

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 PANGKALPINANG
MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

Rachmad

NIM 016121723

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

PANGKALPINANG

2012

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “ Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa Menggunakan Metode *Servqual, Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index* SMA Negeri 1 Pangkalpinang” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

UNIVERSITAS TERBUKA

Pangkalpinang, 20 November 2012

Yang Menyatakan



Rachmad

NIM 016121723

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Oleh : Rachmad

e-mail: rachmad_rusli@yahoo.co.id

Universitas Terbuka Indonesia

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut mutu pelayanan SMA Negeri 1 Pangkalpinang, menganalisis perbedaan tingkat kinerja sekolah dengan tingkat kepentingan siswa di SMA Negeri 1 Pangkalpinang, dan merekomendasikan cara untuk meningkatkan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang.

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif yang bersifat kausal dengan menggunakan metode survey. Subjek dan lokasi penelitian adalah 89 siswa di SMA Negeri 1 Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Uji reliabilitas dan validitas dilakukan untuk melihat valid atau tidaknya kuesioner penelitian. Untuk mengukur kepuasan siswa digunakan metode servqual (service quality). Analisis tingkat kinerja sekolah dan tingkat kepentingan digunakan metode *importance Performance Analysis*.

Berdasarkan analisis menggunakan metode servqual hanya enam atribut kualitas pelayanan yang tingkat kepuasannya kategori cukup puas. Sedangkan 10 atribut kualitas pelayanan lainnya kategori kurang puas. Berdasarkan dimensi servqual hanya dimensi responsiveness yang tingkat kepuasan kategori cukup puas, dimensi yang lainnya kategori kurang puas. Berdasarkan *importance Performance Analysis* terdapat empat atribut yang menunjukkan konsumen kurang puas. Atribut tersebut adalah kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa; kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah. Kemudian jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diajarnya; dan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik. Hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan tingkat kinerja sekolah dengan tingkat kepentingan siswa di SMA Negeri 1 Pangkalpinang dari masing-masing 16 atribut pelayanan jasa.

ABSTRACT

**Analysis of service quality for student satisfaction using service quality
(servqual) method and Importance-Performance Analysis
at SMA Negei 1 Pangkalpinang
By : Rachmad**

e-mail: rachmad_rusli@yahoo.co.id

The Indonesia Open University

Key words: service quality, servqual, importance-performance analysis, satisfaction

This research aims to analysis the different of School performance with the level of student needs at SMA Negeri 1 Pangkalpinang. To analysis level need and level performance and level of performance aspect of service quality at SMA N 1 Pangkalpinang. And to recomend ways for increasing customer satisfaction at SMA N 1 Pangkalpinang. The tipe of research is quantitative research with has causal character by applying survey method. The subject and research location is 89 students at SMA N 1 Pangkalpinang, Bangka Belitung province. Reability and validity test is proved to check research questionare wether it is valid or not. Servqual method is used to measure students satisfaction. IPA is use for Analysis of school performance level and need level.

Based on analysis of servqual method only six service quality attributes is quite satisfied level and 10 service quality attributes is less satisfied level. Based on IPA, results has 4 aspects which show dissatisfaction customer. The aspects is teacher competences to master students character, teaching and learning theory and principles learning process with educate and develope student potentials. The principal can be trusted to manage school finance. Then teacher assurance of mastering teaching of materials, structure, concept, and knowledge of thinking that support the subject is taught by the teacher, teacher and principal empathy for teaching and learning activity, student complain and achievement need to join academic and non academic competition. The results of research show the different between satisfaction level school performance with level student importance at SMA N 1 Pangkalpinang from each 16 aspects of service.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Penyusun TAPM : Rachmad

NIM : 016121723

Program Studi : Magister Manajemen

Hari / Tanggal :

Mengetahui

Pembimbing II,

Dr.Ir.Sri Harijati,MA
NIP 196209111988032002

Pembimbing I,

Dr.Said Kelana

Mengetahui

Ketua Bidang Ekonomi
dan Manajemen

Maya Maria ,SE,MM
NIP 197205011999032003

Direktur Pascasarjana

Suciati,Ph.D
NIP195202131985032001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rachmad
NIM : 016121723
Program Studi : Magister Manajemen
Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang Menggunakan Metode *Servqual dan Importance-Performance Analysis*

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka, pada :

Hari/ Tanggal : Sabtu , 8 Desember 2012

Waktu : Pk.15.00 – 17.00

Dan telah dinyatakan : LULUS

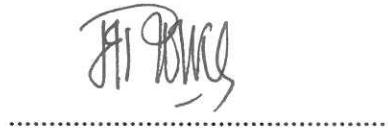
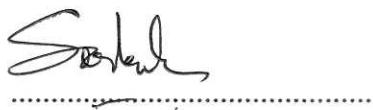
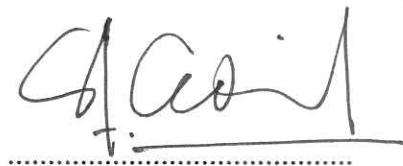
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Drs. Syarif Fadillah, M.Si

Penguji Ahli : Dr.Ign.Heru Wasto

Pembimbing I : Dr.Said Kelana Asnawi

Pembimbing II : Dr.Ir.Sri Harijati, MA



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah S.W.T , karena atas berkat dan karunia-Nya , saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Managemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa ,tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak , dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
- 2) Kepala UPBJJ UT Pangkalpinang selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- 3) Pembimbing I Dr. Said Kelana dan Pembimbing II Dr. Sriharijati yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
- 4) Kabid Program Magister Management selaku penanggung jawab program Magister Management ;
- 5) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral;
- 6) Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Pangkalpinang Dra.SR Kunlistiani yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini;

7) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini

Akhir kata, saya berharap Allah S.W.T berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pangkalpinang, 30 Januari 2013

Penulis

Rachmad

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak	iii
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xvi
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
Bab II Tinjauan Pustaka	13
A. Kajian Teori	13
1. Jasa	13
2. Service Quality (Kualitas Pelayanan)	18
3. Pendidikan	25
4. Kepuasan Pelanggan	26
5. <i>Importance –Performance Analysis</i>	28
6. Penelitian Terdahulu	32

halaman

7. SMA Negeri 1 Pangkalpinang	37
B.Kerangka Berfikir	39
C.Hipotesis.....	41
D.Definisi Operasional	45
Bab III Metodologi Penelitian	49
A.Desain Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel	50
C. Instrumen Penelitian	51
D. Prosedur Pengumpulan Data	61
E. Metode Analisis Data.....	62
Bab IV Hasil dan Pembahasan	64
A. Gambaran Umum SMA Negeri 1 Pangkalpinang	64
B. Karakteristik Responden.....	69
C. Analisis Servqual	70
D. Analisis Tingkat Kesesuaian	76
E. <i>Importance-Performance Analysis</i>	96
F. Analisis perbedaan tingkat kinerja sekolah dengan tingkat kepentingan Siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang masing-masing atribut kualitas pelayanan	100
G. Implikasi Manajerial.....	107
Bab V SIMPULAN DAN SARAN	118
A.Simpulan	118
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	123

halaman

LAMPIRAN 125

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 2.1 Service Quality Model	24
Gambar 2.2 The Original IPA Framework Extremely Importance	31
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Pangkalpinang 2011/2012	68
Gambar 4.2 Grafik Matriks IPA untuk 16 atribut kualitas pelayanan	97
Gambar 4.3 Matriks IPA Kuadran A	98
Gambar 4.4 Matriks IPA Kuadran B	100
Gambar 4.5 Matriks IPA Kuadran C	102
Gambar 4.6 Matriks IPA Kuadran D	102

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Barang dan Jasa	14
Tabel 2.2 <i>Servqual Attributes</i>	21
Tabel 3.1 Kisi-kisi instrumen penelitian	52
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Reliabilitas	57
Tabel 3.3 Nilai Korelasi Uji validitas pernyataan kuesioner tingkat kinerja Sekolah	59
Tabel 3.4 Nilai Korelasi Uji validitas pernyataan kuesioner tingkat kepentingan	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	69
Tabel 4.2 Skor rerata tingkat kepentingan, tingkat kinerja sekolah dan tingkat Kepuasan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang 2012	70
Tabel 4.3 Skor kepuasan siswa skala 100	73
Tabel 4.4 Kesenjangan dan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi servqual.....	75
Tabel 4.5 Tingkat kesesuaian terhadap ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar	76
Tabel 4.6 kesesuaian/kepuasan terhadap sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran pengelolaan dan kerjasama internasional	77
Tabel 4.7 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap lingkungan sekolah yang bersih,tertib,indah,rindang serta bebas asap rokok,bullying dan bebas narkoba	79

halaman

Tabel 4.8 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap guru dapat menunjukkan bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar	80
Tabel 4.9 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional.....	82
Tabel 4.10 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan	83
Tabel 4.11 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah, dan melaporkan hasil belajar siswa	84
Tabel 4.12 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap informasi pengelolaan Keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat	85
Tabel 4.13 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik menguasai teori belajar mengajar dan prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa	87
Tabel 4.14 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah	88
Tabel 4.15 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil	89

halaman

Tabel 4.16 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap jaminan dari guru atas penguasaan materi struktur konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu	90
Tabel 4.17 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap keramah-tamahan dan Kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler	92
Tabel 4.18 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan baik akademik dan non akademik	93
Tabel 4.19 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil	94
Tabel 4.20 Tingkat kesesuaian/kepuasan terhadap empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa “kurang mapu” secara ekonomi ..	95
Tabel 4.21 Paired Samples Test	104

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran 1 Biodata	125
Lampiran 2 Data Primer Uji Validitas	126
Lampiran 3 Data Primer Kuesioner.....	130
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	138
Lampiran 5 Profil SMA Negeri 1 Pangkalpinang	144
Lampiran 6 Tanggapan Siswa atas Kinerja Sekolah	160
Lampiran 7 Paired Samples Test	162
Lampiran 8 Indikator Operasional validasi calon SMA BI	163

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi pendidikan adalah penghasil jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Menurut Feigenbaum (1991), kualitas pendidikan adalah faktor kunci yang tidak nampak, namun terjadi di berbagai bidang yang ditentukan oleh para pelakunya dalam keputusan tentang kualitas (Owlia dan Aspinwall, 1996). Kualitas ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja sekolah dan kepuasan pelanggan, dan dapat dilihat dengan meningkatnya jumlah pendaftar, peningkatan kepuasan pelanggan, akuntabilitas yang lebih besar, pelayanan pada pelanggan yang lebih baik, pengurangan biaya, dan sebagainya.

