berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan paradigma mengenai analisis kualitas pelayanan dan kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Sibolga seperti yang terlihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2.
Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada SMA Negeri 1 Sibolga. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan data primer yang dijangkau melalui angket atau kuesioner. Data yang dikumpulkan berupa kualitas pelayanan, harapan (tingkat kepentingan) dan kepuasan konsumen (tingkat kinerja) yang diberikan oleh SMA Negeri 1 Sibolga.

Menurut Sugiyono (2007:52), penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel independen. Adapun sifat penelitian adalah *explanatory research* yaitu menguraikan dan menjelaskan pengujian mengenai konsep baru atau pencarian sebab akibat antar variabel.

Penelitian bersifat kausalitas, yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab akibat (*cause-effect*) antar beberapa variabel yang dikembangkan dalam manajemen (Ferdinand, 2006:27). Hipotesis yang disajikan adalah hipotesis kausalitas. Analisis data akan menghasilkan kesimpulan umum.

B. Populasi dan Sampel.

Menurut Sugiyono (2007:57). "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya". Sedangkan dalam Arikuntoro (2010:21) dikatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian.

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Sugiyono, 2007:57). Sedangkan menurut Arikuntoro (2006:21) sampel adalah bagian populasi yang diselidiki sebagai sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian.

Populasi pada penelitian ini adalah siswa-siswi pada SMA Negeri 1 Sibolga yang berjumlah 946 siswa. Penentuan sampel digunakan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Untuk menentukan anggota sampel digunakan cara acak murni/random. Ukuran atau jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Slovin, Umar (2008:141) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = % toleransi kesalahan sampling

$$n = \frac{946}{1 + (946 \cdot 10\%^2)} = \frac{946}{10,46} = 90,44 = 90$$

Berdasarkan rumus penentuan jumlah sampel dari Slovin di atas didapat jumlah sampelnya (n) sebanyak 90 siswa dengan nilai $e = 10\%$.

C. Instrumen Penelitian

Sebagaimana disebutkan bahwa metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner dapat langsung dikumpulkan, setelah selesai diisi oleh responden. Hasil dari kuesioner inilah merupakan data primer atau informasi-informasi yang didapat langsung dari obyek penelitian. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data kontinu yang dalam kategori data interval.

Kuesioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan pada dimensi masing-masing variabel penelitian dan indikator-indikator seperti dijelaskan pada operasionalisasi variabel. Selanjutnya kuesioner yang telah tersusun dilakukan uji coba terlebih dahulu. Setelah hasil uji coba penyebaran kuesioner dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji kehandalan instrument (kuesioner) dengan melakukan Uji validitas dan reliabilitas.

Kuesioner sebagai alat ukur harus dipersiapkan dengan baik artinya alat ukur ini sedapat mungkin mengukur terhadap apa yang akan diukur. Validitas dan reliabilitas merupakan kriteria instrument yang baik (Umar, 2008:101). Uji coba akan dilakukan pada akhir Agustus 2015 setelah seminar proposal penelitian pada siswa SMA Negeri 1 Sibolga yang merupakan objek penelitian sebanyak 30 orang siswa. Uji coba sendiri dilakukan sebelum penulis benar-benar melakukan penelitian ini. Kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Yang memenuhi syarat dipakai dan yang tidak dibuang. Instrumen dikatakan valid jika instrumen ini mampu mengukur apa saja yang hendak diukur, mampu

mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan. Adapun cara menguji validitas dengan menggunakan teknik *Korelasi Product Moment* adalah sebagai berikut :

Langkah-1 : Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur.

Langkah-2 : Melakukan ujicoba skala pengukur pada sejumlah responden

Langkah-3 : Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.

Langkah-4 : Menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi product moment. (Sugiyono, 2007:79)

D. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Penyebaran Kuesioner Penelitian

Metode pengumpulan data yang utama dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner. Untuk memudahkan proses ini, maka instrumen yang dipakai adalah lembaran kuesioner. Kuesioner langsung dikumpulkan, setelah selesai diisi oleh responden. Hasil dari kuesioner inilah merupakan data primer atau informasi-informasi yang didapat langsung dari obyek penelitian. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data kontinu yang dalam kategori data interval.

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner merupakan satu teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan responden akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang

ada dalam kuesioner. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 5. Tanggapan positif (maksimal) diberi nilai paling besar (5) dan tanggapan negatif (minimal) diberi nilai paling kecil (1).

Kuesioner dalam penelitian disusun berdasarkan pada dimensi masing-masing variabel penelitian dan indikator-indikator seperti dijelaskan pada operasionalisasi variabel. Selanjutnya kuesioner yang telah tersusun dilakukan uji coba terlebih dahulu. (Dokumen kuesioner terdapat dalam Lampiran).

2. Studi dokumen/ Studi Literatur

Pengumpulan data dengan studi dokumen adalah sebuah teknik untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara mempelajari, menelaah berbagai buku-buku, penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain, serta dokumen yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini, teknik ini bertujuan untuk menyempurnakan temuan dengan data-data sekunder.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan variabel. Sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran variabel yang lebih baik. Operasionalisasi variabel pada penelitian ini terdapat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Dimensi Servqual	Indikator Mutu SNP	Indikator Penelitian
1	<i>Tangibel</i>	Ketersediaan peralatan multi media di ruang perpustakaan	P1. Ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar
		Kelayakan/kenyamanan ruang kelas untuk belajar	P2. Ruang kelas sejuk dan nyaman untuk belajar
		Memiliki lab fisika, kimia, bahasa, komputer sebagai sarana belajar siswa	P3. Sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium fisika, kimia, biologi dan komputer
		Siswa memahami perawatan tubuh serta lingkungan, mengenal berbagai penyakit dan cara pencegahannya serta menjauhi narkoba	P4. Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba
		Kelayakan/Kenyamanan ruang jamban	P5. Air bak pada toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih.
2	<i>Responsiveness</i>	Menggunakan berbagai teknik penilaian (tes, observasi, penilaian berbasis kelas dan portofolio) serta melaksanakan program remedial dan pengayaan	P6. Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan
		Sekolah melaksanakan	P7. Sekolah

		kegiatan ekstrakurikuler bagi semua siswa dengan minat, bakat dan kondisi sekolah	melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa
		Siswa memperoleh pengalaman belajar iptek secara efektif	P8. Guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar
3	<i>Reliability</i>	Indikator kompetensi pedagogik guru	P9. Kehandalan guru menguasai kaarakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa
		Indikator kompetensi kepribadian guru	P10. Guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya.
4	<i>Assurance</i>	Indikator kompetensi professional	P11. Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu
		Kepala sekolah dapat dijadikan teladan bagi	P12. Jaminan Kepala Sekolah mendukung

		semua warga sekolah	semua bentuk kegiatan sekolah
5	<i>Empathy</i>	Sekolah melakukan kegiatan pelayanan konseling yang diperuntukkan bagi semua peserta didik yang berkenaan dengan masalah diri pribadi dan kehidupan sosial belajar, dan pengembangan karir peserta didik	P13. Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil
			P14. Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa
		Siswa memperoleh pengalaman belajar untuk menghargai keberagaman agama, bangsa, suku, ras dan golongan social ekonomi	P15. Empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu

F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner diberikan kepada responden yang dijadikan sampel penelitian, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 (tiga puluh) orang yang dijadikan responden dalam penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Packed for Social Science*).

1. Hasil Uji Validitas (*Validity*)

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Sugiyono (2007:267) bahwa hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Menurut Sugiyono (2007:138) “Cara yang digunakan adalah dengan analisa Item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus *korelasi product moment*”. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel.

Pengujian validitas instrument dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Nilai validitas dapat dilihat pada kolom tabel *Corrected Item-Total Correlation*. Jika angka *Corrected Item-Total Correlation* yang diperoleh lebih besar dari pada angka kritik (r hitung $>$ r table) maka instrument tersebut dikatakan valid. Angka kritik pada penelitian ini adalah $N-2=30-2=28$ dengan taraf signifikan 5% maka angka kritik untuk uji validitas pada penelitian adalah 0.361.

Hasil uji validitas untuk setiap atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Output Uji Validitas Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	52.1667	53.799	.399	.862
P2	52.2000	52.579	.471	.858
P3	51.7667	54.323	.422	.860
P4	51.7000	52.217	.470	.858
P5	52.9333	52.547	.464	.859
P6	51.5333	55.292	.500	.858
P7	52.0333	48.654	.665	.847
P8	52.3333	52.023	.572	.853
P9	51.8667	52.878	.678	.851
P10	51.9333	52.340	.564	.854
P11	51.9000	54.990	.478	.858
P12	52.3000	49.803	.609	.851
P13	52.1667	53.385	.433	.860
P14	52.4000	49.834	.589	.852
P15	51.5000	54.810	.380	.862

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2015)

Berdasarkan Tabel 3.3 diketahui bahwa uji validitas terhadap 15 pertanyaan tingkat kinerja atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diteliti memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* di atas 0,361 (r tabel). Hal ini menandakan keseluruhan pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.3
Output Uji Validitas Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan
SMA Negeri 1 Sibolga

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	63.8667	31.361	.438	.881
P2	63.4667	31.637	.479	.878
P3	63.6000	30.041	.652	.870
P4	63.3333	30.506	.631	.872
P5	63.3333	30.575	.621	.872
P6	63.5333	31.292	.475	.879
P7	63.5000	29.983	.610	.872
P8	63.7000	29.597	.733	.867
P9	63.5000	30.741	.684	.870
P10	63.6333	30.999	.518	.877
P11	63.3000	32.079	.533	.876
P12	63.5000	31.638	.534	.876
P13	63.6000	31.697	.464	.879
P14	63.4667	31.775	.413	.881
P15	63.6000	32.179	.392	.882

Berdasarkan Tabel 3.4 diketahui bahwa uji validitas terhadap 15 pertanyaan tingkat kepentingan atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diteliti memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* di atas 0,361 (*r* tabel). Hal ini menandakan keseluruhan pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

2. Hasil Uji Reliabilitas (*Reliability*)

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal menurut Situmorang, Syafrizal H. dan Lutfi, M. (2011) adalah bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan *test-retest*, *parallel forms*, atau *split half*.

Secara umum pengujian reliabilitas dilihat dari dua pandangan, yaitu *internal consistency and without bias error*. Dengan menggunakan program *Statistic Program Social Science* (SPSS) sebuah variabel dependen dan independen mempunyai *internal consistency* dan *without bias error* apabila angka *alpha Cronbach's* menunjukkan angka diatas 0.60 atau lebih besar dari 0.60 atau dinyatakan *reliabel*. Hal yang sama juga berlaku terhadap data hasil kuesioner (angket) penelitian. Data hasil angket dinyatakan memiliki tingkat reabilitas yang baik bila jawaban responden konsisten dan stabil (*stability and consistency*).

Hasil uji reliabilitas untuk setiap atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 3.4 dan 3.5 sebagai berikut :

Tabel 3.4
Output Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	15

Tabel 3.5
Output Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan
SMA Negeri 1 Sibolga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	15

Berdasarkan Tabel 3.4 dan Tabel 3.5, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan *alpha cronbachs* lebih besar dari 0,6 maka dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan pada kuesioner atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diteliti reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

G. Metode Analisis

Kegiatan penelitian setelah data dari seluruh sumber data terkumpul adalah melakukan analisis data. Metode analisis adalah proses mencari, menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Sugiyono (2007:147) mengatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data, mentabulasi data,

menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif- kuantitatif dengan menggunakan uji kualitas data, analisis gap skor dengan metode servqual, dan mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan berdasarkan IPA. Berikut penjelasan dari masing-masing metode yang digunakan :

1. Metode Servqual

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut kepentingan dan atribut kinerja berdasarkan skala likert. Skala ini dirancang untuk melihat sejauh mana subjek setuju atau tidak dengan pernyataan yang diajukan. Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing responden dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, *et, al.*.1990) dalam (Tjiptono 2005)

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Dimana :

Skor Persepsi = Skor tingkat kinerja atribut-atribut kualitas mutu

Skor Harapan = Skor tingkat kepentingan atribut-atribut kualitas mutu

Kesenjangan/ skor gap kualitas pelayanan pada berbagai level secara rinci kemudian dihitung berdasarkan rumus Jiwantara *et. al* (2013) sebagai berikut:

a. Analisis Item-by-item,

$$SQ_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$$

Keterangan :

SQ_i = Nilai gap atribut ke-i

\bar{X}_i = Nilai rerata tingkat kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = Nilai rerata tingkat kepentingan atribut ke-i

b. Analisis Dimensi-by-dimensi,

$$\bar{X}_{D_i} = \frac{\sum \bar{X}_{Vi}}{n}$$

Keterangan :

\bar{X}_{D_i} = Nilai rerata dimensi atribut mutu ke-i

$\sum \bar{X}_{Vi}$ = Jumlah rerata nilai gap atribut mutu dimensi ke-i

n = Jumlah pernyataan per dimensi

c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap -servqual yaitu :

$$SQ = \bar{X} - \bar{Y}$$

Keterangan :

SQ = Nilai gap

\bar{X} = Nilai rerata dari rata-rata tingkat kinerja atribut pelayanan

\bar{Y} = Nilai rerata dari rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan

Skor gap kualitas pelayanan untuk masing-masing atribut kemudian dinilai dengan menggunakan klasifikasi kesenjangan gap yang diuraikan oleh Rahmad (2012) sebagaimana terdapat pada Tabel 3.6

Tabel 3.6
Klasifikasi Kesenjangan Tingkat Kinerja dan Harapan Konsumen

Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
-4.00 s.d -2.41	Tidak Puas
-2.40 s.d. -0.81	Kurang Puas
-0.80 s.d. 0.79	Cukup Puas
0.80 s.d. 2.39	Puas
2.40 s.d. 4.00	Sangat Puas

2. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*) merupakan suatu metode untuk mengukur kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Metode ini dilakukan dengan cara membandingkan antara harapan (*expectation*) dan kinerja perusahaan (*perceived performance*). Tujuan dilakukannya analisis ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan perusahaan yang dianggap penting dan memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga perusahaan dapat mengalokasikan sumber dayanya secara efektif. Hal ini sejalan dengan pernyataan Supranto (2011) yang menyatakan bahwa jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan.