Kualitas adalah keseturuhan ciri atau karakteristik produk dan jasa yang berkaitan dengan penekanannya untuk memenuhi kebutuhan tertentu (Feigenbaum, 1991). Menurut Patel (1994), komponen sistem 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.

Dalam konteks Sekolah Menengah Atas salah satu pelanggan adalah siswa. Kepuasan siswa sangat penting untuk didiskusikan, dengan pemikiran bahwa akan mengakibatkan efek yang baik jika siswa merasa terpuaskan dan sebaliknya. Seperti yang ditulis Letcher and Neves (2010) dalam Sumaedi, Bakti dan Metasari (2011) menulis bahwa, " *psychologist have found that student satisfactions helps to build self-confidence, and that self-confidence helps students develop useful skills, acquire knowledge*". Psikolog telah menemukan bahwa kepuasan siswa membantu untuk membangun kepercayaan diri, dan rasa percaya diri membantu siswa mengembangkan keterampilan yang berguna, memperoleh pengetahuan. Dengan kata lain siswa yang tidak puas akan mengarah ke perbuatan yang negatif , hubungan yang tidak menyenangkan antara siswa dengan staff, sekolah dan kawan-kawannya.

Lembaga pendidikan dapat dilihat sebagai sebuah *corporate* , maka lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Konsumen utama sekolah adalah para siswa, dan konsumen lainnya. Dalam penelitian ini dipilih subjek utamanya adalah siswa karena siswalah yang setiap hari melakukan kegiatan pembelajaran di sekolah. Siswa merasakan kualitas pelayanan yang ia terima, sehingga dianggap lebih mendalam untuk membuat persepsi tentang suatu kualitas pelayanan di sekolah.

Globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif dan mempertajam persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi hanya perusahaan yang mempunyai kemampuan bersaing saja yang dapat bertahan. Persaingan yang

semakin intensif dan perubahan deregulasi yang cepat mempengaruhi bisnis jasa untuk mencapai keunggulan kompetitif. Salah satu strateginya adalah dengan kualitas pelayanan jasa yang tinggi (Rudi dan Wansley, 1985, Thomson dalam Parasuraman ,1988). Salah satu cara untuk membedakan perusahaan jasa dengan pesaingnya adalah penyerahan jasa yang berkualitas tinggi secara konsisten (Kotler,1997). Kualitas jasa terus berkembang guna memberikan kepuasan terus menerus kepada konsumen. Memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang baik merupakan hal yang sukar, tetapi masih mungkin untuk dilakukan.

Sekolah bertaraf internasional (SBI) adalah sekolah yang sudah memenuhi standar nasional pendidikan (SNP) yang diperkaya dengan keunggulan mutu tertentu yang berasal dari negara anggota *the Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) atau negara maju lainnya. OECD adalah organisasi internasional yang tujuannya membantu pemerintahan negara anggotanya untuk menghadapi tantangan globalisasi ekonomi (peraturan menteri pendidikan nasional nomor 78 tahun 2009). Tahun 2010 anggota OECD terdiri dari 35 negara, dominan berasal dari negara Eropa, beberapa negara benua Amerika, beberapa negara Asia seperti Jepang dan Korea Selatan, sedangkan Indonesia akan diusulkan menjadi anggota negara OECD.

Tujuan penyelenggaraan SBI yang tertuang dalam Peraturan menteri Pendidikan nasional nomor 78 Tahun 2009 adalah untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi lulusan dan diperkaya dengan standar kompetensi pada salah satu sekolah terakreditasi di negara anggota OECD atau negara maju lainnya. Sekolah SBI harus punya daya saing komparatif tinggi yang dibuktikan dengan kemampuan menampilkan

keunggulan lokal ditingkat internasional; mempunyai kemampuan bersaing dalam berbagai lomba internasional yang dibuktikan dengan perolehan medali emas, perak, perunggu dan bentuk penghargaan internasional lainnya. Para lulusan mempunyai kemampuan bersaing kerja di luar negeri terutama bagi lulusan SMK; mempunyai kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris (skor TOEFL Test > 7,5 dalam skala *internet based test* bagi SMA, skor TOEIC 450 bagi SMK. Juga mempunyai kemampuan berperan aktif secara internasional dalam menjaga kelangsungan hidup dan perkembangan dunia dari perspektif ekonomi, sosio-kultural, dan lingkungan hidup; dan mempunyai kemampuan menggunakan dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi secara professional.

Di Indonesia pada saat ini (2012) belum satu sekolah pun dinyatakan siap menjadi SBI, masih dalam taraf sekolah rintisan bertaraf internasional. Proses uji materi Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 50 ayat 3 tentang dasar hukum RSBI yang sekarang (2012) sedang disidangkan di Mahkamah Konstitusi (MK). Koalisi Masyarakat Anti Komersialisasi Pendidikan (KMAKP), sebagai pemohon berharap agar RSBI dan SBI dihentikan (Wicaksono, 2012).

Pengembangan sekolah dan manajemen sumber daya di sekolah seperti di SMA Negeri 1 Pangkalpinang yang ditetapkan menjadi Sekolah Penyelenggara Program Rintisan Sekolah Menengah Atas Bertaraf Internasional (SMA BI) berdasarkan Surat Keputusan Direktur Pembinaan Sekolah Menengah Atas Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional Tahun Anggaran 2007 Nomor : 697 / C4 / MN / 2007. Penetapan sebagai sekolah RSBI ini didasarkan kepada beberapa kriteria validasi sekolah calon SBI yang dipenuhi oleh SMA Negeri 1 Pangkalpinang. Sejalan

dengan perkembangan RSBI SMA Negeri 1 Pangkalpinang juga menghadapi tantangan untuk mencapai sekolah bertaraf internasional seperti guru mampu menggunakan bahasa Inggris dalam kegiatan belajar mengajar; siswa dapat meraih prestasi akademik , olahraga dan seni tingkat provinsi, nasional dan internasional. Dari hasil pengamatan peneliti sekolah yang menjadi RSBI itu mendapatkan banyak manfaat, karena guru dan siswa dipaksa untuk meningkatkan kualitas keilmuannya. Walaupun prestasi dalam olimpiade sains internasional belum dapat diraih, tetapi prestasi tingkat nasional seperti prestasi adiwiyata nasional tahun 2012 sudah dapat diraih.

Sebagaimana termaktub dalam Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 3, tujuan pendidikan nasional adalah mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa , berakh�ak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Seorang siswa SMA harus dapat mencapai tujuan pendidikan menengah umum, sebagaimana termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan, pasal 76. Dalam pasal tersebut fungsi dan 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. Kemudian dapat mempelajari ilmu pengetahuan dan teknologi; meningkatkan kepekaan dan kemampuan mengapresiasi serta mengekspresikan keindahan, kehalusan, dan harmoni; menyalurkan bakat

kemampuan di bidang olahraga, 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.

Sejalan dengan itu, pada periode 2010-2014 , Kementerian Pendidikan Nasional menetapkan visi terselenggaranya layanan prima pendidikan nasional untuk membentuk insan Indonesia cerdas komprehensif. Insan Indonesia cerdas komprehensif adalah insan yang cerdas spiritual, cerdas emosional, cerdas sosial, cerdas intelektual dan cerdas kinestetis. Yang dimaksud dengan layanan prima pendidikan nasional adalah layanan yang: tersedia secara merata di seluruh pelosok nusantara; terjangkau oleh sejuru lapisan masyarakat; berkualitas/bermutu dan relevan dengan kebutuhan kehidupan bermasyarakat, dunia usaha, dan dunia industri; setara bagi warga negara Indonesia dalam memperoleh pendidikan berkualitas dengan memperhatikan keberagaman latar belakang sosial-budaya, ekonomi, geografi, gender dan sebagainya dan menjamin kepastian bagi warga negara Indonesia untuk dapat mengenyam pendidikan dan menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat, dunia usaha, dan dunia industri. (Dikdas Kemdikbud,2012).

Untuk mencapai tujuan-tujuan pendidikan nasional maka suatu SMA wajib meningkatkan kualitas layanan pendidikannya. Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis & Booms, 1983, dalam Tjiptono dan Chandra,2011). Kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan

pelanggan. Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman,1985).

Kritik terhadap program RSBI (Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional) adalah mengenai biaya sekolah yang mahal dan tidak mempunyai standar baku, audit laporan keuangan yang tidak terbuka, indikasi korupsi dalam *mark up* anggaran, sistem tersebut dituding telah melakukan bentuk diskriminasi dan kastanisasi yang tidak berpihak pada kaum miskin. (Darma, 2010)

Seperti dapat dilihat dari hasil penelitian dan pengembangan Kementerian Pendidikan Nasional (2011) tentang penyelenggaraan rintisan sekolah berstandar internasional di sekolah menengah pertama bahwa penerimaan dana per sekolah terbesar (44%) berasal dari sumbangan orang tua siswa. Sebagian besar penggunaan dana dimanfaatkan untuk sarana prasarana sebesar 38%, diikuti proses belajar mengajar 18% dan pengembangan pendidik dan tenaga kependidikan 15%. Distribusi sumbangan pembangunan berkisar antara Rp.250 ribu hingga maksimum Rp.15 juta dengan rata-rata Rp.2,23 juta. Hal ini bermakna bahwa sumbangan orang tua siswa untuk dapat dipertanggungjawabkan. Laporan keuangan sumbangan tersebut agar dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Penggunaan dana untuk sarana prasarana agar dapat dikurangi, karena untuk sarana prasarana menjadi tanggung jawab pemerintah kota, provinsi atau negara. (Laporan Balitbang kemdikbud , 2012)

Sebagai sekolah Rintisan SMA BI SMA Negeri 1 Pangkalpinang, dapat dilihat rekapitulasi hasil validasi calon SMA bertaraf internasional tahun 2010. Untuk

komponen Standar tenaga kependidikan baru mencapai 44,8 % , komponen standar pendidik 46,7%. Yang paling tinggi dicapai komponen standar isi 95,8 %. Untuk mencapai kriteria SMA BI ada standar kualifikasi yang harus dicapai, termasuk kualitas pelayanan yang mencakup standar proses, standar penilaian, standar sarana dan prasarana, yang diterima siswa sebagai subjek pendidikan di SMA sesuai dengan yang diharapkan.

Juga dapat diperhatikan angka pengunduran diri setelah pendaftaran penerimaan peserta didik baru (PPDB), yang ditelusuri lebih memilih sekolah yang memiliki kelas unggulan di Kabupaten Bangka. Pada tahun 2010-2011 ada 8 siswa yang mengundurkan diri, tahun 2011-2012 ada 12 siswa yang mengundurkan diri.

Dapat dilihat angka mutasi siswa keluar SMA Negeri 1 Pangkalpinang, dengan alasan permintaan orang tua pindah tugas, tetapi juga dari keterangan orang tua , siswa pindah ke SMA ke pulau Jawa atau Sumatera mengindikasikan memilih SMA Negeri maupun swasta dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pada tahun 2010-2011 ada 9 mutasi siswa ke luar dari SMA Negeri 1 Pangkalpinang, dan tahun 2011- 2012 ada 6 siswa yang mutasi.

Keluhan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang yang didapat dari kuesioner dari pendapat siswa, urutan pertama mengeluhkan hotspot di kelas tidak dapat berfungsi dengan baik, koneksi dan loading internet lambat. Tugas-tugas dari guru sebagian besar berhubungan dengan akses internet. Kemudian keluhan tentang ruang kelas sangat panas dan kurang nyaman, tidak ada pendingin ruangan dan bahkan kipas angin pun belum ada. Hal ini memang berkaitan dengan daya listrik yang belum mencukupi untuk kebutuhan di sekolah. Urutan berikut adalah

tentang informasi pengeluaran keuangan sekolah kurang jelas, pengelolaan kurang transparan, laboratorium (kecuali multimedia) belum dapat mengakses internet dengan cepat dan mudah. Beberapa keluhan yang ditulis oleh para siswa dapat dilihat pada lampiran 5.

Berdasarkan latar belakang diatas perlu dan penting untuk mengadakan penelitian tentang “ Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang menggunakan model *servqual* dan *importance-performance analysis*”. Dalam penelitian ini survei kepuasan siswa (sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei (Mc Neal& Lamb dalam Tjiptono dan Chandra (2011)) menggunakan *importance-performance analysis*. Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla & James (1977). Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (dalam hal ini SMA Negeri 1 Pangkalpinang) pada masing-masing atribut tersebut. Kotler (2003: 127) memberikan definisi atribut produk sebagai unsur-unsur yang melekat pada sebuah produk berwujud maupun produk tidak berwujud. Atribut berwujud meliputi: desain, warna, ukuran, kemasan dan sebagainya, sedangkan atribut yang tidak berwujud diantaranya: harga, jasa atau layanan dan kualitas. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix* . Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dengan perbaikan kinerja dapat berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Sumber daya organisasi mencakup sumber daya: manusia, informasi, fisik, keuangan dan daya alam.

B. Perumusan Masalah.

Penelitian yang dilakukan oleh Selnes (1993) dan Sivadas (2000) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Keluhan-keluhan dari para siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang mendorong untuk dilakukan analisis seberapa baik kualitas pelayanan di SMA Negeri 1 Pangkalpinang sehingga dapat dilakukan perbaikan kinerja sekolah yang diharapkan.

Bernardin dan Russel dalam Muhammad (2008) memberikan definisi kinerja organisasi sebagai catatan tentang hasil akhir atau suatu kegiatan atau tugas yang diselenggarakan pada kurun waktu tertentu. Kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan indikator masukan, proses dan output. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seluruh warga sekolah di lembaga dengan wewenang dan tanggungjawab untuk mencapai tujuan kelembagaan (Depdiknas Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan menengah, 2005).

Mengukur kualitas berarti membandingkan suatu kondisi/ fakta dari objek yang ingin dilakukan pengukuran dengan suatu ukuran yang berbentuk skala berupa angka kuantitatif sehingga menghasilkan data kuantitatif dan akan lebih mudah dikomunikasikan. Langkah yang perlu dilakukan adalah menciptakan alat ukur , melakukan pengukuran dan mengestimasi hasil pengukuran.

Kepuasan pelanggan adalah kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dari jasa yang disajikan. Jika harapan dipenuhi maka akan menimbulkan kepuasan, demikian juga sebaliknya. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan membandingkan harapan dan kenyataan dengan melakukan perbandingan penilaian terhadap suatu kinerja. *Perceived performance* didefinisikan secara relatif seragam sebagai keyakinan mengenai jasa yang dialami (*belief about experienced service*) (Tjiptono dan Chandra (2011)). Penelitian ini untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan tingkat kinerja sekolah yang dipersepsi oleh para siswa.

Berdasarkan latar belakang diatas dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut mutu pelayanan dianalisis menggunakan metode *servqual* dan *importance-performance analysis* SMA Negeri 1 Pangkalpinang.
2. Apakah ada perbedaan tingkat kinerja sekolah dengan tingkat kepentingan siswa di SMA Negeri 1 Pangkalpinang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut mutu pelayanan menggunakan model *servqual* dan *importance-performance analysis* SMA Negeri 1 Pangkalpinang.

2. Untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan (kinerja sekolah) dengan tingkat kepentingan (harapan) siswa di SMA Negeri 1 Pangkalpinang masing-masing atribut kualitas pelayanan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

Aspek praktis

1. Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang lebih rinci khususnya tentang kondisi kualitas pelayanan di SMA Negeri 1 Pangkalpinang sebagai sekolah rintisan bertaraf internasional.
2. Sebagai referensi kualitas pelayanan di sekolah RSBI untuk Dinas Pendidikan Kota Pangkalpinang khususnya, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan nasional.
3. Sebagai bahan pembinaan untuk guru, kepala sekolah dan pengawas dalam pelaksanaan pembinaan sekolah oleh pengawas sekolah.

Aspek akademis

Bagi peneliti/akademisi sebagai referensi penelitian sejenis untuk menambah pengetahuan serta memberikan kontribusi teoritis konsep-konsep dan metode serta hasil analisis untuk penyempurnaan pengembangan penelitian selanjutnya mengenai pemasaran jasa khususnya keilmuan khususnya kualitas layanan sekolah menengah atas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, yang interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat 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 (Kotler, 2007).

Definisi lain yang berorientasi pada aspek proses atau aktivitas dikemukakan oleh Gronroos (2000) dalam Tjiptono dan Chandra (2011:17) :

“jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *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”.

Dengan demikian, keluaran dari usaha jasa pada dasarnya tidak berwujud. Jasa juga bukan merupakan barang. Jasa merupakan proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan merupakan perbuatan yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain.

Stanton (1993) mengungkapkan bahwa jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud ataupun tidak. Sedangkan Zeithaml dan Marie (2006) mendefinisikan jasa sebagai satuan kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk, jasa dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah, serta bersifat tak berwujud.

Jasa memiliki karakteristik yang membedakannya dari produk berupa barang. Karakteristik utama yang membedakannya jasa dengan produk adalah sifat jasa yang tidak dapat dilihat (tidak nyata), di samping ketidaklibatan konsumen secara aktif dalam proses penyampaian jasa. Secara keseluruhan dapat dilihat perbedaan antara barang dan jasa, perbedaan karakteristik yang diberikan oleh beberapa penulis lain: Grönroos (1983), Lovelock (1983), Norman (1984), Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1985) dalam Jasfar (2005), yang ditampilkan 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 tidak terlibat dalam proses produksi
Produksi dan konsumsi terpisah	Produksi dan konsumsi bersamaan waktu dan tempat
Produk/proses bersifat homogen	Proses dan hasil berbeda-beda
Dimungkinkan hubungan yang tidak langsung antara produsen dan	Hubungan langsung adalah hal yang sangat utama

Barang	Jasa
konsumen	
Persediaan dapat diciptakan	Penciptaan persediaan tidak mungkin /sulit
Dapat dibawa	Tidak dibawa(melekat kepada penyedia jasa)
Dapat dieksport	Sulit dieksport
Nilai tambah diciptakan di dalam pabrik	Nilai tambah terjadi pada waktu interaksi antara produsen dan konsumen
Konsentrasi pada saat proses produksi tertentu dapat dilakukan	Konsentrasi pada suatu proses produksi tertentu tidak dapat dilakukan karena tersebarnya daerah produksi
Kepemilikan berpindah pada saat penjualan	Tidak ada perpindahan kepemilikan
Dapat diujicobakan sebelum dijual	Tidak ada sebelum penjualan dan sangat sulit untuk diujicobakan
Pengembalian barang dimungkinkan seperti halnya pemberian garansi	Pengembalian tidak dimungkinkan pemberian garansi juga sangat sulit
Penjualan barang bekas dimungkinkan	Penjualan tidak mungkin dilakukan lebih dari satu kali
Dapat diberi hak paten	Susah untuk diberi hak paten

Sumber : Jastari, 2005

Jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi pengelolaan danemasarkannya. Keempat karakteristik utama tersebut dinamakan paradigma I HIP : *Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, dan Perishability* (Lovelock & Gummesson , 2004)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) , karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. *Intangible* (tidak berwujud). Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan, dan tidak dapat dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen. Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu obyek, alat, material atau benda; maka jasa merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha (Berry, 1980). 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, kemudian dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Jasa diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan. Apabila diperlukan oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka orang itu akan tetap merupakan bagian jasa tersebut.

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil dari jasa bersangkutan. Dalam hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact-personnel*) merupakan unsur kritis .

- c. *Variability* (ber variasi) / *heterogeneity* . Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi di tempat jasa tersebut diberikan. Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk,

kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

- d. *Perishability* (tidak tahan lama). Daya tahan suatu jasa tergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor. Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian di luar waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan (Edget & Parkinson, 1993; Zeithaml & Bitner, 2003).

Pengukuran kualitas pada industri jasa sulit sekali dilakukan karena karakteristik jasa pada umumnya tidak tampak. Menurut Gasperz (1997) , karakteristik unik industri jasa / pelayanan yang sekaligus membedakannya dari barang antara lain :

- a. Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible output*)
- b. Pelayanan merupakan output variabel , atau tidak standar.
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan ke dalam persediaan, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- d. Terdapat hubungan langsung dengan pelanggan melalui proses pelayanan
- e. Pelanggan secara kalis merupakan input bagi proses pelayanan yang diterimanya.
- f. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.

- h. Membutuhkan pertimbangan peribadi 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

Menurut peneliti jasa dalam konteks pendidikan adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara siswa, orang tua siswa dan guru serta karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Hal tersebut dengan memperhatikan karakteristik jasa *intangible*, *inseparability*, *variability* dan *perishability*.

2. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

Menurut Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono dan Diana (2003), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Olsen dan Wyckoff (1978) dalam Yamit (2004) mendefinisikan jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip Tjiptono (1997), 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 yang sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga menyebabkan konsumen merasa puas. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggannya. Berdasarkan uraiannya diatas peneliti mengambil pengertian kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan sehingga sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas ke mudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

Metode *Servqual* (*service quality*) adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode *Servqual* terdapat sepuluh faktor utama atau dimensi *Servqual* yang menentukan kualitas pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 1996) yaitu :

- a. *Tangible*. Misalnya : lantai, seragam staf, tata letak barang, interior
- b. *Reliability* . Misalnya : janji yang ditepati, mutu produk, kebersihan produk, jam buka, bekerja tidak sambil mengobrol.
- c. *Responsiveness*. Misalnya, respon staf yang cepat,dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.

- d. *Competence.* Misalnya ,staf terampil dalam bekerja, menguasai produk knowledge.
- e. *Credibility.* Misalnya ,kejujuran, dapat dipercaya.
- f. *Courtesy.* Misalnya kesopanan staf.
- g. *Security.* Misalnya, konsumen merasa bebas dari bahaya, risiko atau keraguan, tidak bahaya, merasa aman secara fisik dan finansial.
- h. *Acces.* Misalnya, staf mudah di telpon, manajer sudah ditemui, konsumen tidak lama menunggu.
- i. *Communication.* Misalnya ,bahasa yang dapat dimengerti , informasi yang tepat tentang layanan.
- j. *Understanding the customer.* Misalnya, staf memahami kebutuhan pelanggan , hal-hal yang berkaitan dengan perhatian pada ibadi konsumen

Dimensi layanan diatas ke mudian diringkas menjadi lima dimensi *servqual* oleh Parasuraman dalam Kotler (2009: 400). Lima dimensi tersebut meliputi :

- a. *Reliability, the ability to perform the promised service dependably and accurately.* Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. *Responsiveness, the willingness to help customers and to provide prompt service.* Keinginan untuk membantu para pengguna

memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan.

c. *Assurance, the knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*. Kompetensi sedemikian ini ngga memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dalam kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya dan teguh.

d. *Empathy, the provision of caring, individualized attention to customers*. Sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, ke mudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individu.

e. *Tangibles, the appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*. Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, perlatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi.

Tabel 2.2
SERVQUAL ATTRIBUTES

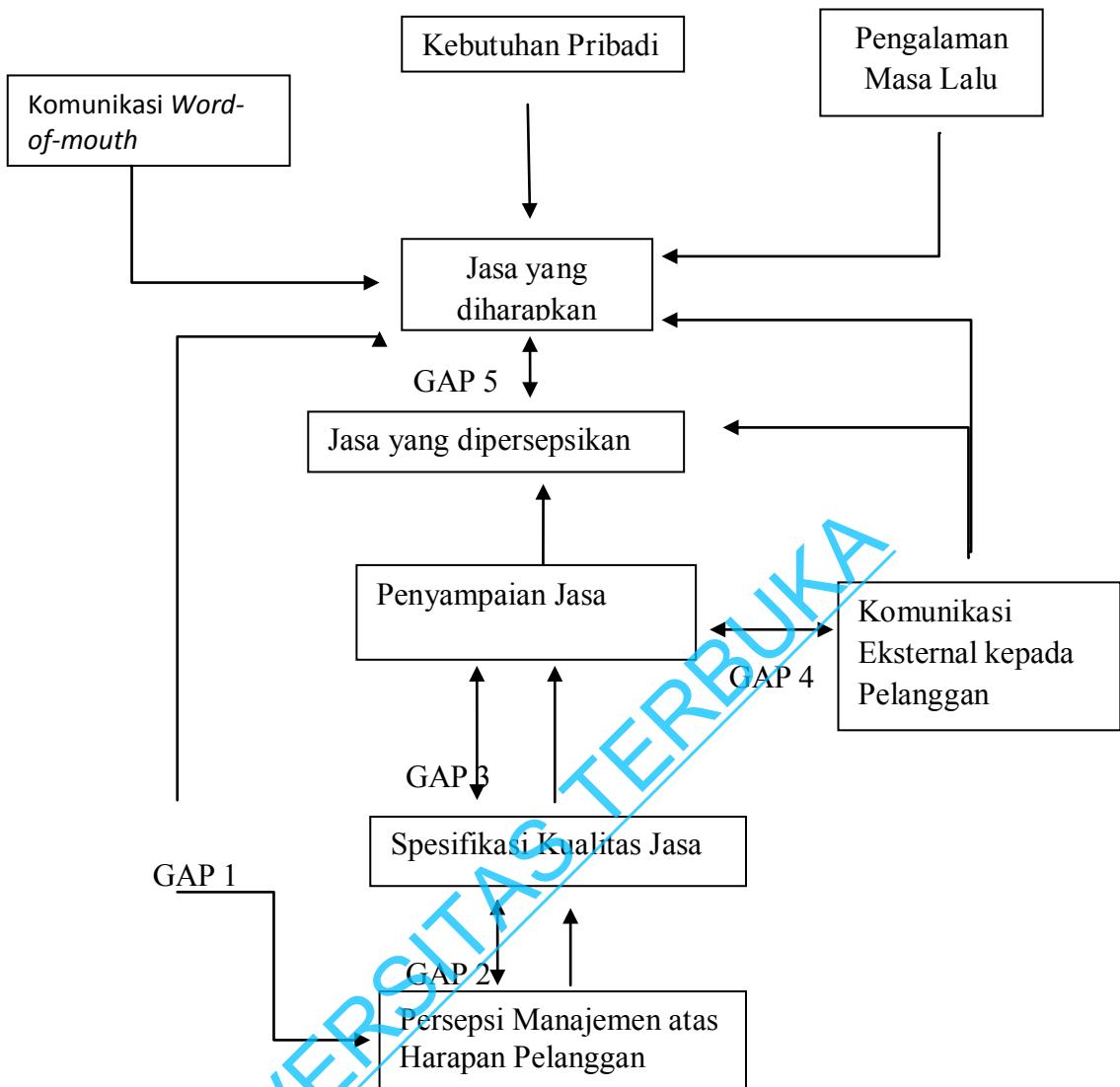
Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • Providing service as promised • Dependability in handling customers service problems • Performing services right the first time • Providing services at the promised time • Maintaining error-free records • Employees who have the knowledge to answer customer questions
-------------	---

Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> <i>Keeping customer informed as to when services will be performed</i> <i>Prompt service to customers</i> <i>Willingness to help customers</i> <i>Readiness to respond to customers requests</i>
Assurance	<ul style="list-style-type: none"> <i>Employees who instill confidence in customers</i> <i>Making customers feel safe in their transactions</i> <i>Employees who are consistently courteous</i>
Empathy	<ul style="list-style-type: none"> <i>Giving customers individual attention</i> <i>Employees who deal with customers in caring fashion</i> <i>Having the customer's best interest at heart</i> <i>Employees who understand the needs of their customers</i> <i>Convenient business hours</i>
Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <i>Modern Equipment</i> <i>Visually appealing facilities</i> <i>Employees who have a neat, professional appearance</i> <i>Visually appealing materials associated with the service</i>

Dimensi –dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan diatas harus diramu dengan baik. Apabila tidak akan menimbulkan kesenjangan atau gap antara perusahaan dan pengguna karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Kesenjangan yang dikemukakan oleh Parasuraman (Kotler,2009) antara lain :

- a. *Gap between consumer expectation and management perception.* Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. *Management does not always correctly perceive what customers want.*
- b. *Gap between management perception and service-quality specification.* Management might correctly perceive customers' wants but not set a performance standard. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa
- c. *Gap between service-quality specifications and service delivery.* Personnel might be poorly trained, or incapable of or unwilling to meet the standard; or they may be held to conflicting standards, such as taking time to listen to customers and serving them fast. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
- d. *Gap between service delivery and external communications.* Consumer expectations are effected by statements made by company representatives and ads. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
- e. *Gap between perceived service and expected service.* This gap occurs when the consumers misperceives the service quality. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Kesenjangan (gap) tersebut dapat digambarkan sebagai berikut (Kotler,2009).



Gambar 2.1
Service-Quality Model

(Sumber : A.Parasuraman,Valarie A,Zeithaml dan Berry,L ,1990)

Dalam penelitian ini yang difokuskan adalah gap 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini dapat menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif

Model *Servqual* mendefinisikan bahwa kesenjangan atau gap (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu adalah

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

Kesenjangan ya ng bernilai ne gatif m enunjukkan ba hwa ha rapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan, semakin lebar jurang pemisah antara keinginan ko nsumen da n sesuatu yang mereka p eroleh s ebenarnya. Persepsi (P) didefinisikan sebagai keyakinan pe langgan berkenaan dengan jasa yang diterima atau di alami. S edangkan E kspektasi d irumuskan s ebagai hasrat a tau ke inginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan harus ditawarkan penyedia jasa.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan digunakan rumus (Basterfiled dalam Ariani, 2004: 325) ,yaitu :

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{Harapan}}$$

Jika kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

3. Pendidikan

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan nasional menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha s adar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual ke agamaan,pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat ,bangsa dan negara.

Dalam penelitian ini pembahasan difokuskan pada SMA yang mempunyai tujuan, sebagaimana termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan, pasal 76 bahwa

fungsi dan 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 ke mampuan di bidang olahraga, baik untuk ke sehatan dan kebugaran jasmani maupun prestasi; meningkatkan kesiapan fisik dan mental untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan tinggi dan/atau untuk hidup mandiri di masyarakat.

4. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (1997), pada hakikatnya 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 manajemen tidak ada gunanya apabila pada akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Sejumlah pakaian mendefinisikan kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai akibat dari respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan pemakaiannya. Menurut Oliver dalam Tjiptono dan C handra (2011) ,kepuasan pelanggan adalah penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk/jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *under-fulfillment* dan *over-fulfillment*. Hal itu berarti penilaian bahwa bentuk keistimewaan tertentu barang

atau jasa memberikan tingkat ke nyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan yang dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Berbagai definisi tersebut memiliki kesamaan, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan atau kinerja hasil yang dihasilkan). Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan pernilaian subjektif atas hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, yang sering diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi.

Kotler (2006) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut .

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Dalam sistem ini media yang digunakan dapat berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, saluran telepon bebas pulsa, website, dan lain-lain. Berdasarkan karakteristiknya, metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pendapat. Oleh karena itu, sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dengan cara ini semata.

b. *Ghost Shopping.*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai calon pembeli atau pelanggan produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing dalam pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk itu.

c. *Lost Customer Analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dari umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatiannya terhadap para pelanggannya.