Analisis atribut mutu pelayanan berdasarkan IPA dilakukan melalui analisis tingkat kesesuaian dan menentukan kuadran. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan atribut mutu pelayanan perusahaan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja sekolah yang akan memberikan kepuasan siswa. Sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan siswa.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

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

Keterangan :

TK_i = Tingkat Kesesuaian

X_i = Total skor penilaian kinerja sekolah

Y_i = Total skor penilaian kepentingan siswa

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rerata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rerata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan siswa seluruh atribut-atribut mutu pelayanan, dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut-atribut mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan siswa. Seluruhnya ada 15 atribut. Dengan demikian K faktor menjadi $K = 15$.

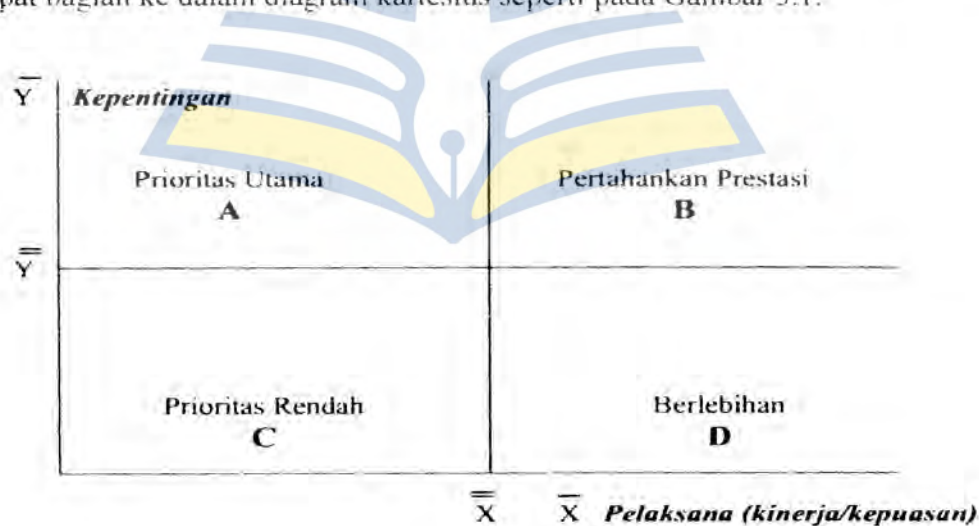
Rumus selanjutnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

Dimana K = Banyaknya atribut-atribut mutu pelayanan SMA

Negeri 1 Sibolga

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1.
Diagram Kartesius

Interpretasi atribut-atribut mutu pada masing-masing kuadran diuraikan sebagai berikut :

Kuadran A : Menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan sekolah yang dianggap sangat penting, namun penyelenggara sekolah belum melaksanakannya sesuai keinginan siswa. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan sekolah yang telah berhasil dilaksanakan oleh penyelenggara sekolah, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan sekolah yang kurang penting bagi siswa, pelaksanaannya oleh penyelenggara sekolah dinilai biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan .

Kuadran D : Menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan sekolah yang kurang penting bagi siswa, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum SMA Negeri 1 Sibolga

SMA Negeri 1 Sibolga merupakan sekolah di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Sibolga berdiri sejak tahun 1956 berdasarkan SK Mendikbud Nomor 3142/13/III/56 tanggal 6 April 1956, berlokasi di Jalan Sutoyo Siswomiharjo No. 1 Sibolga. Sekolah ini termasuk salah satu sekolah menengah tertua di Kota Sibolga. Berdiri di atas lahan seluas 9.439 m² dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas sarana pendukung pendidikan, seperti gedung permanen berlantai 3 untuk kepentingan ruang belajar, tersedia lapangan olah raga untuk permainan basket, sepak takraw, bulu tangkis, dan bola volley. Disamping sarana-sarana tersebut, juga tersedia sarana penunjang pendidikan lainnya seperti laboratorium IPA, laboratorium bahasa, laboratorium komputer, laboratorium multimedia dan perpustakaan. Keadaan sarana prasarana SMA Negeri 1 Sibolga selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1

Keadaan Sarana dan Prasarana SMA Negeri 1 Sibolga

No	Nama Ruang	Jumlah	Luas (m ²)
1	Teori/Kelas	30	1.944
2	Laboratorium IPA	1	360
3	Laboratorium Bahasa	1	72
4	Laboratorium Multimedia	1	72
5	Laboratorium Komputer	1	72
6	PSB TIK	1	72
7	Perpustakaan	1	120
8	Ruang Kasek/TU	2	120
9	Ruang Guru	1	120
10	Ruang Rapat	1	120

11	Ruang BK	1	32
12	Ruang UKS	1	32
13	Ruang OSIS	1	32
14	Sekretariat Komite	1	32
15	Kamar Mandi/WC Guru	2	6
16	Kamar Mandi/WC Siswa	8	24
17	Ruang Ibadah	1	24

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Sibolga (2015)

Lima puluh sembilan tahun kiprah SMA Negeri 1 Sibolga mencetak kader-kader pembangunan di Kota Sibolga. Selama kurun waktu tersebut segudang prestasi akademik dan non-akademik telah diraih oleh SMA Negeri 1 Sibolga, baik untuk tingkat daerah, propinsi maupun nasional. Beberapa pencapaian prestasi tingkat provinsi dan nasional yang pernah diraih oleh SMA Negeri 1 Sibolga dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2
Prestasi Akademik dan Non-Akademik Siswa SMA Negeri 1 Sibolga

No	Kejuaraan	Tingkat	Tahun
1	Juara II Lomba Cerdas Cermat UUD'45	Provinsi Sumut	2008
2	Juara III Olympiade Sains Kimia	Provinsi Sumut	2011
3	Peserta Olimpiade Sains Kimia	Nasional	2011
4	Juara II Olimpade Sains Komputer	Nasional	2014
5	Juara II Lomba Baca Puisi	Provinsi Sumut	2014
6	Peserta Grand Final Bintang Radio dan TV	Nasional	2006
7	Juara I Lomba Pencak Silat Putri	Provinsi Sumut	2007
8	Peserta Lomba Pencak Silat Putri	Nasional	2007

Sumber : Data Sekunder, 2015

Disamping pencapaian prestasi akademik dan non-akademik yang telah tersaji sebagaimana pada Tabel 4.2, indikator lain keberhasilan sekolah adalah angka kelulusan siswa pada Ujian Nasional dan angka siswa diterima di perguruan tinggi negeri pada tahun kelulusan. Tabel 4.3 dan 4.4 menampilkan angka

kelulusan siswa SMA Negeri 1 Sibolga pada Ujian Nasional dan perguruan tinggi negeri.

Tabel 4.3
Angka Kelulusan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga Pada Ujian Nasional

Tahun Pelajaran	Prodi	Peserta (Orang)	Lulus (Orang)	Persentase
2011/2012	IPA	194	194	100
	IPS	116	116	100
2012/2013	IPA	209	209	100
	IPS	125	125	100
2013/2014	IPA	231	231	100
	IPS	107	107	100

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Sibolga (2015)

Tabel 4.4
Angka Siswa SMA Negeri 1 Sibolga Diterima Di Perguruan Tinggi Negeri

Tahun Akademik	Jumlah Kelulusan	Jumlah Diterima di	Persentase
	UN (Orang)	PTN (Orang)	
2013/2014	334	79	23.65
2014/2015	338	86	25.44
2015/2016	309	91	29.44

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Sibolga (2015)

Berdasarkan Tabel 4.3 dan 4.4 dapat diketahui bahwa angka kelulusan siswa SMA Negeri 1 Sibolga pada setiap pelaksanaan Ujian Nasional sudah mencapai 100 %, namun tidak demikian halnya pada angka kelulusan siswa pada perguruan tinggi negeri. Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa angka kelulusan siswa SMA Negeri 1 Sibolga di perguruan tinggi negeri dalam tiga tahun terakhir menunjukkan kenaikan dengan persentase rata-rata 26.17%.

Siswa merupakan objek pengelolaan pendidikan yang perlu dibina dan dikelola dengan baik. Membelajarkan siswa berarti melakukan transfer ilmu pengetahuan dan mendidik anak agar mereka menjadi insan yang mampu

melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi atau mandiri di masyarakat sebagaimana tujuan pendidikan menengah yang tertuang pada Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

Pada Tahun Pelajaran 2014/2015, SMA Negeri 1 Sibolga memiliki jumlah siswa sebanyak 946 orang. Keadaan siswa SMA Negeri 1 Sibolga dapat dilihat pada Tabel 4.5

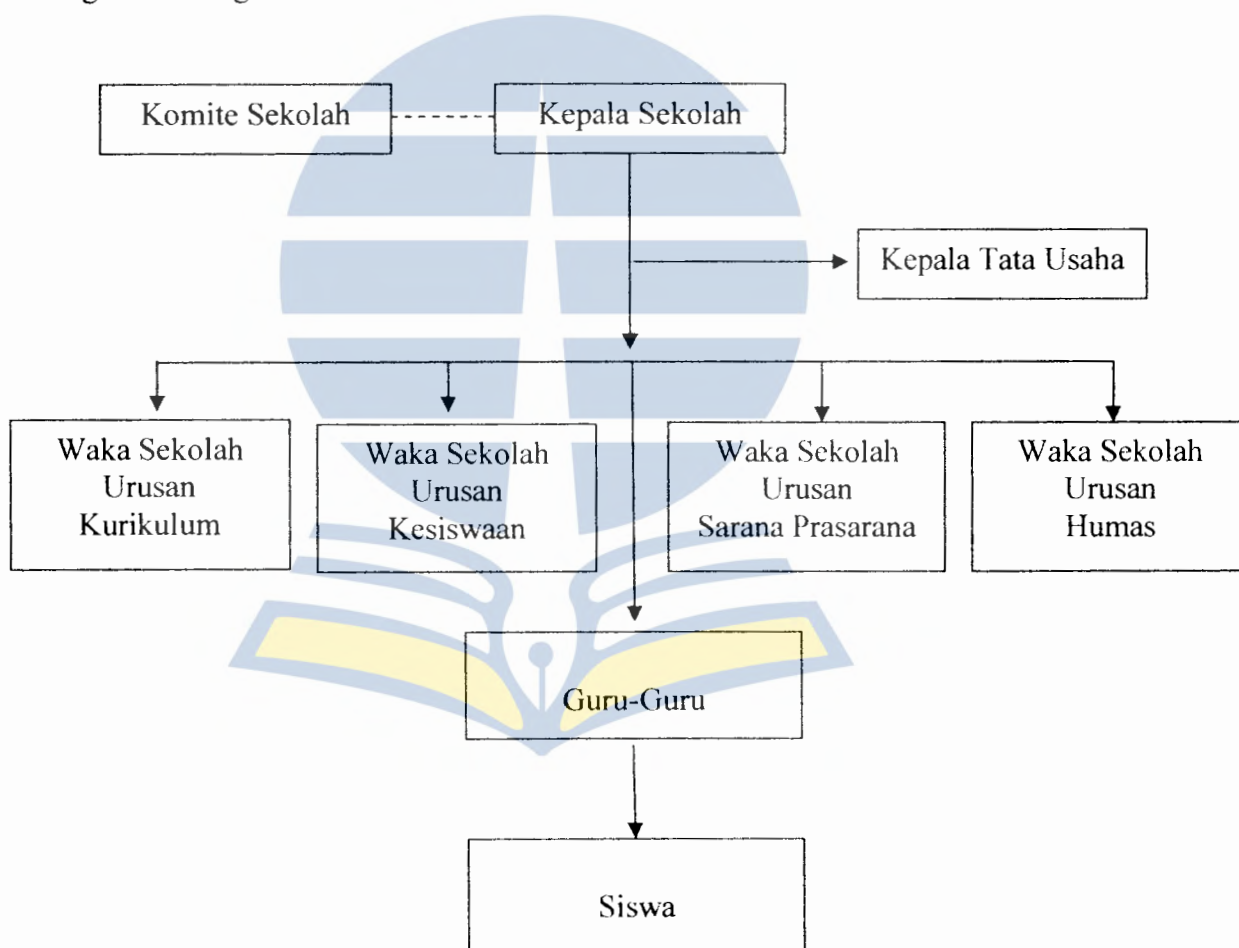
Tabel 4.5
Keadaan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga

Kelas	Peminatan	Jumlah			
		Rombel	Siswa		
			L	P	Jlh
X	MIA	6	78	105	183
	IIS	3	46	60	106
	IIB	1	15	17	32
XI	MIA	7	85	120	205
	IIS	3	61	50	111
XII	MIA	7	78	122	200
	IIS	3	57	52	109
Jumlah		30	420	526	946

Sumber : Data sekunder, (2015)

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa siswa SMA Negeri 1 Sibolga terdiri dari 30 rombongan belajar dan jumlah siswa sebanyak 946 orang. Dari jumlah siswa tersebut, siswa berjenis kelamin perempuan lebih banyak 11.10% daripada laki-laki. Program peminatan yang dibuka di SMA Negeri 1 Sibolga terdiri dari program peminatan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Ilmu-ilmu Sosial, dan Ilmu-ilmu Bahasa. Dari tiga program peminatan yang dibuka tersebut program peminatan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIA) merupakan program peminatan yang lebih banyak ditawarkan di SMA Negeri 1 Sibolga.

Keberhasilan pengelolaan satuan pendidikan tidak lepas kaitannya dengan peran kepala sekolah sebagai top manager di sekolah melakukan fungsi perencanaan, pengorganisasian sumber daya dan melakukan pengawasan. Fungsi-fungsi tersebut akan dapat berjalan dengan baik jika pada satuan pendidikan ditetapkan struktur organisasi dan pelimpahan wewenang kepada personil yang kompeten dibidangnya. Gambar 4.1 menggambarkan struktur organisasi SMA Negeri 1 Sibolga.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Sibolga

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa struktur organisasi SMA Negeri 1 Sibolga menerapkan struktur organisasi garis. Dalam struktur organisasi garis,

kebijakan-kebijakan kepala sekolah mudah dipahami oleh para guru dan staff karena kebijakan-kebijakan tersebut langsung diberikan oleh kepala sekolah sehingga setiap perubahan kebijakan yang diberlakukan oleh kepala sekolah langsung dapat dievaluasi perubahannya di lingkungan sekolah. Struktur organisasi yang diterapkan di SMA Negeri 1 Sibolga juga menampilkan tidak adanya penghubung antara kepala sekolah dan guru. Komunikasi antara kepala sekolah dan guru terjadi secara langsung sehingga tidak ditemukan hambatan komunikasi antara mereka.

B. Karakteristik Responden

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan terhadap 90 orang responden yang merupakan siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan beberapa penetapan kriteria, yaitu berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur dan program peminatan. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 4.6
Karakteristik Responden

Kelas	Peminatan	Jumlah Siswa		Jumlah Siswa Menurut Kelompok Umur (Tahun)					Jumlah
		Lk	Pr	14	15	16	17	18	
X	MIA	6	6	2	10				12
	IPS	5	5	6	3	1			10
XI	MIA	4	11		3	12			15
	IPS	5	10	1	2	11	1		15
XII	MIA	9	11			5	15		20
	IPS	9	9			5	11	2	18
	Jumlah	38	52	9	18	34	27	2	90

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa siswa dengan kelompok umur 16 tahun lebih banyak sebagai responden dalam penelitian ini, yaitu 34 orang

(37,78%), dan kelompok umur yang paling sedikit adalah usia 18 tahun, yaitu 2 orang (2,22%). Kelompok umur 14-18 tahun merupakan kelompok umur siswa yang duduk di bangku SLTA. Dari aspek psikologis, kelompok umur ini disebut berada dalam tahap remaja. Gunarsa dalam Sitanggang, N. dan Saragih, A.H, 2013 menyebutkan bahwa masa remaja (14-21 tahun) menimbulkan permasalahan yang sangat majemuk dan sering kali menimbulkan masalah-masalah bagi orang tua atau orang dewasa yang berhubungan dengan kehidupan remaja, terutama di sekolah. Oleh karena itu, pembinaan dari orang tua dan guru perlu dilakukan untuk menjaga stabilitas emosional dan ego siswa.

C. Hasil Analisis Deskriptif

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, yaitu untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga, maka dilakukan analisis deskriptif terhadap atribut-atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diuraikan sebagai berikut :

Tabel 4.7

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar.

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_1)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	6	6,7	6
Tidak Penting	2	7	7,8	14	Tidak Baik	2	12	13,3	24
Cukup Penting	3	20	22,2	60	Cukup Baik	3	34	37,8	102
Penting	4	27	30	108	Baik	4	24	24,7	96
Sangat Penting	5	36	40	180	Sangat Baik	5	14	15,6	70
Jumlah				362	Jumlah				298

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan 36 orang (40%) responden menyatakan bahwa sangat penting atribut pelayanan ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar. Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar sebesar 362. Dari aspek tingkat pelaksanaan, skor bobot tingkat pelaksanaan atau kinerja atribut pelayanan ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar sebesar 298. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar sebesar 82,32%.

Fasilitas multimedia perpustakaan merupakan salah satu unsur penunjang keberhasilan pendidikan. Mencari buku dengan bantuan komputer di ruang perpustakaan akan menjadi aktifitas yang menyenangkan dan menghemat waktu karena cukup dengan mengklik judul buku yang dibutuhkan, maka letak, dan jumlah buku yang dibutuhkan akan terpampang di layar monitor. Hal ini tidak ditemukan di ruang perpustakaan SMA Negeri 1 Sibolga. Pada ruang perpustakaan SMA Negeri 1 Sibolga tersedia satu unit komputer dan fasilitas *wi-fi*, namun saat ini kondisinya dalam keadaan rusak sehingga aktifitas pencarian buku dominan dilakukan secara manual melalui buku katalog dan *browsing* internet di perpustakaan juga tidak bisa dilakukan lagi. Untuk memenuhi kebutuhan informasi terbaru para siswa dominan menggunakan laptop yang mereka siapkan sendiri dan memanfaatkan layanan internet *wi-fi* yang disediakan oleh sekolah.

Berdasarkan kuesiner yang diedarkan dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa cukup baik kinerja pengelola sekolah menyiapkan ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar.

Tabel 4.8

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan ruang kelas sejuk dan nyaman.

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	5	5,6	5	Sangat Tidak Baik	1	3	3,3	3
Tidak Penting	2	1	1,1	2	Tidak Baik	2	9	10	18
Cukup Penting	3	4	4,4	12	Cukup Baik	3	24	26,7	72
Penting	4	17	18,9	68	Baik	4	42	46,7	168
Sangat Penting	5	63	70	315	Sangat Baik	5	12	13,3	60
Jumlah				402	Jumlah				321

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan 63 orang (70%) responden menyatakan bahwa sangat penting atribut pelayanan ruang kelas sejuk dan nyaman. Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan ruang kelas sejuk dan nyaman sebesar 402. Dari aspek tingkat pelaksanaan atau kinerja skor bobot tingkat pelaksanaan atau kinerja atribut pelayanan ruang kelas sejuk dan nyaman sebesar 321. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan ruang kelas sejuk dan nyaman sebesar 79.85%.

Ruang kelas yang sejuk dan nyaman akan menciptakan suasana belajar yang menyenangkan yang pada gilirannya akan membantu siswa mudah menerima pembelajaran yang disampaikan oleh para guru. Dari kuesioner yang diedarkan terdapat beberapa pendapat siswa yang menyatakan bahwa ruang kelas

mereka mulai pukul 12.00 ke atas terasa panas sehingga membuat mereka merasa kepanasan. Hal ini cukup mengganggu kenyamanan belajar mereka sehingga mengharapkan adanya pendingin ruangan atau kipas angin pada setiap ruang belajar.

Tabel 4.9

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium Kimia, Biologi, dan Komputer.

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	1	1,1	1	Sangat Tidak Baik	1	1	1,1	1
Tidak Penting	2	2	2,2	4	Tidak Baik	2	14	15,5	28
Cukup Penting	3	14	15,6	42	Cukup Baik	3	23	25,6	69
Penting	4	22	24,4	88	Baik	4	35	38,9	140
Sangat Penting	5	51	56,7	255	Sangat Baik	5	17	18,9	85
Jumlah				390	Jumlah				323

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium Kimia, Biologi dan Komputer responden menyatakan sangat penting sebanyak 51 orang (56,67%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium Kimia, Biologi dan Komputer sebesar 390. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium Kimia, Biologi dan Komputer sebesar 323. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut

pelayanan sekolah memiliki alat dan bahan pratikum lengkap pada laboratorium Kimia, Biologi dan Komputer sebesar 82,82%.

Laboratorium merupakan sarana penunjang pembelajaran teori yang dilakukan di kelas. Beberapa siswa menyatakan lebih mudah mengerti dan memahami sebuah teori bila sudah dipraktekkan di laboratorium. Oleh karena itu, kelengkapan alat dan bahan pratikum merupakan suatu hal yang patut diperhatikan oleh pengelola sekolah. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan beberapa siswa menyatakan bahwa untuk pratikum komputer tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya karena satu komputer dimanfaatkan oleh dua atau tiga orang siswa sekaligus pada waktu yang bersamaan. Siswa mengharapkan agar komputer yang rusak dapat diperbaiki atau diremajakan sehingga kegiatan pratikum komputer dapat dicapai dengan kondisi satu komputer untuk satu orang siswa.

Tabel 4.10

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba.

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	2	1,1	2
Tidak Penting	2	2	2,2	4	Tidak Baik	2	9	10,0	18
Cukup Penting	3	6	6,7	18	Cukup Baik	3	21	23,4	63
Penting	4	17	18,9	68	Baik	4	30	33,4	120
Sangat Penting	5	65	72,2	325	Sangat Baik	5	28	31,1	140
Jumlah				415	Jumlah				343

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba responden menyatakan sangat penting sebanyak 65 orang (72,22%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba sebesar 415. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba sebesar 343. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba sebesar 82,65%.

Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok dan narkoba merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan semangat belajar siswa. Hal ini dapat dilihat pada aspek tingkat kepentingan pada Tabel 4.10 yang menjelaskan bahwa mayoritas responden menyatakan atribut ini sebagai atribut pelayanan yang sangat penting. Hal ini juga sejalan dengan harapan mayoritas orang tua siswa yang menginginkan sekolah sebagai lembaga yang bebas dari asap rokok dan narkoba.

Tabel 4.11

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan air bak pada toilet sekolah selalu tersedia dan kondisi toilet selalu bersih

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	1	1,1	1	Sangat Tidak Baik	1	25	27,8	25
Tidak Penting	2	2	2,2	4	Tidak Baik	2	24	26,7	48
Cukup Penting	3	11	12,2	33	Cukup Baik	3	31	31,4	93
Penting	4	10	11,1	40	Baik	4	7	7,8	28
Sangat Penting	5	66	73,4	330	Sangat Baik	5	3	3,3	15
Jumlah				408	Jumlah				209

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan air bak pada toilet sekolah selalu tersedia dan kondisi toilet selalu bersih responden menyatakan sangat penting sebanyak 66 orang (73,33%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan air bak pada toilet sekolah selalu tersedia dan kondisi toilet selalu bersih sebesar 408. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan atribut pelayanan air bak pada toilet sekolah selalu tersedia dan kondisi toilet selalu bersih memiliki skor bobot tingkat kinerja sebesar 209. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan air bak pada toilet sekolah selalu tersedia dan kondisi toilet selalu bersih sebesar 51,23%.

Kebersihan toilet sekolah tidak lepas dari perilaku siswa yang sering kurang memperhatikan kebersihan. Kebiasaan siswa membuang kertas atau pembalut wanita pada *closet* sering membuat *closet* menjadi tersumbat dan menyebabkan aliran air pembuangan toilet menjadi terhambat. Akumulasi air

pembuangan toilet yang terhambat menjadikan toilet menyebarkan bau yang tidak sedap yang dapat mengganggu kenyamanan lingkungan belajar. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan mayoritas responden menyatakan sangat tidak puas atas kinerja sekolah menciptakan pelayanan toilet yang bersih. Oleh karena itu perlu dilakukan pembenahan toilet mulai dari perbaikan toilet yang rusak, penyiapan petugas kebersihan khusus atau menyiapkan piket harian kebersihan toilet dan yang paling penting meningkatkan kesadaran siswa akan arti pentingnya kebersihan toilet dan lingkungan sekolah.

Tabel 4.12

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0		0
Tidak Penting	2	0	0	0	Tidak Baik	2	2	2,2	4
Cukup Penting	3	7	7,8	21	Cukup Baik	3	18	20	54
Penting	4	34	37,8	136	Baik	4	53	58,9	212
Sangat Penting	5	49	54,4	245	Sangat Baik	5	17	18,9	85
Jumlah				402	Jumlah				355

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan responden menyatakan sangat penting sebanyak 49 orang (54,44%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan sebesar 402. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan atribut pelayanan guru mampu menggunakan berbagai

teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan memiliki skor bobot tingkat kinerja sebesar 355. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan sebesar 88,31%.

Kemampuan guru menggunakan berbagai teknik penilaian dan melakukan remedial merupakan salah satu bagian dari unsur profesionalisme yang melekat pada guru. Profesionalisme guru juga dikaitkan dengan kompetensi guru mengajar pada mata pelajaran yang diampu sesuai dengan bidang sertifikasi yang dimilikinya. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan mayoritas responden menyatakan bahwa guru SMA Negeri 1 Sibolga sudah baik melakukan penilaian. Hal ini ditandai dengan adanya informasi jadwal ujian, baik ujian harian, mid semester maupun ujian akhir semester serta jadwal remedial bagi siswa yang dinyatakan nilainya belum memenuhi kriteria ketuntasan minimal.

Tabel 4.13

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	5	15,5	5
Tidak Penting	2	0	0	0	Tidak Baik	2	11	12,2	22
Cukup Penting	3	10	11,1	30	Cukup Baik	3	27	30	81
Penting	4	23	25,6	92	Baik	4	24	26,7	96
Sangat Penting	5	57	63,3	285	Sangat Baik	5	23	25,6	115
Jumlah				407	Jumlah				319

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa responden menyatakan sangat penting sebanyak 57 orang (63,33%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa sebesar 407. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa sebesar 319. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa sebesar 78,38%.

Olimpiade sains, festival seni dan olimpiade olah raga siswa merupakan agenda rutin Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk mencari siswa SMA yang berbakat dibidang sains, seni dan olah raga. Agenda ini dilakukan secara terjadwal dan seleksinya dilakukan mulai dari tingkat sekolah, tingkat kabupaten/kota, tingkat provinsi hingga ke tingkat nasional. Meskipun agenda kegiatan ini sudah terjadwal secara nasional, berdasarkan pendapat responden yang dihimpun dari kuesioner yang diedarkan menyatakan bahwa persiapan kegiatan ini ditingkat sekolah masih bersifat insidental, artinya pembinaan siswa dilakukan menjelang seleksi lomba ditingkat kab/kota akan dilaksanakan. Untuk meningkatkan prestasi sekolah untuk event-event yang sudah teragenda secara

rutin dan bersifat nasional sebaiknya sekolah merubah pola pembinaannya. Pembinaan siswa yang akan mengikuti lomba-lomba ini sebaiknya dilakukan melalui pembentukan pembentukan kelompok belajar sains, kelompok belajar seni dan kelompok-kelompok olah raga yang dikoordinir oleh guru pembina dan dilakukan secara berkelanjutan jauh hari sebelum pelaksanaan lomba.

Tabel 4.14

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y _i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X _i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	1	1,1	1	Sangat Tidak Baik	1	5	5,5	5
Tidak Penting	2	1	1,1	2	Tidak Baik	2	12	13,3	24
Cukup Penting	3	14	15,6	42	Cukup Baik	3	36	40	108
Penting	4	31	34,4	124	Baik	4	32	35,6	128
Sangat Penting	5	43	47,8	215	Sangat Baik	5	5	5,56	25
Jumlah				384	Jumlah				290

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar responden menyatakan sangat penting sebanyak 43 orang (47,78%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar sebesar 384. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar sebesar 290. Dengan membandingkan

antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar sebesar 75,52%.