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 tertentu.

(Magal dan Levenburg,2005). Seperti yang disebutkan oleh Setiawan dari Wade dan E agles (2003), 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.

Seperi yang dikemukakan oleh Slack dan Lam Kitcharoen (2004); presented an IPA model that considered a relationship between importance and performance and theorized that target levels of performance for particular product attributes should be proportional to the importance of those attributes.

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 :

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/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Diagram kartesius sangat diperlukan untuk penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan atas barang 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*):

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

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

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

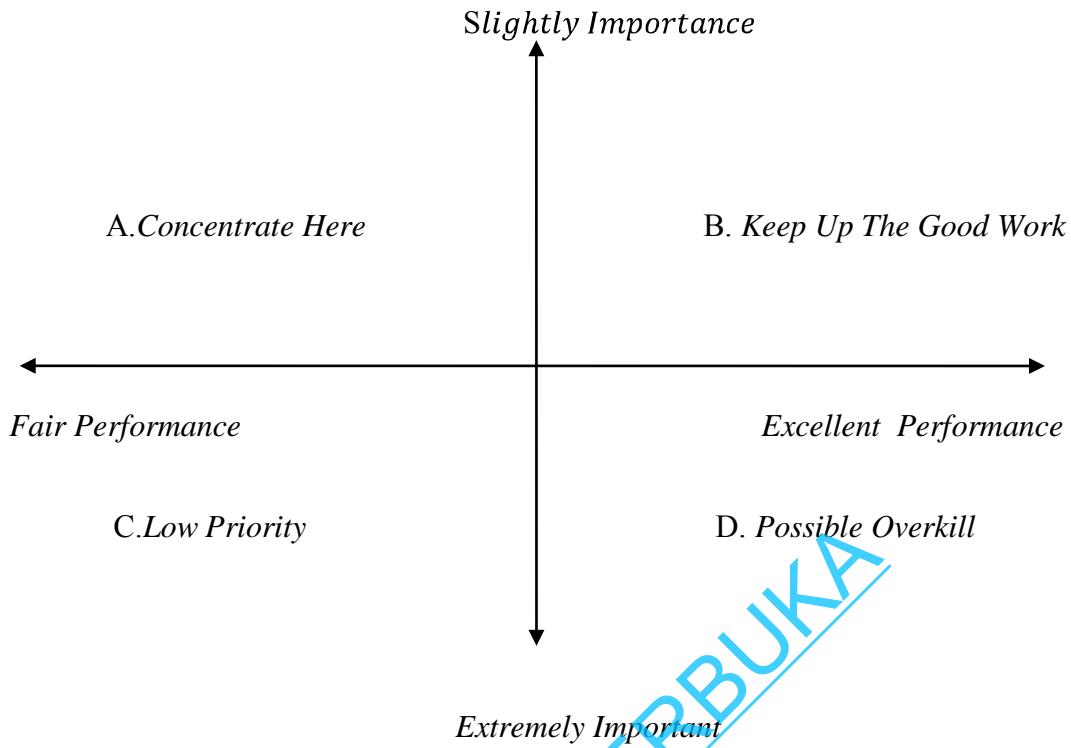
Keterangan

\bar{X} = Skor rataan tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rataan tingkat kepentingan

n = jumlah responden

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



Gambar 2.2
The Original IPA Framework

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

Dari gambar tersebut terlihat empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok aspek-aspek yang diteliti ,yaitu :

- 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. Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan pelanggan.
- 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. Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya.

- c. Kuadran Ketiga C (*low priority, Prioritas rendah*), menunjukkan bahwa atribut-atribut yang bersangkutan memang dianggap kurang penting oleh pelanggan, sehingga perlakuanannya juga kurang diperhatikan oleh pihak perusahaan. Atribut-atribut pada kuadran ini cukup berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen dimasa-masa mendatang.
 - d. Kuadran keempat D (*possible overkill, berlebihan*), 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.
6. Penelitian Terdahulu

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 setelah pemakaian. Tujuan penelitian menganalisis keberagaman kualitas pelayanan pada ketiga tahap, menganalisis rata-rata kualitas pelayanan, menganalisis pelayanan pada tahap mana yang perlu ditingkatkan kualitasnya, menganalisis dimensi kualitas pelayanan manfaat yang

perlu ditingkatkan. Hasil penelitian dimensi yang perlu ditingkatkan adalah jaminan, reliability dan empathy.

Kesamaan penelitian Gulo, (2009) dengan penelitian ini adalah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Perbedaannya adalah penelitian ini dengan subjek siswa SMA sedangkan penelitian Gulo subjek 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 ber tujuan untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas tata kelola penyelenggara pendidikan pada sekolah TK-SD bertaraf internasional Mataram. Data kuantitatif dan analisis menggunakan metode nilai rata-rata terimbang, sedangkan data kualitatif dan analisis menggunakan metode Miles dan Huberman dengan tahapan yang dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif menunjukkan kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan pada sekolah TK-SD bertaraf internasional Mataram termasuk kategori “kurang baik”.

Kesamaan penelitian Rispawati (2012) dengan penelitian ini pada label bertaraf internasional, tata kelola penyelenggaraan kategori “kurang baik”, sedangkan rata-rata kepuasan siswa pada penelitian ini adalah “kurang puas”. Metode yang digunakan berbeda, subjek penelitian berbeda.

Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang tahun 2011, oleh Erlina (2011). Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana kepuasan pasien/pelanggan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Pelayanan Teknis Puskesmas Kota Pangkalpinang. Penelitian ini menggunakan lima dimensi sebagai pertentuan kualitas pelayanan untuk merepresentasi kepuasan pelanggan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kesenjangan menggunakan metode servqual, seperti gap untuk dimensi reliability -0,39, tangibles mempunyai gap -0,71. Kesimpulan antara lain bahwa kondisi pelayanan perugas kesehatan di UPT Puskesmas Kota Pangkalpinang belum memuaskan.

Kesamaan penelitian Erlina (2011) dengan penelitian ini adalah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Perbedaannya adalah penelitian ini dengan subjek siswa SMA sedangkan penelitian Erlina subjek pasien puskesmas. Penelitian Erlina tidak menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Kualitas pelayanan rawat inap pada rumah sakit umum daerah Puri Husada Tembilahan oleh Matzen (2012). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan rawat inap pada rumah sakit umum daerah Puri Husada Tembilahan yang dilihat dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan narasumber berjumlah 15 orang. Berdasarkan temuan yang telah diinterpretasikan dari narasumber dilihat dari semua aspek bahwa kualitas pelayanan rawat inap RSUD Puri Husada Tembilahan dinilai kurang baik dan belum standar untuk rumah sakit tipe

C dan masih banyak sarana prasarana yang belum sesuai untuk rumah sakit rujukan.

Kesamaan penelitian Matzen (2012) dengan penelitian ini adalah menggunakan lima dimensi kualitas per layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Perbedaannya adalah penelitian ini dengan subjek siswa SMA sedangkan penelitian Matzen subjek narasumber RSUD Puri Husada Tembilahan. Penelitian Matzen bersifat kualitatif deskriptif tidak menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Analisis tingkat kepuasan per langganan terhadap kualitas per layanan pada Sekolah Musik Gemas Suara Bogor, oleh Saragih (2008). Tujuan penelitian ini yaitu (1) mengetahui karakteristik per langganan Sekolah Musik Gemas Suara, (2) mengetahui hubungan antara tingkat kinerja kualitas jasa yang diberikan dengan karakteristik per langganan Sekolah Musik Gemas Suara, (3) mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tribut-atribut mutu per layanan Sekolah Musik Gemas Suara, (4) merekomendasikan cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Sekolah Musik Gemas Suara. Data primer didapat dari 75 siswa. Alat analisis yang digunakan adalah *chi-square*, *importance performance analysis*, *customer satisfaction index* (CSI). CSI didapat sebesar 76,43% berada pada kategori puas.

Analisis Kualitas Perlayanan pada SMK Antonius Semarang, oleh Sinaga (2010). Data mengenai sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum dan tata pamong dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Responden berjumlah 100 orang siswa SMK Antonius berdasarkan metode

proportional stratified random sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik *importance performance analysis*.

Analisis kepuasan pelanggan jasa pendidikan sekolah Madania Bogor, oleh Harisko (2011). Penelitian bertujuan (1) mengidentifikasi dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sekolah Madania (2) menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa pendidikan yang diberikan oleh sekolah Madania (3) menentukan prioritas perbaikan terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sekolah Madania (4) menganalisa pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelayanan (5) merekomendasikan strategi-strategi baru untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan berdasarkan analisis kepuasan pelanggan.

Metode penelitian deskriptif melalui pendekatan survei. Teknik pengambilan sampel adalah teknik probability sampling dengan metode stratified sampling (acak berstrata). Responden dipilih dengan kriteria orangtua murid yang sudah merasakan pelayanan pendidikan di sekolah Madania minimal 1 tahun. Pengambilan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan *rule of thumb* dari *structural equation modeling* (SEM). Metode pengolahan dan analisis data adalah analisis deskriptif, SEM, *customer satisfaction index* (CSI), *customer loyalty index* (CLI) dan *important performance analysis* (IPA).

Analisis kualitas pelayanan jasa pendidikan di SMA Negeri 1 Karanganyar Kabupaten Kebumen, oleh Budiharto. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi yang menjadi pertimbangan siswa dalam menilai kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Karanganyar dan untuk mengetahui kualitas

pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Karanganyar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Data yang diperoleh berupa dari kuesioner tentang harapan dan kenyataan yang dihadapi siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Karanganyar. Analisis data menggunakan analisis faktor dan *important performance analysis* (IPA).

Umumnya penelitian yang berhubungan dengan *service quality* (dalam Kitchroen, 2004) dapat aplikasikan dalam Sekolah-sekolah bisnis (Rigotti dan Pit, 1992), Institusi perguruan tinggi (Ford, 1993; McElwee dan Redman, 1993), level persepsi pelajar terhadap service performance memenuhi kualitas ekspektasi mereka (Zammuto, 1996). Penelitian lain yang lebih mendekankan bidang akademik seperti *effective course delivery mechanisms and the quality of courses and teaching* (Athiyaman, 1997; Bourner, 1998; Cheng dan Tam, 1997; McElwee dan Redman, 1993; Palihawadana, 1996; Soutar dan McNeil, 1996; Varey, 1993; Yorke, 1992). Juga Stodnick dan Rogers, P., 2008 menggunakan servqual untuk pengukuran kualitas pengalaman pembelajaran di kelas (*Using servqual to measure the quality of the classroom experience*).