Kemajuan teknologi informasi sudah merambah dibidang pendidikan. Hal ini menjadikan proses pembelajaran lebih inovatif dan menyenangkan karena siswa disajikan informasi-informasi terbaru dengan tampilan-tampilan yang mudah diterima secara visual. Berdasarkan pendapat siswa yang dihimpun dari kuesioner menyatakan bahwa mayoritas guru SMA Negeri 1 Sibolga sudah menggunakan TIK dalam proses pembelajaran. Hal ini ditandai dengan penyajian materi-materi pembelajaran yang menggunakan infocus di kelas. Namun, penggunaan infocus ini belum dapat diterapkan pada tiga puluh kelas yang ada di SMA Negeri 1 Sibolga sehubungan keterbatasan jumlah infocus yang ada. Oleh karena itu penyediaan infocus di setiap kelas dan memperbesar kapasitas jangkauan internet sekolah merupakan sebuah hal yang patut diperhatikan oleh pengelola sekolah untuk menciptakan sekolah yang berbasis TIK.

Tabel 4.15

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0		0
Tidak Penting	2	1	1,1	2	Tidak Baik	2	2	2,2	4
Cukup Penting	3	7	7,8	21	Cukup Baik	3	25	27,8	75
Penting	4	25	27,8	100	Baik	4	49	54,4	196
Sangat Penting	5	57	63,3	185	Sangat Baik	5	14	15,6	70
Jumlah				408	Jumlah				345

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa responden menyatakan sangat penting sebanyak 57 orang (63,33%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa sebesar 408. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa sebesar 345. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik,

menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa sebesar 84,56%.

Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran merupakan aspek kompetensi pedagogik yang melekat pada diri setiap guru. Aspek kompetensi pedagogik ini sering juga disebut kemampuan guru membelajarkan siswa. Membelajarkan siswa berarti seorang guru harus mampu memahami karakteristik dan minat masing-masing siswa. Kegagalan proses membelajarkan siswa sering diakibatkan oleh ketidakmampuan guru memahami karakteristik dan minat masing-masing siswa sehingga terjadi perlawanan atau kenakalan pada siswa. Berdasarkan kuesioner yang didarkan berhasil dihimpun informasi bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa guru SMA Negeri 1 Sibolga sudah baik kemampuannya dalam menguasai karakteristik peserta didik dan prinsip-prinsip pembelajaran. Hal ini dapat dilihat dari angka siswa SMA Negeri 1 Sibolga yang bolos tanpa alasan sebesar 0,5% dari total jumlah siswa pada tahun pelajaran 2014/2015. Data ini diperoleh dari dokumentasi Laporan Ketetapan Kinerja Kepala SMA Negeri 1 Sibolga yang disampaikan kepada Kepala Dinas Pendidikan Kota Sibolga.

Tabel 4.16

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggung jawab atas beban mengajar yang diembannya

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Tidak Penting	2	2	2,2	4	Tidak Baik	2	5	5,5	10
Cukup Penting	3	7	7,8	21	Cukup Baik	3	31	34,4	93
Penting	4	35	38,9	140	Baik	4	35	38,9	140
Sangat Penting	5	46	51,1	230	Sangat Baik	5	19	21,2	95
Jumlah				395	Jumlah				338

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.16 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggung jawab atas beban mengajar yang diembannya tanggapan responden menyatakan sangat penting sebanyak 46 orang (51.11%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggung jawab atas beban mengajar yang diembannya sebesar 395. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggung jawab atas beban mengajar yang diembannya sebesar 338. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggung jawab atas beban mengajar yang diembannya sebesar 85,57%.

Penciptaan disiplin di sekolah disamping memberlakukan aturan tata tertib kepada siswa juga dilakukan melalui aturan tata tertib masuk guru mengajar di dalam kelas. Pemberlakuan tata tertib masuk kelas dibuat dalam bentuk jadwal

pembagian tugas pembelajaran yang setiap tahun pelajaran ditetapkan oleh kepala sekolah. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan diperoleh informasi bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa guru SMA Negeri 1 Sibolga sudah baik tingkat ketepatan waktu mengajar di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya. Jika ada guru yang berhalangan datang, maka guru lain akan mengambil alih sementara tugas guru tersebut dengan merujuk rencana pelaksanaan pembelajaran yang ditetapkan oleh guru yang bersangkutan.

Tabel 4.17

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung matapelajaran yang diampu

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	2	2,2	2
Tidak Penting	2	2	2,2	4	Tidak Baik	2	2	2,2	4
Cukup Penting	3	5	5,6	15	Cukup Baik	3	24	26,7	72
Penting	4	19	21,1	76	Baik	4	50	55,6	200
Sangat Penting	5	64	71,1	320	Sangat Baik	5	12	13,3	60
Jumlah				415	Jumlah				338

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.17 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung matapelajaran yang diampu tanggapan responden menyatakan sangat penting sebanyak 64 orang (71,11%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung matapelajaran yang diampu sebesar 415. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot

tingkat kinerja atribut pelayanan jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung matapelajaran yang diampu sebesar 338. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung matapelajaran yang diampu sebesar 81,45%.

Guru yang menguasai materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu merupakan unsur kompetensi pedagogik guru yang senantiasa harus dikembangkan dan diperbaharui sesuai dengan perkembangan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang pendidikan. Pembaharuan konsep pembelajaran dan pola pikir keilmuan akan melahirkan siswa yang berwawasan luas dan berinovasi tinggi. Oleh karena itu penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan seorang guru perlu senantiasa diperbaharui melalui wadah Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) atau Pendidikan dan Latihan (Diklat), baik tingkat kab/kota maupun provinsi. Hal ini senada dengan hasil penelitian Rachmad (2012) yang juga menyarankan optimalisasi wadah MGMP untuk meningkatkan kemampuan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa. Juga meningkatkan kemampuan guru menguasai materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu.

Berdasarkan kuesioner yang diedarkan diperoleh informasi bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa penguasaan materi, struktur, konsep dan

pola keilmuan guru SMA Negeri 1 Sibolga sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari dokumen Rencana Pelaksanaan Pembelajaran Guru Mata Pelajaran yang terdapat pada dokumen Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan SMA Negeri 1 Sibolga yang sudah menggunakan metode *inquiry* yang setiap tahun ditetapkan oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 4.18

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	11	12,2	11
Tidak Penting	2	1	1,1	2	Tidak Baik	2	13	14,4	26
Cukup Penting	3	7	7,8	21	Cukup Baik	3	22	24,4	66
Penting	4	29	32,2	116	Baik	4	37	41,2	148
Sangat Penting	5	53	58,9	265	Sangat Baik	5	7	7,8	35
Jumlah				404	Jumlah				286

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.18 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah tanggapan responden menyatakan sangat penting sebanyak 53 orang (58,89%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah sebesar 404. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah sebesar 286. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan

jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah sebesar 70,79%.

Kepala sekolah sebagai *top leader* di sekolah memegang peranan strategis penentu keberhasilan sekolah. Banyak sekolah yang terpaksa harus tutup karena tidak memiliki siswa disebabkan karena kepala sekolah tidak mengerti perannya sebagai pembuat kebijakan yang seharusnya mendukung upaya-upaya yang memberhasilkan siswa dan tujuan sekolah ternyata bertindak kontraproduktif. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan diperoleh informasi bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa jaminan kepala SMA Negeri 1 Sibolga mendukung setiap bentuk kegiatan sekolah berada pada kategori baik, namun terdapat beberapa catatan responden terkait dukungan kepala sekolah yang belum mendukung pelaksanaan agenda kegiatan siswa yang berada di luar daerah di luar agenda rutin Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan atau Dinas Pendidikan Kota Sibolga, seperti pelaksanaan olimpiade sains yang dilaksanakan oleh perguruan tinggi di luar Kota Sibolga.

Tabel 4.19

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	2	2,2	2
Tidak Penting	2	2	2,2	4	Tidak Baik	2	9	10	18
Cukup Penting	3	3	3,3	9	Cukup Baik	3	25	27,8	75
Penting	4	33	36,7	132	Baik	4	36	40	144
Sangat Penting	5	52	57,8	260	Sangat Baik	5	18	20	90
Jumlah				405	Jumlah				329

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.19 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil tanggapan responden menyatakan sangat penting sebanyak 52 orang (57,78%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil sebesar 405. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil sebesar 329. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil sebesar 81,23%.

Guru bimbingan karir atau sering juga disebut guru konseling merupakan guru yang tugas pokok dan fungsinya memberikan layanan konseling terhadap permasalahan belajar yang dialami oleh siswa dan memberikan layanan pemilihan jurusan yang disesuaikan dengan minat dan bakat siswa. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan mayoritas responden menyatakan empathy guru bimbingan karir SMA Negeri 1 Sibolga untuk membimbing semua peserta didik secara adil berada dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari angka siswa SMA Negeri 1 Sibolga yang bolos tidak masuk sekolah tanpa alasan sebesar 0,5% dari total jumlah siswa berdasarkan data Laporan Ketetapan Kinerja Kepala SMA Negeri 1 Sibolga TP. 2014/2015 yang disampaikan kepada Dinas Pendidikan Kota Sibolga dan angka kelulusan siswa SMA Negeri 1 Sibolga di perguruan tinggi negeri yang setiap tahun mengalami peningkatan.

Tabel 4.20

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	6	6,8	6
Tidak Penting	2	2	2,2	4	Tidak Baik	2	11	12,2	22
Cukup Penting	3	6	6,7	18	Cukup Baik	3	22	24,4	66
Penting	4	28	31,1	112	Baik	4	40	44,4	160
Sangat Penting	5	54	60	270	Sangat Baik	5	11	12,2	55
Jumlah				404	Jumlah				309

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.20 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa, tanggapan responden menyatakan sangat penting sebanyak 54 orang (60%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa, sebesar 404. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa sebesar 309. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa sebesar 76,49%.

Guru dan kepala sekolah pada prinsipnya merupakan orang tua siswa di sekolah. Oleh karena itu pemecahan permasalahan yang dihadapi oleh siswa seyogianya juga dapat dilakukan oleh guru dan kepala sekolah, namun dalam prakteknya kewenangan ini lebih dominan dilakukan oleh guru dibandingkan oleh seorang kepala sekolah, meskipun sesungguhnya kepala sekolah tersebut merupakan seorang guru yang diberi tugas tambahan. Hal ini terjadi semata-mata karena tugas kepala sekolah lebih bersifat managerial. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan mayoritas responden menyatakan bahwa empathy dari guru dan kepala SMA Negeri 1 Sibolga atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa berada dalam kategori baik.

Tabel 4.21

Penjelasan responden terhadap atribut pelayanan empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu

Kategori Jawaban	Kepentingan (Y_i)				Kategori Jawaban	Kinerja (X_i)			
	Skor	F	%	SxF		Skor	F	%	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0	Sangat Tidak Baik	1	1	1,1	1
Tidak Penting	2	0	0	0	Tidak Baik	2	2	2,2	4
Cukup Penting	3	6	6,7	18	Cukup Baik	3	19	21,1	57
Penting	4	29	32,2	116	Baik	4	38	42,3	152
Sangat Penting	5	55	61,1	275	Sangat Baik	5	30	33,3	150
Jumlah				409	Jumlah				364

Sumber : Data Primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.21 diketahui bahwa dari aspek tingkat kepentingan atribut pelayanan empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu, tanggapan responden menyatakan sangat penting sebanyak 55 orang (61,11%). Skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan

empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu sebesar 409. Dari aspek tingkat kinerja atau pelaksanaan, skor bobot tingkat kinerja atribut pelayanan empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu sebesar 364. Dengan membandingkan antara skor bobot kinerja dan skor bobot tingkat kepentingan atribut pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian atribut pelayanan empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu sebesar 89%.

Pemberian beasiswa merupakan upaya sekolah untuk membantu siswa yang secara ekonomi kurang mampu membiayai dana pendidikan di sekolah. Skema pemberian beasiswa di SMA Negeri 1 Sibolga dilakukan melalui anggaran Bantuan Operasional Sekolah (BOS), alokasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Sibolga maupun APBD Provinsi Sumatera Utara. Tahun 2014, alokasi bantuan beasiswa yang disalurkan SMA Negeri 1 Sibolga melalui tiga jenis anggaran tersebut disajikan pada Tabel 4.22 berikut.

Tabel 4.22
Alokasi Penyaluran Beasiswa SMA Negeri 1 Sibolga
Tahun Anggaran 2014

No	Sumber Dana Beasiswa	Jumlah Siswa (Orang)	Jumlah Dana (Rp)
1	Bantuan Operasional Sekolah (BOS)	83	14.940.000,-
2	Bantuan Keuangan Prov. Sumatera Utara	4	3.040.000,-
3	APBD Kota Sibolga	24	14.400.000,-
	Total	111	32.382.000,-

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Sibolga, 2015

Berdasarkan kuesioner yang didedarkan mayoritas responden menyatakan baik empathy SMA Negeri 1 Sibolga memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu.

Berdasarkan uraian analisa deskriptif terhadap atribut-atribut pelayanan yang diteliti, selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata atribut tingkat kepentingan, tingkat kinerja dan tingkat kesesuaian atribut-atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga sebagaimana disajikan pada Tabel 4.23

Tabel 4.23
Perhitungan Rata-rata Atribut Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja, dan Tingkat Kesesuaian Atribut-atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga

No	Atribut Pelayanan	Skor Bobot Kinerja (X_i)	Skor Bobot Kepentingan (Y_i)	(\bar{X}_i)	(\bar{Y}_i)	Tingkat Kesesuaian TK_i
1	Ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar	298	362	3,31	4,02	82,32%
2	Ruang kelas sejuk dan nyaman untuk belajar	321	402	3,57	4,47	79,85%
3	Sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium fisika, kimia, biologi dan computer	323	390	3,59	4,33	82,82%
4	Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba	343	415	3,81	4,61	82,65%
5	Air bak pada	209	408	2,32	4,53	51,23%

	toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih					
6	Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan	355	402	3,94	4,47	88,31%
7	Sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa	319	407	3,54	4,52	78,38%
8	Guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar	290	384	3,22	4,27	75,52%
9	Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa	345	408	3,83	4,53	84,56%
10	Guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawa	338	395	3,76	4,39	85,57%

	b atas beban mengajar yang diembannya					
11	Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu	338	415	3,76	4,61	81,45%
12	Jaminan dari Kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah	286	404	3,18	4,49	70,79%
13	Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil	329	405	3,66	4,50	81,23%
14	Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa	309	404	3,43	4,49	76,49%
15	Empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu	364	409	4,04	4,54	89%

\bar{X}_i dan \bar{Y}_i : nilai rata-rata dari 90 orang responden

Sumber : Data Primer, 2015 (diolah)

Tingkat kesesuaian merupakan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara sekolah kepada siswa. Urutan prioritas ini akan menentukan atribut-atribut pelayanan yang didahulukan dan yang diakhirkan dalam rangka

meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa. Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa atribut pelayanan air bak pada toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih memiliki tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar 51,23%. Artinya dari 15 atribut pelayanan yang diteliti, atribut tersebut merupakan atribut pelayanan yang kinerjanya paling rendah dan belum memuaskan. Jika penyelenggara sekolah ingin meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa, maka atribut-atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian terendah harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga selengkapnya disajikan pada Tabel 4.24

Tabel 4.24
Urutan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kesesuaian
1	Air bak pada toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih	51,23%
2	Jaminan dari Kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah	70,79%
3	Guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar	75,52%
4	Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa	76,49%
5	Sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa	78,38%
6	Ruang kelas sejuk dan nyaman untuk belajar	79,85%
7	Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil	81,23%
8	Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu	81,45%

9	Ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar	82,32%
10	Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba	82,65%
11	Sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium fisika, kimia, biologi dan komputer	82,82%
12	Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa	84,56%
13	Guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya	85,57%
14	Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan	88,31%
15	Empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu	89,00%

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (diolah)

D. Hasil Analisis Servqual

Analisis *service quality (servqual)* dilakukan dengan menentukan selisih antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan yang dilaksanakan. Selisih yang positif menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sudah memuaskan konsumen, sebaliknya selisih yang negatif menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dianggap oleh konsumen sebagai layanan yang belum memuaskan. Berdasarkan analisis deskripsi atribut-atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang telah diuraikan sebelumnya dan mengkonsultasikan nilai kesenjangan tingkat kinerja dan harapan sebagaimana terdapat pada Tabel 3.1, maka analisis *servqual* atribut-atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga disajikan sebagaimana Tabel 4.25

Tabel 4.25
Skor Rerata Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja, dan Tingkat Kepuasan Siswa
SMA Negeri 1 Sibolga

No	Atribut Pelayanan	Skor Rerata		Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
		Tingkat Kinerja (\bar{X}_i)	Tingkat Kepentingan (\bar{Y}_i)		
1	Ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar	3.31	4.02	-0.71	Cukup Puas
2	Ruang kelas sejuk dan nyaman untuk belajar	3.57	4.47	-0.90	Kurang Puas
3	Sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium fisika, kimia, biologi dan komputer	3.59	4.33	-0.74	Cukup Puas
4	Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba	3.81	4.61	-0.80	Cukup Puas
5	Air bak pada toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih	2.32	4.53	-2.21	Kurang Puas
6	Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan	3.94	4.47	-0.52	Cukup Puas
7	Sekolah melaksanakan	3.54	4.52	-0.98	Kurang Puas

	kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa				
8	Guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar	3,22	4,27	-1.04	Kurang Puas
9	Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa	3,83	4,53	-0.70	Cukup Puas
10	Guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya	3,76	4,39	-0.63	Cukup Puas
11	Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu	3,76	4,61	-0.86	Kurang Puas
12	Jaminan dari Kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah	3,18	4,49	-1.31	Kurang Puas

13	Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil	3,66	4,50	-0,84	Kurang Puas
14	Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa	3,43	4,49	-1,06	Kurang Puas
15	Empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu	4,04	4,54	-0,50	Cukup Puas
	Rerata (\bar{X} dan \bar{Y})	3,53	4,45	-0,92	Kurang Puas

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.25 diketahui bahwa dari 15 atribut pelayanan yang dilaksanakan SMA Negeri 1 Sibolga, 7 atribut termasuk dalam kategori pelayanan yang cukup memuaskan, yaitu P1, P3, P4, P6, P9, P10, dan P15. Delapan atribut pelayanan kurang memuaskan yaitu P2, P5, P7, P8, P11, P12, P13, dan P14; dan tidak ada satupun pelayanan masuk dalam kategori memuaskan atau sangat memuaskan. Secara keseluruhan, berdasarkan perhitungan selisih ukuran tunggal antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diteliti diperoleh nilai kesenjangan pelayanan sebesar -0,92. Nilai tersebut bila dikonsultasikan dengan klasifikasi kesenjangan tingkat

kinerja dan kepentingan pada Tabel 3.1 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga termasuk dalam kategori kurang memuaskan.

E. Hasil Analisis Dimensi Servqual

Perhitungan dimensi *servqual* dilakukan dengan menentukan rerata selisih tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan dalam dimensi kualitas pelayanan yang sama. Ukuran dimensi *servqual* tersebut akan menentukan kedudukan atribut-atribut kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diteliti pada dimensi kualitas pelayanan. Perhitungan dimensi kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga disajikan dalam Tabel 4.26

Tabel 4.26
Perhitungan Dimensi Kualitas Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga

No. Atribut	Dimensi	Skor Rerata Tingkat Kinerja	Skor Rerata Tingkat Kepentingan	Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
P1	Tangible	3,32	4,39	-1,07	Kurang Puas
P2					
P3					
P4					
P5					
P6	Responsiveness	3,57	4,42	-0,85	Kurang Puas
P7					
P8					
P9	Reliability	3,79	4,46	-0,67	Cukup Puas
P10					
P11	Assurance	3,47	4,55	-1,08	Kurang Puas
P12					
P13					
P14	Empathy	3,71	4,51	-0,80	Cukup Puas
P15					

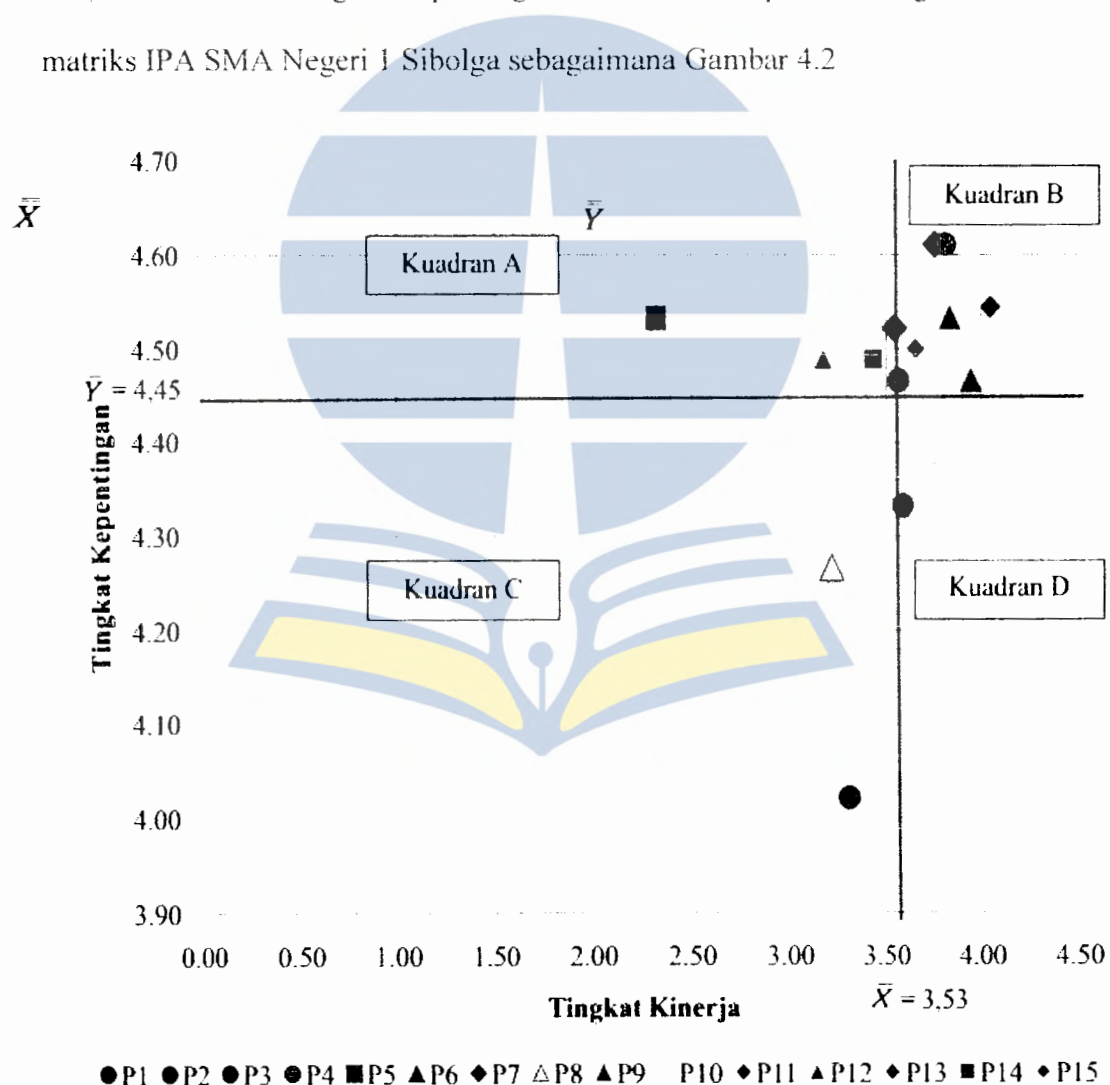
Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.26 diketahui bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti dimensi *reliability* dan *empathy* kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga berada dalam kategori cukup puas, sedangkan untuk dimensi *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* masih dalam kategori kurang memuaskan. Secara keseluruhan, berdasarkan analisis kualitas pelayanan yang diperoleh melalui metode *servqual*, baik secara item-per item atribut pelayanan, ukuran tunggal maupun menurut perhitungan dimensi, kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga perlu ditingkatkan untuk semua atribut pelayanan yang diteliti.

F. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

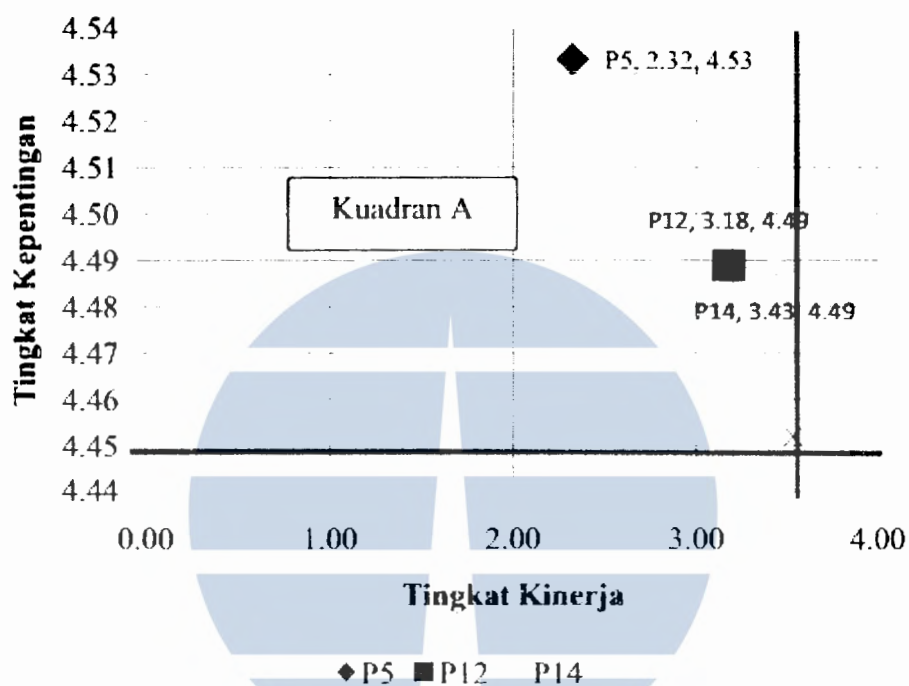
Importance Performance Analysis merupakan suatu metode untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan mana yang perlu diprioritaskan, dipertahankan, berlebihan dan dianggap sebagai prioritas rendah dari serangkaian atribut-atribut pelayanan yang diidentifikasi dapat memuaskan konsumen. Dengan menggunakan model ini penyelenggara sekolah dapat mengalokasikan sumber dayanya secara efektif kepada atribut pelayanan yang dianggap prioritas utama dan layak dipertahankan. Model IPA digambarkan dalam suatu diagram kartesius dengan sumbu X dan Y dan membagi atribut-atribut pelayanan dalam empat kuadran. Kuadran A menampilkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap sangat penting, namun pelaksanaannya belum baik sehingga harus diprioritaskan oleh penyelenggara sekolah. Kuadran B menampilkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting dan pelaksanaannya sudah dianggap baik oleh siswa sehingga harus dipertahankan. Kuadran C menampilkan atribut-atribut pelayanan

yang dinilai kurang penting dan pelaksanaannya dinilai biasa saja dan kuadran D menampilkan atribut-atribut pelayanan yang kurang penting. Namun pelaksanaannya sangat memuaskan sehingga siswa menilai sebagai sesuatu hal yang berlebihan. Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga sebagaimana yang tersaji pada Tabel 4.22 dan mengaitkannya dengan nilai rerata tingkat kinerja $\bar{X} = 3,53$ dan rerata tingkat kepentingan $\bar{Y} = 4,45$ diperoleh diagram kartesius matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga sebagaimana Gambar 4.2