7. SMA Negeri 1 Pangkalpinang

SMA Negeri 1 Pangkalpinang sebagai rintisan SMA BI memperhatikan indikator operasional yang dinilai untuk validasi calon SMA bertaraf internasional seperti pada lampiran 7.

Kompetensi guru dan kepala sekolah.

Dalam memberikan kualitas pelayanan kepada siswa guru dan kepala sekolah perlu memperhatikan kompetensi yang perlu dimiliki. Menurut Peraturan Menteri

Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2010 tentang Petunjuk teknis pe laksanaan jabatan fungsional guru da n a ngka kr editnya, bahwa guru kelas / guru mata pelajaran harus memiliki kompetensi sebagai berikut :

Pedagogik

1. Menguasai karakteristik peserta didik
2. Menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik.
3. Pengembangan kurikulum
4. Kegiatan pembelajaran yang mendidik
5. Pengembangan potensi peserta didik
6. Komunikasi dengan peserta didik
7. Penilaian dan evaluasi.

Kepribadian

1. Bertindak sesuai dengan norma agama, hukum, sosial, dan kebudayaan nasional.
2. Menunjukkan pribadi yang dewasa dan teladan
3. Etos kerja ,tanggung jawab yang tinggi, rasa bangga menjadi guru.

Sosial

1. Bersikap inklusif, bertindak objektif ,serta tidak diskriminatif

2. Komunikasi dengan sesama guru, tenaga kependidikan, orang tua, peserta didik, dan masyarakat.

Profesional

1. Penguasaan materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu.
2. Mengembangkan keprofesionalan melalui tindakan yang reflektif.

Kompetensi Kepala Sekolah.

- a. Kepribadian dan sosial
- b. Kepemimpinan
- c. Pengembangan sekolah
- d. Pengelolaan sumber daya
- e. Kewirausahaan
- f. Supervisi.

B.Kerangka Berpikir

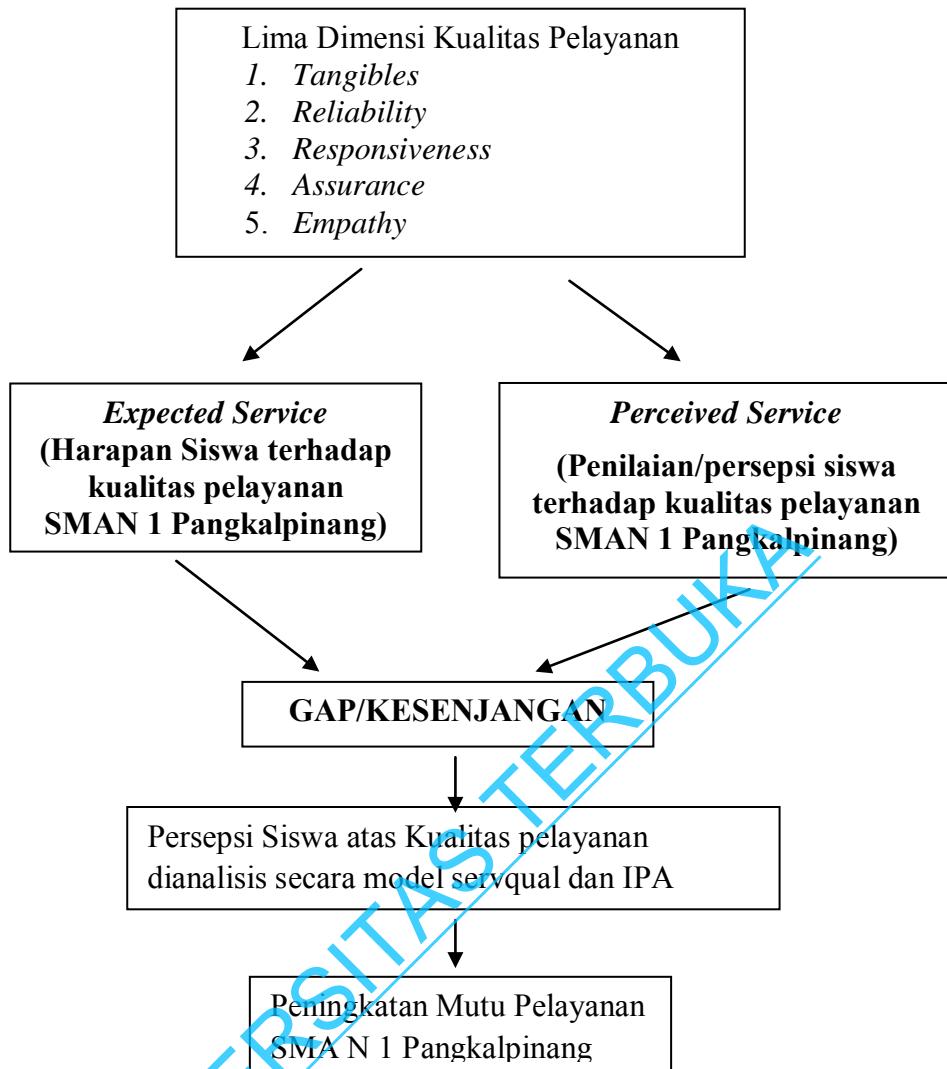
Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Pangkalpinang sebagai sekolah rintisan bertaraf internasional memiliki tantangan untuk menuju sekolah bertaraf internasional. Berbagai kritik terhadap sekolah R SBI, masih rendahnya hasil tes kompetensi guru, masih belum mencapai kriteria sebagai S BI (sekolah bertaraf internasional mendorong SMA Negeri 1 Pangkalpinang untuk meningkatkan

kualitas pelayanannya dalam menghadapi berbagai tantangan maupun persaingan serta agar tercipta kepuasan konsumen (siswa).

Kepuasan pelanggan mencakup upaya-upaya dalam memenuhi bahwa melampaui harapan konsumen. Usaha untuk meningkatkan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengetahui karakteristik pelanggan dan atribut atribut kualitas pelayanan. Untuk mengetahui atribut atribut kualitas pelayanan dilakukan metode pengembangan dimensi mutu. Setelah atribut diperoleh, kemudian dicari ketika antara tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut atribut kualitas layanan dengan tingkat kepentingan setiap atribut atribut kualitas pelayanan.

Pelanggan menanggapi atribut atribut yang dianalisis melalui perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja akan menghasilkan tingkat kepuasan. Analisis yang digunakan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja adalah *importance and performance analysis*.

Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Pangkalpinang dapat digunakan sebagai masukan untuk melihat apakah kualitas pelayanan yang diterima konsumen sudah sesuai dengan harapan/kepentingan. Jika belum sesuai maka dilakukan langkah-langkah perbaikan untuk memperkecil atau bahkan menghilangkan penyimpangan terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.



Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran

C.Hipotesis

Pada penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif sehingga yang diterapkan adalah pengujian hipotesis perbedaan sifat dan kemampuan.

Pengujian hipotesis dengan menggunakan t.test dimaksud untuk menguji perbedaan dua rata-rata dari dua sampel pada suatu variabel. Dengan maksud untuk mengetahui apakah perbedaan yang terdapat pada dua sampel tersebut benar-benar meyakinkan atau karena semata-mata kesalahan dalam pengambilan

sampel atau kesalahan menggunakan teknik sampling semata.(Soedjarnarto,1989 dalam Bungin (2011)).

Rumus t.test adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{\mu_x - \mu_y}{\sigma}$$

Keterangan :

μ_x = rata-rata dari sampel x

μ_y = rata – rata dari sampel y

σ = standar baku kesalahan perbedaan rata-rata.

Untuk mencari standar kesalahan perbedaan rata-rata dan standar kesalahan rata-rata menggunakan rumus berikut .

$$\sigma = \sqrt{\sigma^2 \mu_x + \sigma^2 \mu_y}$$

Keterangan :

$\sigma^2 \mu_x$ = kuadrat standar kesalahan rata-rata dari sampel x

$\sigma^2 \mu_y$ = kuadrat standar kesalahan rata-rata dari sample y.

Rumus Standar Kesalahan Rata-rata :

$$\sigma^2 \mu_x = \frac{\sigma^2}{N-1}$$

$$\sigma^2 \mu_y = \frac{\sigma^2}{N-1}$$

Hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar.

- b. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribus Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional.
- c. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribus lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok, *bullying* dan narkoba
- d. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribus Guru dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dalam siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar
- e. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribus guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui pengajaran terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi internasional.
- f. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribus guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan.
- g. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribus guru mampu

menggunakan basis data untuk menilai,mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa.

- h. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.
- i. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa.
- j. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut Kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah.
- k. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil
- l. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut Jaminan dari guru atas penggunaan materi,struktur,konsep dan pola pikir ke ilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu.
- m. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan

ekstrakurikuler K eramah-tamahan da n ke sopanan gur u da lam pr oses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler.

- n. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, ke luhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik.
- o. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil.
- p. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa "kurang" mampu secara ekonomi.

Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan SPSS, dengan hasil jika hasil pengolahan $>$ signifikan sebesar 5 % berarti mendukung H_0 , tidak ada perbedaan tingkat kepuasan siswa dengan tingkat kepentingan (harapan) siswa . Jika sebaliknya $<$ signifikan sebesar 5 % berarti mendukung H_A , ada perbedaan tingkat kepuasan siswa dengan tingkat kepentingan (harapan) siswa .

D.Definisi Operasional

- a. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

b. *Tangible*

Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti ruang kelas dilengkapi sarana pembelajaran berbasis TIK, sejuk dan nyaman. Kemudian laboratorium bahasa, multimedia, dan laboratorium komputer dilengkapi dengan akses internet; ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar. Juga tangible meliputi alat dan bahan laboratorium kimia, biologi, dan fisika lengkap; sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan, dan kerjasama internasional, serta lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok, *bullying* dan bebas narkoba.

c. *Reliability*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa kesalahan setiap kali.