Gambar 4.2
Matriks *Importance Performance Analysis* SMA Negeri 1 Sibolga

Identifikasi atribut-atribut pelayanan yang diteliti pada masing-masing kuadran matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga selanjutnya ditampilkan pada Gambar 4.3, 4.4, 4.5, dan 4.6 berikut :



Gambar 4.3

Kuadran A Matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga

Berdasarkan Gambar 4.3 diketahui bahwa atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran A atau kategori prioritas utama adalah sebagai berikut :

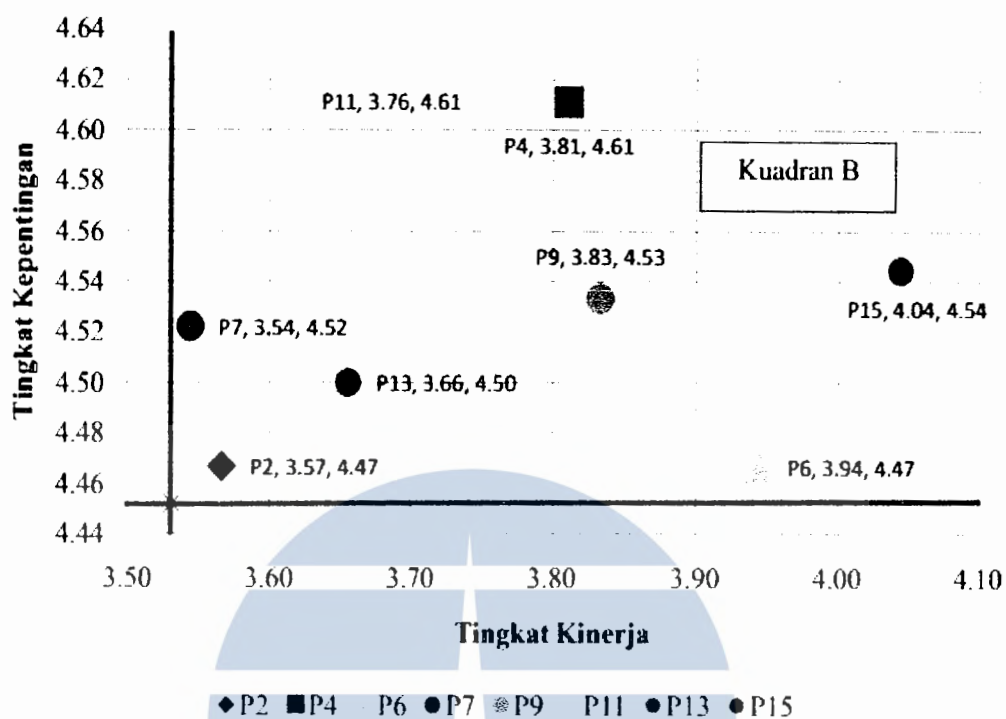
P5 : Air bak pada toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih

P12 : Jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah

P14 : Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa dari delapan toilet siswa yang tersedia di sekolah yang dapat digunakan hanya dua unit, sisanya

dalam keadaan kurang memadai. Ketersediaan toilet ini sangat tidak sesuai jika dibandingkan dengan siswa berjumlah 946 orang. Merujuk Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana Prasarana dinyatakan bahwa setiap sekolah SMA idealnya memiliki toilet untuk peruntukan laki-laki dan toilet untuk perempuan. Rasio toilet untuk siswa laki-laki adalah 1 : 40 dan rasio toilet untuk siswa perempuan adalah 1 : 30. Dengan memperhatikan rasio tersebut idealnya di SMA Negeri 1 Sibolga memiliki 28 toilet siswa dengan perincian sepuluh toilet untuk siswa laki-laki dan delapan belas toilet untuk siswa perempuan. Merujuk hal tersebut, maka perbaikan toilet siswa menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sibolga. Jaminan dukungan kepala sekolah atas kegiatan sekolah dan empathy kepala sekolah dan guru atas permasalahan belajar dan kebutuhan pengembangan karir juga termasuk prioritas utama perbaikan kualitas layanan pendidikan SMA Negeri 1 Sibolga. Hal ini dapat dipahami mengingat tujuan pendidikan menengah umum sebagaimana tertuang pada PP Nomor 17 tahun 2010 adalah untuk mewujudkan siswa yang mandiri di masyarakat atau dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Untuk dapat hidup mandiri di tengah-tengah masyarakat dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi siswa perlu dibekali informasi pengembangan karir dan informasi jurusan perguruan tinggi sebagai pedoman untuk berkarir dan memilih jurusan di perguruan tinggi.



Gambar 4.4
Kuadran B Matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga

Berdasarkan Gambar 4.4 diketahui bahwa terdapat delapan atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang harus dipertahankan pelaksanaannya karena siswa menganggap atribut pelayanan ini sangat penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan. Delapan atribut pelayanan dimaksud adalah sebagai berikut :

P2 : Ruang kelas sejuk dan nyaman untuk belajar

P4 : Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba

P6 : Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan

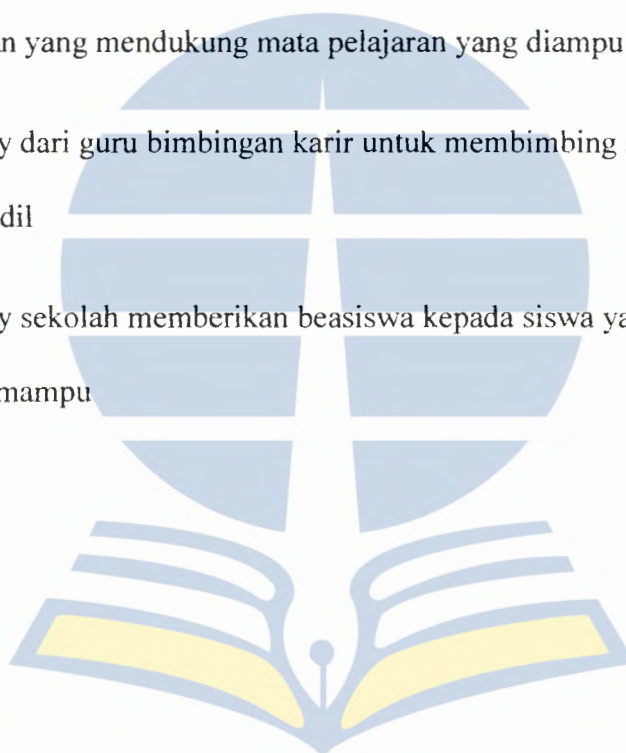
P7 : Sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa

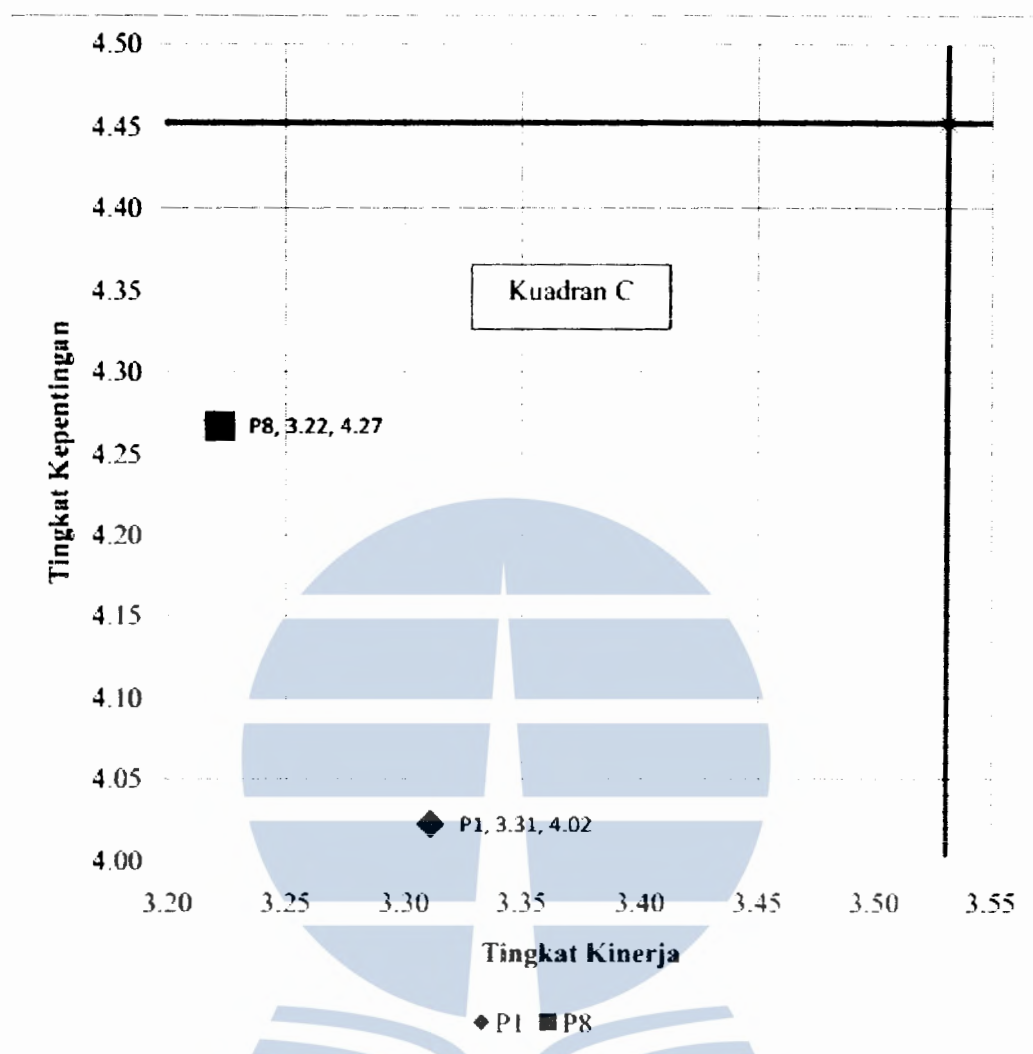
P9 : Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa

P11 : Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu

P13 : Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil

P15 : Empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu





Gambar 4.5
Kuadran C Matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga

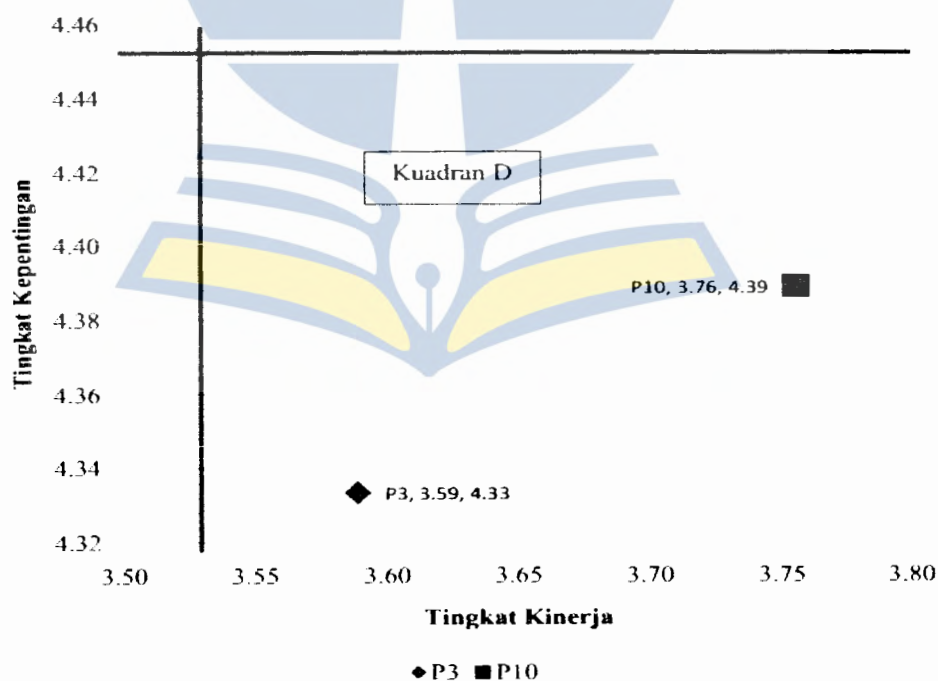
Berdasarkan Gambar 4.5 diketahui bahwa terdapat dua atribut pelayanan dari lima belas atribut pelayanan yang diteliti berada di kuadran C. Kuadran C merupakan kuadran yang menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang kurang penting bagi siswa, pelaksanaannya oleh penyelenggara sekolah dinilai biasa-biasa. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Dua atribut pelayanan dimaksud adalah sebagai berikut :

P1 : Ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar

P8 : Guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar

Berdasarkan indikator Standar Nasional Pendidikan SMA, dua atribut pelayanan yang berada dalam Kuadran C ini sesungguhnya merupakan atribut yang sangat penting mengingat peranannya menciptakan lulusan SMA yang memiliki wawasan keilmuan yang luas dan terbaru. Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat menarik minat pembaca untuk melakukan aktifitas membaca dan belajar. Oleh karena itu desain interior perpustakaan sekolah idealnya dibuat menarik dan santai sehingga membuat pembaca merasa nyaman untuk beraktifitas di dalam perpustakaan. Disamping penciptaan desain interior perpustakaan yang nyaman, ragam koleksi buku, kemudahan mencari buku yang dibutuhkan dan kualitas pustakawan yang peduli, bersedia membantu, dan ramah juga menjadi kontributor yang menciptakan perpustakaan sekolah yang dirindukan oleh para siswa. Hal ini bertolak belakang dengan kondisi perpustakaan SMA Negeri 1 Sibolga. Setelah mengamati langsung perpustakaan sekolah ternyata fasilitas perpustakaan SMA Negeri 1 Sibolga jauh dari kondisi ideal. Di ruangan perpustakaan hanya tersedia satu unit komputer yang sudah rusak yang awalnya digunakan oleh siswa *browsing* internet mencari informasi. Buku yang tersedia merupakan buku-buku pelajaran dan buku referensi yang judul dan jumlahnya terbatas. Layout buku pada rak masih didapati tidak sesuai dengan katalog sehingga menyusahakan mencari buku yang dibutuhkan. Kondisi ini tentu akan menjadi salah satu faktor penghambat peningkatan kualitas

pendidikan di SMA Negeri 1 Sibolga. Yamit (2010) menyatakan bahwa salah satu yang menjadi faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan adalah tidak adanya sistem informasi manajemen yang terintegrasi. Memperhatikan kondisi tersebut, maka penyediaan *e-library* merupakan hal yang perlu di wujudkan oleh pengelola sekolah. *E-library* merupakan sarana perpustakaan yang terintegrasi sistem informasi manajemen sehingga pengelolaan perpustakaan menjadi lebih baik. Setiap anggota perpustakaan akan mudah mencari buku yang dibutuhkan melalui media pencarian pada komputer perpustakaan; dan bagi pustakawan dan pengelola sekolah manfaat *e-library* dapat memudahkan memonitor jumlah dan judul buku tersedia serta mempertimbangkan pengadaan buku referensi baru untuk memperkaya ragam koleksi buku perpustakaan sekolah.