Untuk penelitian ini *reliability* mencakup informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat; guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah, dan melaporkan hasil belajar siswa. Kemudian kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik (siswa), menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa; guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggung jawab atas beban mengajar yang diampunya. Serta kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah.

d. Responsiveness

Kemauan atau keinginan para guru dan karyawan tata usaha untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Untuk penelitian ini mencakup guru mampu menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dalam siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar; guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui pengajaran terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional. Kemudian guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian (tes, observasi, penilaian berbasis kelas dan portofolio) serta melaksanakan program remedial dan pengayaan.

e. Assurance

Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam memberikan informasi, kemampuan memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Untuk penelitian ini assurance meliputi jaminan tentang sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil; jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diajarnya. Kemudian keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler.

f. *Empathy*

Perhatian secara individual yang diberikan sekolah kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan guru dan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Untuk penelitian ini empathy meliputi empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, kelebihan peserta didik, dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan baik akademik dan non akademik. Kemudian empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil, dan empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa "kurang mampu" secara ekonomi.

g. Kepuasan pelanggan

Kepuasan adalah keadaan dimana kebutuhan pelanggan, keinginan dan harapan, melalui siklus transaksi, tidak atau melebihi, sehingga mengakibatkan pembelian kembali dan melanjutkan loyalitas. Dengan kata lain, jika kepuasan pelanggan dapat di nyatakan sebagai rasio, maka akan terlihat seperti ini: kepuasan pelanggan = persepsi kualitas: kebutuhan, keinginan dan harapan. Semakin tinggi persepsi kualitas dibandingkan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan yang semakin rendah maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif menggunakan data primer melalui survey, data yang dikumpulkan adalah kualitas pelayanan, harapan (tingkat kepentingan) dan kepuasan konsumen (tingkat kerja) yang diberikan oleh SMA Negeri 1 Pangkalpinang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 1 Pangkalpinang yang berlokasi di jalan Usman Ambon Kelurahan Kacang Pedang Kejaksan Kecamatan Tamansari Pangkalpinang , salah satu lembaga pendidikan negeri di Kota Pangkalpinang ,pemilihan SMA Negeri 1 Pangkalpinang sebagai lokasi penelitian ini didasarkan beberapa hal ; (1) lembaga ini memperlihatkan kecendrungan perkembangan cukup berarti dengan indikasi jumlah siswa yang terus meningkat,dan menjadi sekolah rintisan SMA Bertaraf Internasional (2) perkembangan fisik yang signifikan, dan (3) komitmen pimpinan lembaga tersebut untuk membangun citra positif pendidikan di kalangan masyarakat Pangkalpinang dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini selama enam bulan,yaitu mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan September 2012.Validasi ahli terhadap instrumen, uji coba instrumen, kalibrasi, revisi instrumen dan pengumpulan data dilakukan pada bulan April 2012, sesuai jadwal penelitian yang dibuat . Analisis data dan penulisan hasil penelitian dilakukan selama April sampai Juli 2012.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang. Menurut catatan dokumentasi (2012), jumlah siswa 551 orang.

2. Sampel

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \dots \dots \dots \quad 3.1$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang diambil

N = Jumlah pelanggan / siswa

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian

ini nilainya ditentukan sebesar 10 %.

$$\text{Maka } n = \frac{551}{1+551(0,1 \times 0,1)} = 84,64 \text{ dibulatkan } 85.$$

Dalam penelitian ini diambil sampel 89 siswa. Pengambilan jumlah sampel lebih dari pada jumlah minimal dan maksudkan untuk c adangan ke mungkinan ada sampel yang rusak. Untuk penggunaan metode *servqual* tidak disyaratkan jumlah sampel minimal. Proses pengambilan sampel diperoleh melalui metode *convenience sampling* berdasarkan ketersediaan dan kemudahan untuk mendapatkannya, dengan kata lain sampel diambil karena ada pada tempat dan waktu yang tepat. Untuk penelitian ini yang ada di sekolah adalah siswa kelas X dan XI karena siswa kelas X II sudah mengikuti Ujian Nasional dan Ujian Sekolah tidak dapat hadir di sekolah.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang terstruktur untuk memperoleh informasi dari responden.

Instrumen penelitian untuk sekolah R SBI mengambil indikator operasional validasi calon SMA Bertaraf Internasional. Kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Kisi-kisi instrumen penelitian

No	Dimensi Servqual	Indikator calon SMA BI	Indikator penelitian (Nomor pertanyaan)
1.	<i>Tangibel</i>	Melengkapi setiap ruang kelas SBI dengan sarana pembelajaran berbasis TIK	P1.Ruang kelas dilengkapi sarana pembelajaran berbasis TIK, sejuk dan nyaman
		Memiliki laboratorium kimia, fisika, dan biologi yang berfungsi sebagai sarana belajar siswa dilengkapi dengan sarana TIK	P2.Laboratorium bahasa, multimedia dan laboratorium komputer dilengkapi dengan akses internet
		Memiliki lab bahasa, lab multimedia dan lab komputer dilengkapi dengan akses internet	P3.Alat dan bahan laboratorium kimia, biologi, dan fisika lengkap
		Memiliki ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar	P4.Ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar
		Sekolah melengkapi dengan sarana dan prasarana pengembangan potensi peserta didik dalam bidang akademik maupun non akademik	-
		Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional	P5.Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan, dan kerjasama internasional
		SBI mengembangkan lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, aman, sehat, bebas asap rokok dan narkoba, bebas budaya kekerasan, dan berbudaya akhlak mulia.(Permendiknas No.78 tahun 2009 pasal 19 (1))	P7.Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang, serta bebas asap rokok, <i>bullying</i> dan narkoba.
2.	<i>Responsiveness</i>	Menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar	P8.Guru dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar
		Mengintegrasikan olimpiade	P9.Guru mengintegrasikan

No	Dimensi Servqual	Indikator calon SMA BI	Indikator penelitian (Nomor pertanyaan)
		dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur , serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional	materio limpiade dalam pembelajaran melalui peugasan terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional.
		Menggunakan berbagai teknik penilaian (tes,observasi,penilaian berbasis kelas dan portfolio),serta melaksanakan program remedial dan pengayaan	P10.Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian, serta melaksanakan program remedial dan pengayaan.
3.	<i>Reliability</i>	Menggunakan basis data untuk menilai,mengolah,dan melaporkan hasil belajar siswa	P11.Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah, dan melaporkan hasil belajar siswa.
		Biaya penyelenggaraan SBI memenuhi standar pembiayaan pendidikan dan menerapkan tata kelola keuangan yang transparan dan akuntabel.(pasal 13) Tata cara pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan penyelenggaraan SBI berpedoman pada prinsip efisiensi, efektivitas, keterbukaan dan akuntabilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.(pasal 14)	P12.Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. P14.Kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah
		Indikator kompetensi pedagogik permenkumham nomor 35 tahun 2010	P15.Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa.
4.	<i>Assurance</i>	Indikator kompetensi kepribadian permenkumham nomor 35 tahun 2010	P13.Guru hadir tepat waktu di kelas dan bertanggungjawab atas beban mengajar yang

No	Dimensi Servqual	Indikator calon SMA BI	Indikator penelitian (Nomor pertanyaan)
		Proses pendidikan berpusat pada pengembangan peserta didik, lingkungan belajar yang kondusif, penekanan pada pembelajaran, profesionalisme, harapan tinggi, keunggulan, respek terhadap setiap individu dan komunitas sosial warga sekolah.(pasal 19(2))	diampunya. P16. Jaminan bahwa tetap terib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil.
5.	<i>Empathy</i>	Indikator kompetensi profesional permenkumham nomor 35 tahun 2010	P17. Jaminan dari guru atas penggunaan materi, struktur, konsep dan pola pembelajaran yang mendukung mata pelajaran yang diampu.
		Tujuan penyelenggaraan SBI adalah untuk menghasilkan lulusan yang memiliki : c. kemampuan bersaing dalam berbagai lomba internasional yang dibuktikan dengan perolehan medali emas, perak, perunggu dan bentuk penghargaan internasional lainnya;(pasal 2)	P18. Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik, dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan baik akademik dan non akademik
		Indikator kompetensi pedagogik guru BK (permendiknas nomor 35 tahun 2010)	P19. Empathy dari guru bimbingan kesiswaan untuk membimbing semua siswa dengan adil
		SBI wajib mengalokasikan beasiswa atau bantuan biaya pendidikan bagi peserta didik warga negara Indonesia yang memiliki potensi akademik tinggi tetapi kurang mampu secara ekonomi paling sedikit 20% dari jumlah seluruh peserta didik.(pasal 16 (1))	P20. Empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa "kurang mampu" secara ekonomi.

Kuesioner yang digunakan diuji validitasnya dan reliabilitasnya. Instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam penelitian ini harus diuji validitas dan

reliabilitasnya terlebih dahulu. Validitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat memampu mengukur apa yang ingin diukur. Jadi validitas merupakan sifat atau kriteria yang dijadikan tolak ukur untuk menunjukkan tingkat ke sahihan suatu alat pengukuran (Singarimbun dan Efendi ,1995)

Validitas item dihitung untuk mengetahui seberapa jauh hubungan antara jawaban suatu item dengan skor total yang telah ditetapkan.Secara umum,suatu item dikatakan *valid* apabila memiliki dukungan yang besar terhadap skor total.Skor pada suatu item menyebabkan skor total menjadi tinggi atau rendah.Dengan kata lain,sebuah item tes memiliki validitas tinggi jika skor pada item itu mempunyai kesejajaran dengan skor total (Arikunto,1999).Kesejajaran ini dapat diartikan sebagai relasi,sehingga untuk mengetahui validitas item ini digunakan rumus *korelasi product moment* (Arikunto,1999) sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{ N \sum x^2 - (\sum x)^2 \} \{ N \sum y^2 - (\sum y)^2 \}}}$$

Dengan X : skor item

Y : skor total

r_{xy} : koefisien korelasi antara skor item dengan skor total

N : banyaknya guru yang mengisi angket

Nilai r_{xy} diinterpretasikan sebagai berikut

$0,80 \leq r_{xy} < 1,00$: validitas item sangat tinggi

$0,60 \leq r_{xy} < 0,80$: validitas item tinggi

$0,40 \leq r_{xy} < 0,60$: validitas item cukup

$0,20 \leq r_{xy} < 0,40$: validitas item rendah

$0,00 \leq r_{xy} < 0,20$: validitas item sangat rendah.