Gambar 4.6
Kuadran D Matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga

Berdasarkan Gambar 4.6 diketahui bahwa terdapat dua dari lima belas atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diteliti berada dalam Kuadran D. Kuadran D merupakan kuadran yang menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang sangat memuaskan, namun dianggap kurang penting oleh siswa sehingga dinilai berlebihan. Atribut pelayanan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

P3 : Sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium fisika, kimia, biologi dan komputer.

P10 :Guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya.

Kelengkapan fasilitas laboratorium merupakan layanan berwujud dalam dunia pendidikan. Alma (2005) menyebutkan bahwa aspek berwujud merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur layanan karena siswa akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan sekolah. Ketersediaan alat dan bahan praktikum di laboratorium akan menunjang pelaksanaan praktikum berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntutan indikator mata pelajaran yang dipraktekkan. Faktor penunjang keberhasilan proses belajar mengajar lainnya adalah kehadiran guru tepat waktu di kelas. Kehadiran guru tepat waktu di kelas akan menciptakan suasana tertib dan disiplin di sekolah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Budi (2011) yang menyatakan bahwa waktu mengajar, pengetahuan guru, komunikasi yang baik, dan informasi yang dibutuhkan siswa memegang peranan penting pada peningkatan kualitas

pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Karanganyar. Oleh karena itu, kondisi ini layak terus dipertahankan oleh pengelola sekolah.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan menggunakan metode importance performance analysis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga memiliki nilai kesenjangan tingkat kinerja dan kepentingan sebesar -0,92 atau berada dalam kategori kurang memuaskan.
2. Berdasarkan analisis dimensi, dari lima dimensi kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diteliti, dimensi *reliability* dan *empathy* masuk dalam kategori cukup puas, sedangkan dimensi *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* berada dalam kategori kurang memuaskan.
3. Berdasarkan analisis IPA terhadap atribut-atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga yang diteliti, terdapat tiga atribut pelayanan yang perlu prioritas utama perbaikan yaitu :
 - a. Air bak pada toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih.
 - b. Jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah.

- c. Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa.

Atribut pelayanan yang pelaksanaannya sudah baik dan perlu dipertahankan yaitu :

- a. Ruang kelas sejuk dan nyaman untuk belajar.
- b. Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba.
- c. Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan.
- d. Sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa.
- e. Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa.
- f. Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu.
- g. Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil.
- h. Empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu.

Atribut pelayanan yang dinilai biasa saja atau dalam kategori prioritas rendah yaitu :

- a. Ruang perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar.
- b. Guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar.

Atribut pelayanan yang dinilai sudah memuaskan, namun dianggap kurang penting yaitu :

- a. Sekolah memiliki alat dan bahan pratikum lengkap pada laboratorium fisika, kimia, biologi dan komputer.
- b. Guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya.

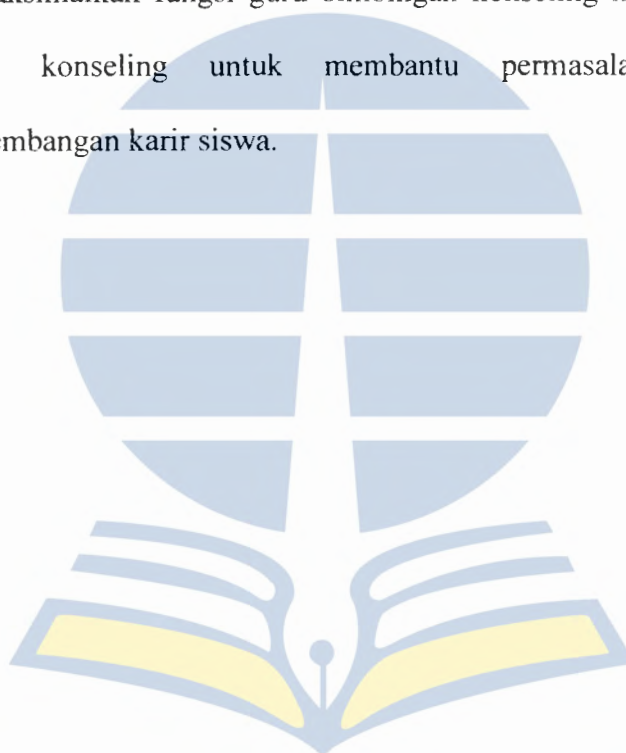
B. Saran

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan, maka saran yang dapat diberikan sebagai rujukan untuk perbaikan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan budaya bersih kepada siswa melalui pemberian pemahaman akan arti pentingnya kebersihan diri dan lingkungan pada kegiatan ekstrakurikuler lingkungan hidup.
2. Menyiapkan petugas kebersihan sekolah.
3. Melakukan perbaikan atau rehabilitasi terhadap sarana fisik sekolah yang rusak.
4. Meningkatkan pengawasan dan monitoring terhadap aktifitas belajar-mengajar guru di kelas melalui kegiatan supervisi managerial, baik oleh

kepala sekolah maupun pengawas satuan pendidikan dari unsur Dinas Pendidikan Kota Sibolga.

5. Memaksimalkan wadah Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) untuk meningkatkan kompetensi guru mata pelajaran serumpun.
6. Meningkatkan kemampuan TIK guru melalui pengiriman guru untuk mengikuti pelatihan berkala yang dilakukan oleh instansi terkait.
7. Memaksimalkan fungsi guru bimbingan konseling melalui pembentukan klinik konseling untuk membantu permasalahan belajar dan pengembangan karir siswa.



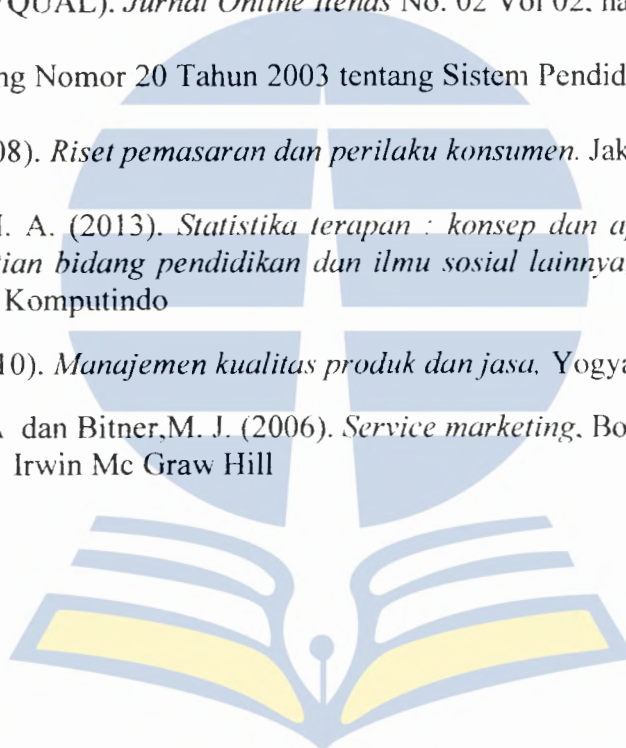
DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Alma, B. (2005). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Budi, H. (2011). *Analisis kualitas pelayanan jasa pendidikan di SMA Negeri 1 Karanganyar Kabupaten Kebumen*. Tesis Magister Manajemen Universitas Soediman Purwokerto
- Class of 2000 Study Student Satisfaction. Diambil 12 Agustus 2015, dari situs World Wide Web:<http://www.sa.psu.edu/>
- Cravens, DW. (2012). *Strategic marketing*, Texas : Mc Graw-Hill
- Dinas Pendidikan Kota Sibolga. (2011). *Visi-Misi Dinas Pendidikan Kota Sibolga 2010-2014*. Sibolga : Pemerintah Kota Sibolga, Dinas Pendidikan Kota Sibolga
- Dinas Pendidikan Kota Sibolga. (2014). *Laporan Tahunan Dinas Pendidikan Kota Sibolga*. Sibolga : Pemerintah Kota Sibolga, Dinas Pendidikan Kota Sibolga
- Dirjen Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan. (2009). *Pedoman Pelaksanaan Tugas Guru dan Pengawas*, Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional
- Erlina, E. (2011). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang*. Tugas Akhir Program Magister. Magister Manajemen Universitas Terbuka. Jakarta
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen: pedoman penelitian untuk skripsi, tesis dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gulo, A. (2009). *Analisis kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Pakuan Kota Bogor*. Tugas Akhir Program Magister. Magister Manajemen Universitas Terbuka. Jakarta
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Handayani, R., T. Keban, Y., dan Ratininto. (2004). Analisis kepuasan pemakai terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Sosiosains*, Vol XVII No. 2 hal. 162-177
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen jasa*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., dan Neyland, J. (2013). Penerapan metode servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan Bahasa Indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara, *Jurnal Online Poros Teknik Mesin Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 2 No. 1 hal. 81-96
- Kitcharoen, K. (2014). The importance performance analysis of service quality in administrative departments of private universities in Thailand, *ABAC Journal*, vol 24 No. 3 September-Desember, p. 20-46
- Kotler, P. (2009). *Marketing management millenium Ed*, New Jersey : Prantice Hall International Inc.
- Kasmir. (2007). *Pemasaran bank*. Jakarta : Prenada Media
- Lovelock, C dan Gummesson, E. (2004). "Whiter service marketing?: In search of a new paradigm and fresh perspectives". *Journal of Service Research*. 7, (1), p. 20-41.
- Magal, S and Levenburg, N. (2005). Using of importance performance analysis to analysis e-business strategies among small business, *Proceeding of The 38th Hawai International Conference on System Sciences* .
- Ministry Of Educational and Culture, (2012). *Indonesia educational statistic in brief 2011/2012*, Jakarta : Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana Prasarana
- Parasuraman, A., Zeithamal, VA., dan Berry, LL. (2009). Servqual : A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64. p. 12-40.

- Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan BPSDM Kemendikbud. (2012). Pedoman Pemenuhan Standar Nasional Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Madrasah Aliyah (MA) Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Rachmad. (2012). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Pangkal Pinang menggunakan metode servqual dan importance performance analysis*, Tugas Akhir Program Magister, Magister Manajemen Universitas Terbuka, Jakarta
- Rispawati. (2012). *Analisis kualitas pelayanan pendidikan pada sekolah TK, SD bertaraf internasional Mataram*, Tugas Akhir Program Magister, Magister Manajemen Universitas Terbuka. Jakarta
- Sumaedi, S., Mahatma Yuda Bakti, I.G., dan Metasari, N. (2011). The effect of students perceived service quality and perceived price on students satisfactions, *Journal of Management Science and Engineering*, Vol 5 No. 1 p. 88-97
- Situmorang, S.H. dan Lutfi, M. (2011). *Analisis data untuk riset manajemen dan bisnis*, Medan : USU Press
- Stefanus, T. (2008). Analisa kesenjangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 10 No. 1, hal.66-81
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sitanggang, N. dan Saragih, A.H. Studi karakteristik siswa SLTA di Kota Medan. *Jurnal Teknologi Pendidikan* Vol. 6 No. 2 hal. 185-196
- Sugiyono, (2007). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Sopiatin, P. (2008). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Susan, G. (2013). *Strategi pelayanan pelanggan*. Jakarta: Tugu Publisher.
- Setiawan, E. (2007). Modified IPA II sebagai upaya identifikasi potensi perbaikan di institusi pendidikan tinggi, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol 5 No. 3 hal 123-132

- Tjiptono, F dan Diana, A. (2003). *TQM (total quality management)*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. (2011). *Service quality and satisfaction 3rd Edition*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2007), *Pemasaran jasa*. Jawa Timur : Bayumedia Publishing
- Tribowo, S., Setyo Rukmi, H., dan Harsono, A. (2014). Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada kawasan wisata kawah putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan metode service quality (SERVQUAL). *Jurnal Online Itenas* No. 02 Vol 02. hal 20-39
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Umar, H. (2008). *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta : PT Gramedia
- Widiyanto, M. A. (2013). *Statistika terapan : konsep dan aplikasi SPSS dalam penelitian bidang pendidikan dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Zeithaml, V.A dan Bitner, M. J. (2006). *Service marketing*. Boston. New York, USA : Irwin Mc Graw Hill



```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00
009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VA
R00014 VAR00015
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Hasil Uji Reliability Tingkat Kepentingan

		Notes
Output Created		27-Aug-2015 17:41:14
Comments		
Input	Data	D:\Data Tugas UT\2015.2\Tesisku\data h.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.000

[DataSet1] D:\Data Tugas UT\2015.2\Tesisku\data h.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4.2000	.71438	30
P2	4.6000	.62146	30
P3	4.4667	.68145	30
P4	4.7333	.63968	30
P5	4.7333	.63968	30
P6	4.5333	.68145	30
P7	4.5667	.72793	30
P8	4.3667	.66868	30
P9	4.5667	.56832	30
P10	4.4333	.67891	30
P11	4.7667	.50401	30
P12	4.5667	.56832	30
P13	4.4667	.62881	30
P14	4.6000	.67466	30
P15	4.4667	.62881	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	63.8667	31.361	.438	.881
P2	63.4667	31.637	.479	.878
P3	63.6000	30.041	.652	.870
P4	63.3333	30.506	.631	.872
P5	63.3333	30.575	.621	.872
P6	63.5333	31.292	.475	.879
P7	63.5000	29.983	.610	.872
P8	63.7000	29.597	.733	.867
P9	63.5000	30.741	.684	.870
P10	63.6333	30.999	.518	.877
P11	63.3000	32.079	.533	.876
P12	63.5000	31.638	.534	.876
P13	63.6000	31.697	.464	.879
P14	63.4667	31.775	.413	.881
P15	63.6000	32.179	.392	.882

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
68.0667	35.375	5.94766	15

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00
009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VA
R00014 VAR00015
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Hasil Uji Reliability Tingkat Kinerja

Notes

Output Created		27-Aug-2015 17:30:54
Comments		
Input	Data	D:\Data Tugas UT\2015.2\Tesisku\Data 1 - OK.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	D:\Data Tugas UT\2015.2\Tesisku\Data 1 - OK.sav
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.000

[DataSet1] D:\Data Tugas UT\2015.2\Tesisku\Data 1 - OK.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.6000	.89443	30
P2	3.5667	.93526	30
P3	4.0000	.78784	30
P4	4.0667	.98027	30
P5	2.8333	.94989	30
P6	4.2333	.56832	30
P7	3.7333	1.08066	30
P8	3.4333	.85836	30
P9	3.9000	.66176	30
P10	3.8333	.83391	30
P11	3.8667	.62881	30
P12	3.4667	1.04166	30
P13	3.6000	.89443	30
P14	3.3667	1.06620	30
P15	4.2667	.78492	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	52.1667	53.799	.399	.862
P2	52.2000	52.579	.471	.858
P3	51.7667	54.323	.422	.860
P4	51.7000	52.217	.470	.858
P5	52.9333	52.547	.464	.859
P6	51.5333	55.292	.500	.858
P7	52.0333	48.654	.665	.847
P8	52.3333	52.023	.572	.853
P9	51.8667	52.878	.678	.851
P10	51.9333	52.340	.564	.854
P11	51.9000	54.990	.478	.858
P12	52.3000	49.803	.609	.851
P13	52.1667	53.385	.433	.860
P14	52.4000	49.834	.589	.852
P15	51.5000	54.810	.380	.862

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
55.7667	59.840	7.73565	15

**Tabulasi Jawaban Responden
Uji Validitas dan Reliabilitas
Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga**

Resp No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	JLH
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	55
2	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	69
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	66
5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	62
6	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	62
7	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	2	5	62
8	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	71
9	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
10	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	68
11	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	70
12	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	66
13	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66
14	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	65
15	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66
16	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	60
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	68
19	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	67
20	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	69
21	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	52
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
24	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
25	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	72
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
27	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
JLH	126	138	134	142	142	136	137	135	136	133	143	137	134	138	134	2045

**Tabulasi Jawaban Responden
Uji Validitas dan Reliabilitas
Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga**

Resp No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	JLH
1	2	4	3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	54
2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	43
3	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	5	56
4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	1	5	55
5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	53
6	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	63
7	4	3	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	60
8	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	63
9	4	3	3	5	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	54
10	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	55
11	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	58
12	4	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	53
13	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	65
14	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	56
15	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	67
16	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	61
17	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	63
18	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	61
19	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	66
20	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	68
21	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	47
22	3	3	5	3	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	58
23	3	4	3	3	1	4	2	4	3	3	4	2	3	2	4	45
24	3	2	4	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	42
25	3	3	5	3	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	56
26	3	2	3	3	5	4	1	1	3	4	4	2	4	1	5	45
27	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	58
28	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
29	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	41
30	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	1	4	4	5	61
JLH	108	107	120	122	85	127	112	103	117	115	116	104	108	101	128	1673

Tabulasi Jawaban Responden
Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga

Resp No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	JLH
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	68
2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	71
3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	72
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	59
8	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	67
9	3	1	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	62
10	3	1	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	62
11	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
12	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	71
13	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	67
14	2	2	1	2	2	4	3	1	2	2	2	2	2	2	4	33
15	2	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	43
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
17	2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	60
18	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
19	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	71
20	3	1	3	5	5	4	4	3	4	2	5	5	4	5	5	58
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
22	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	68
23	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	64
24	3	1	2	5	1	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	58
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	71
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	72
28	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	64
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	55
32	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	69
33	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
34	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	66
35	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	62
36	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	62
37	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	2	5	62

Resp No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	JLH
38	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	71
39	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
40	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	68
41	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	70
42	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	66
43	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66
44	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	65
45	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66
46	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	60
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
48	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	68
49	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	67
50	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	69
51	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	52
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
54	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
55	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	72
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
57	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
60	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
61	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	53
62	3	1	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	62
63	2	5	2	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	57
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
65	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	69
66	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	70
67	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
68	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
69	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	65
70	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	68
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
72	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	59
73	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	64
74	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	68
75	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	63
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	73
79	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	67

Resp No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	JLH
80	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	70
81	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	66
82	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	67
83	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	51
84	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	57
85	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
86	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	72
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
88	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	67
89	3	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	58
90	2	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	60
JLH	362	402	390	415	408	402	407	384	408	395	415	404	405	404	409	6010



Tabulasi Jawaban Responden
Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga

Resp No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Jl.H
1	5	5	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	53
2	3	4	2	4	2	4	3	1	4	3	3	3	3	4	5	48
3	5	5	4	5	3	3	2	4	4	4	5	3	5	5	4	61
4	3	4	4	2	3	3	5	2	4	5	5	4	5	4	5	58
5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	64
6	5	4	3	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60
7	4	5	5	2	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	60
8	4	3	4	3	1	4	2	3	4	5	4	3	3	4	4	51
9	3	3	4	3	1	4	2	3	4	3	3	1	4	3	3	44
10	3	3	4	3	1	4	2	3	4	3	3	1	4	3	3	44
11	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57
12	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	63
13	4	3	4	3	1	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	53
14	2	2	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	5	44
15	2	4	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	5	46
16	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	67
17	2	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	58
18	5	4	3	4	1	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	60
19	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	62
20	3	3	4	3	1	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	48
21	3	3	2	3	1	3	2	3	5	3	3	1	3	3	3	41
22	2	2	2	2	2	2	3	1	3	4	3	2	2	2	2	34
23	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	5	61
24	3	1	2	3	1	4	2	3	4	3	3	1	4	3	3	40
25	1	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	2	3	4	3	53
26	3	4	2	4	3	3	2	1	3	3	4	4	5	4	5	50
27	3	5	5	5	1	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	59
28	3	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	42
29	1	3	2	1	1	3	1	2	3	2	3	1	1	1	4	29
30	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45
31	2	4	3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	54
32	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	43
33	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	5	56
34	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	1	5	55
35	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	53
36	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	63
37	4	3	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	60
38	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	63

Resp No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	JLH
39	4	3	3	5	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	54
40	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	55
41	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	58
42	4	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	53
43	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	65
44	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	56
45	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	67
46	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	61
47	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	63
48	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	61
49	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	66
50	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	68
51	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	47
52	3	3	5	3	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	58
53	3	4	3	3	1	4	2	4	3	3	4	2	3	2	4	45
54	3	2	4	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	42
55	3	3	5	3	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	56
56	3	2	3	3	5	4	1	1	3	4	4	2	4	1	5	45
57	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	58
58	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
59	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	41
60	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	1	4	4	5	61
61	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	52
62	3	1	5	5	1	4	1	4	5	3	3	3	5	5	5	53
63	2	1	1	4	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	4	28
64	1	3	2	1	1	3	1	2	3	2	3	1	1	1	4	29
65	2	3	2	5	3	5	3	3	3	3	1	2	2	1	3	41
66	2	2	2	2	2	4	3	1	3	3	2	1	2	4	3	36
67	3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	57
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
69	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	67
70	3	4	4	3	2	4	5	3	2	4	3	3	3	3	2	48
71	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	67
72	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	62
73	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	66
74	5	5	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	63
75	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	49
76	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	67
77	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	66
78	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	42
79	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	52
80	3	4	2	4	1	5	3	4	4	4	3	2	5	2	4	50

Resp No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	JLH
81	3	4	5	4	1	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	51
82	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	50
83	4	4	2	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	50
84	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	57
85	3	2	3	5	1	4	4	3	4	4	4	1	3	2	4	47
86	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	42
87	4	3	3	4	1	4	3	2	3	4	4	1	3	3	1	43
88	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	53
89	1	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	46
90	2	4	2	3	1	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	46
JLH	298	321	323	343	209	355	319	290	345	338	338	286	329	309	364	4767



Kuesioner Penelitian

Kami sangat mengharapkan bantuan Anda untuk memberikan masukan dan kesan Anda dengan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Bantuan Anda sangat berharga sekali dalam penelitian ini. Terima kasih atas kesediaan Anda memberikan waktu dan menanggapi setiap pertanyaan pada kuesioner ini.

Berilah tanda (X) untuk setiap jawaban yang sesuai.

Kelas Anda :

- | | | |
|------------|-------------|--------------|
| (1) X-MIPA | (3) XI-MIPA | (5) XII-MIPA |
| (2) X-IPS | (4) XI-IPS | (6) XII-IPS |

Usia :tahun

Jenis kelamin : (1) Laki-laki (2) Perempuan

Petunjuk Pengisian

BAGIAN KINERJA

Bagian ini ditujukan untuk mengetahui perasaan atau persepsi Anda terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh SMA Negeri 1 Sibolga

Sangat tidak baik berilah tanda "X" pada angka 1

Tidak baik berilah tanda "X" pada angka 2

Cukup baik berilah tanda "X" pada angka 3

Baik berilah tanda "X" pada angka 4

Sangat baik berilah tanda "X" pada angka 5

BAGIAN KEPENTINGAN (HARAPAN)

Sangat tidak penting berilah tanda "X" pada angka 1

Tidak penting berilah tanda "X" pada angka 2

Cukup penting berilah tanda "X" pada angka 3

penting berilah tanda "X" pada angka 4

Sangat penting berilah tanda "X" pada angka 5

1. Ruang perpustakaan diengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar

Kinerja sekolah atas ruang perpustakaan diengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas ruang perpustakaan diengkapi dengan fasilitas multimedia sebagai sumber belajar

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

2. Ruang kelas sejuk dan nyaman untuk belajar

Kinerja sekolah atas ruang kelas sejuk dan nyaman untuk belajar

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas ruang kelas sejuk dan nyaman untuk belajar

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

3. Sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium fisika, kimia, biologi dan komputer

Kinerja sekolah atas sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium fisika, kimia, biologi dan komputer

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas sekolah memiliki alat dan bahan praktikum lengkap pada laboratorium fisika, kimia, biologi dan komputer

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

4. Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba

Kinerja sekolah atas lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok dan narkoba

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

5. Air bak pada toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih.

Kinerja sekolah atas air bak pada toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas air bak pada toilet sekolah selalu tersedia, dan kondisi toilet selalu bersih

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

6. Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan

Kinerja sekolah atas guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

7. Sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa

Kinerja sekolah atas sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas sekolah melaksanakan kegiatan pembinaan olimpiade, seni dan olah raga untuk mengembangkan minat siswa

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

8. Guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar

Kinerja sekolah atas guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas guru mampu menunjukkan bukti proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

9. Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa

Kinerja sekolah atas kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan mengembangkan potensi siswa

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

10. Guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya.

Kinerja sekolah atas guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya.

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang diembannya.

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

11. Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu

Kinerja sekolah atas jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

12. Jaminan dari Kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah

Kinerja sekolah atas jaminan dari Kepala Sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas jaminan dari Kepala Sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

13. Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil

Kinerja sekolah atas empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua peserta didik secara adil

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

14. Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa

Kinerja sekolah atas empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar siswa, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

15. Empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu

Kinerja sekolah atas empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu

Sangat tidak baik

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat baik

Tingkat kepentingan Anda atas empathy sekolah memberikan beasiswa kepada siswa yang secara ekonomi kurang mampu

Sangat tidak penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat penting

Keterangan tambahan : (ditulis jika terdapat koreksi pelayanan)

TERIMA KASIH



UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Medan

Jl. Bromo No. 29 Medan, Kelurahan Binjai, Kecamatan Medan Denai 20228

Telepon: 061-7323795, 7326261, Faksimile: 061-7326260

E-mail: ut-medan@ut.ac.id

Nomor : 1850/UN31.23/KM/2015
 Lampiran : -
 Hal : Izin melakukan penelitian

10 SEP. 2015

Yth. Kepala Dinas Pendidikan
 Kota Sibolga
 Di Sibolga

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan permohonan izin melakukan penelitian pada Dinas Pendidikan Kota Sibolga untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ Medan.

Nama : Andi Yos Dahlan
 NIM : 500014352
 Judul TAPM : Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Medan, 10 September 2015
 UPBJJ-UT Medan

Drs. Sinar Pandapotan, M.Si

NIP. 195706221989031001

UPBJJ
 MEDAN



DINAS PENDIDIKAN

Jalan Tuanku Dorong Hutagalung No. 4 Telp.(0631) 22087 Sibolga 22521
Website: <http://disdiksibolga.org>; email: info@disdiksibolga.org

REKOMENDASI

Nomor : 800 / 1564 / 2015

Sehubungan dengan Surat PLT Ka UPBJJ-UT Medan Nomor : 1850/UN31.23/KM/2015 tanggal 10 September 2015 perihal Mohon Izin Penelitian, maka dengan ini kami memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : Andi Yos Dahlan
NIM/BP : 500014352
Tempat Penelitian : SMA Negeri 1 Kota Sibolga
Judul Penelitian : Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis.
Kegunaan Penelitian : Untuk Menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM).
Mulai Penelitian : 15 September 2015 s/d selesai
Sasaran Penelitian : Peserta didik Kelas X.XI.XII SMA Negeri 1 Kota Sibolga.

Dengan ketentuan apabila telah selesai melaksanakan Penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Pendidikan Kota Sibolga.

Demikian Rekomendasi ini dibuat, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Sibolga, 15 September 2015
KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SIBOLGA,

Drs. ALPIAN HUTAURUK, M.Pd
Pembina Tk. I
NIP. 19691221 199412 1 001