Dalam penelitian ini, untuk menafsirkan hasil uji validitas, kriteria yang digunakan (menggunakan SPSS) adalah :

- Jika nilai hitung r lebih besar ($>$) dari nilai tabel r maka item angket dinyatakan valid dan dapat dipergunakan, atau
- Jika nilai hitung r lebih kecil ($<$) dari nilai tabel r maka item angket dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan
- Nilai tabel r dapat dilihat pada $\alpha = 5\%$ dan $db = n - 2$

(Muhidin dan Abdurrahman, 2009: 47)

Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu instrumen atau alat pengukur data didalam mengukur s uatu ge jala yang s ama. Bila s uatu instrumen a tau a lat pengukur data dipakai dua kali a tau lebih u ntuk mengukur ge jala yang sama dan hasil p engukuran yang d i peroleh r elatif ko nsisten, maka a lat pe ngukur t ersebut dikatakan handal (Singarimbun dan Efendi, 1995)

Reliabilitas instrumen angket dihitung untuk mengetahui *konsistensi* hasil tes . Untuk menghitung *reliabilitas* perangkat angket ini . Digunakan rumus,yaitu rumus Alpha yang diusulkan oleh Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2_1} \right]$$

dengan r_{11} : koefisien reliabilitas perangkat tes

n : banyaknya item tes

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varians skor setiap item tes

σ^2_1 : varians total

Interpretasi koefisien dan reliabilitas perangkat angket ini menggunakan klasifikasi seperti dapat dilihat pada tabel berikut ini .

Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Reliabilitas

Besarnya Koefisien r	Kategori
$0,80 \leq r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 \leq r \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 \leq r \leq 0,60$	Cukup
$0,20 \leq r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 \leq r \leq 0,20$	Sangat Rendah

Sumber : Arikunto(1999)

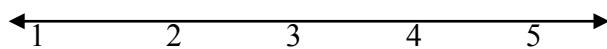
Dalam penelitian ini,untuk menafsirkan hasil uji reliabilitas , kriteria yang digunakan (menggunakan SPSS) adalah :

- Jika nilai hitung α lebih besar ($>$) dari nilai tabel r maka angket dinyatakan reliabel , atau
- Jika nilai hitung α lebih kecil ($<$) dari nilai tabel r maka angket dinyatakan tidak reliabel
- Nilai tabel r dapat dilihat pada $a = 5\%$ dan $db = n - 2$

(Muhidin dan Abdurrahman, 2009; 47)

Dalam skala *likert*, variabel yang akan diukur dibuktikan menjadi indikator. Indikator tersebut dijadikan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban dari pertanyaan atau pernyataan tersebut diberi skor sebagai berikut :

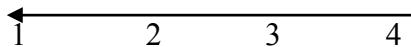
Kualitas kinerja sekolah



Sangat buruk

Sangat baik

Tingkat kepentingan



Sangat tidak penting

Sangat penting

Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan kepada 30 responden siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang. Uji validitas dilakukan untuk menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total, dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, selanjutnya diolah dengan menggunakan *software Program Exel*. Hasil pengujian validitas untuk masing-masing hasil pengukuran tingkat kepuasan (tingkat kinerja) dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel berikut. Hasil perhitungan dibandingkan dengan r tabel pada selang kepercayaan 95 % yaitu 0,361.

Untuk tingkat kepentingan beberapa pernyataan yaitu p1, p2, p6 dan p13 nilai korelasi kurang dari 0,361. Hal ini mengakibatkan pernyataan tersebut tidak digunakan dalam penyebarluasan kuesioner berikutnya. Jadi dari dua puluh pernyataan ada empat pernyataan yang tidak valid, sehingga ada enam belas pernyataan untuk penyebarluasan kuesioner berikutnya. Tabel berikut

menunjukkan hasil dari pengujian validitas dari kinerja sekolah dan tingkat kepentingan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang.

Tabel 3.3 Nilai korelasi uji validitas pernyataan kuesioner
Tingkat Kinerja sekolah / Kepuasan

Atribut Mutu	Tingkat Kepuasan	Keterangan
P1	0,724	Valid
P2	0,594	Valid
P3	0,617	Valid
P4	0,670	Valid
P5	0,542	Valid
P6	0,560	Valid
P7	0,702	Valid
P8	0,635	Valid
P9	0,448	Valid
P10	0,473	Valid
P11	0,731	Valid
P12	0,745	Valid
P13	0,486	Valid
P14	0,500	Valid
P15	0,534	Valid
P16	0,488	Valid
P17	0,565	Valid
P18	0,624	Valid
P19	0,564	Valid
P20	0,584	Valid

Tabel 3.4 Nilai korelasi uji validitas pernyataan kuesioner Tingkat Kepentingan

Atribut Mutu	Tingkat Kepentingan	Keterangan
P1	0,296	Tidak valid
P2	0,323	Tidak valid
P3	0,615	Valid
P4	0,745	Valid
P5	0,514	Valid
P6	0,340	Tidak valid
P7	0,751	Valid
P8	0,541	Valid
P9	0,613	Valid
P10	0,783	Valid
P11	0,507	Valid
P12	0,692	Valid
P13	0,241	Tidak valid
P14	0,784	Valid
P15	0,702	Valid
P16	0,847	Valid
P17	0,579	Valid
P18	0,666	Valid
P19	0,818	Valid
P20	0,858	Valid

Hasil dari uji validitas tersebut P1, P2, P6, dan P13 dinyatakan tidak valid maka dalam penyebaran kuesioner penelitian berikutnya tidak digunakan lagi.

Uji reliabilitas dilakukan kepada 30 responden, yaitu siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang . Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan program exel, untuk tingkat kepuasan (kinerja sekolah) diperoleh hasil 0,9013 dimana nilai tersebut termasuk kategori excellent atau sempurna. Sedangkan untuk tingkat kepentingan diperoleh 0,9134 dimana nilai tersebut termasuk kategori *excellent* atau sempurna. Hal ini menunjukkan bahwa kemungkinan terjadinya

kesalahan pengukuran dalam kuesioner adalah rendah sehingga penggunaannya dapat diandalkan dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten, apabila peneliti menyebarkan kuesioner secara berulang dan dalam waktu berlainan.

Item-item pertanyaan kuesioner yang digunakan adalah item yang sudah valid dan reliabel seperti pada lampiran. Item-item pertanyaan tersebut terbagi kepada lima dimensi servqual yang digunakan.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Penelitian Lapangan

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung ke sekolah yang bersangkutan. Data terkait didapat dengan sumber :

- a) *Kuesioner.* Kuesioner dilakukan dengan cara mengajukan data pertanyaan yang secara langsung diberikan kepada responden dengan tujuan mendapatkan data yang dibutuhkan.
- b) *Data sekolah.* Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapat dari literatur yang ada di sekolah yang bersangkutan, meliputi profil sekolah, data siswa, visi, misi, kegiatan dan informasi lainnya.

Data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti langsung dari

sumbernya, yang meliputi: 1) Data yang dibutuhkan untuk penelitian yang berupa data-data hasil kuesioner 2) Data umum sekolah

F. Metode Analisis Data

1. Mengolah Data

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, maka langkah selanjutnya mengolah data dengan menggunakan metode sebagai berikut :

- a) *Metode Servqual.* Metode ini untuk mengelahui kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan SMA Negeri 1 Pangkalpinang kepada siswa ditinjau dari kinerja sekolah terhadap tingkat kepentingan siswa.
- b) *Metode IPA.* Metode ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja sekolah (perceived performance) pada masing-masing atribut. Nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja sekolah akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix*. IPM tersebut terbagi menjadi empat kuadran.

2. Analisis Data

a. Mengidentifikasi Gap skor dengan Metode *Servqual*

Data yang diperoleh melalui instrumen *Servqual* digunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci:

- Analisis item per item

- Analisis per dimensi
 - Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap servqual.
- b. Mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan berdasarkan IPA.
- Analisis tingkat kesesuaian
 - Analisis atribut menggunakan IPA dan menentukan kuadran .

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum SMA Negeri 1 Pangkalpinang

1. Tujuan Pendidikan

Tujuan Pendidikan Nasional adalah berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Tujuan pendidikan menengah adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.

2. Visi

Mewujudkan sekolah yang memiliki keunggulan sumber daya manusia yang berkepribadian Pancasila, cerdas intelektual, emosional, spiritual, mampu berdaya saing global serta berbudaya dan berwawasan lingkungan.

Indikator:

- a. Unggul dalam kehidupan beragama
- b. Unggul dalam pengelolaan manajemen sekolah
- c. Unggul dalam menata lingkungan yang bersih, indah, dan lestari
- d. Unggul dalam prestasi akademik
- e. Unggul dalam membangun kerjasama dengan lingkungan sekitar
- f. Unggul dan prestasi nonakademis
- g. Unggul dalam kepedulian sosial

- h. Unggul dalam penggunaan teknologi.
- i. Unggul dalam pengelolaan lingkungan jangka panjang

3. Misi

Untuk mewujudkan dan merealisasikan visi, maka SMA Negeri 1 Pangkalpinang, memiliki misi sebagai berikut.

- a. Mengembangkan perilaku Pancasilais.
- b. Mengembangkan pelayanan pendidikan yang profesional.
- c. Mengembangkan potensi peserta didik.
- d. Mengembangkan semangat kompetensi
- e. Mengembangkan iptek, imtaq, dan seni.
- f. Mengembangkan sikap jujur dan bersih; santun dan cerdas; bertanggung jawab dan kerja keras; disiplin dan kreatif; peduli dan suka menolong.
- g. Mengembangkan sikap budaya lingkungan dengan upaya pelestarian fungsi lingkungan.
- h. Mengembangkan sikap peduli lingkungan dengan mencegah terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan.

4. Tujuan Sekolah

Mengacu pada visi dan misi sekolah, serta tujuan umum pendidikan dasar, tujuan sekolah dalam mengembangkan pendidikan ini adalah sebagai berikut ini.

- a. Semua kelas melaksanakan pendekatan “pembelajaran aktif” pada semua mata pelajaran.
- b. Mengembangkan berbagai kegiatan dalam proses belajar di kelas berbasis pendidikan budaya dan karakter bangsa serta berwawasan Adiwiyata

- c. Mengembangkan budaya sekolah yang kondusif untuk mencapai tujuan pendidikan dasar.
- d. Menyelenggarakan berbagai kegiatan sosial yang menjadi bagian dari pendidikan budaya dan karakter bangsa serta sekolah yang berbudaya lingkungan
- e. Menjalin kerja sama lembaga pendidikan dengan media dalam mempublikasikan program sekolah.
- f. Memanfaatkan dan memelihara fasilitas untuk sebesar-besarnya dalam proses pembelajaran.
- g. Menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar yang mengintegrasikan pendidikan budaya dan karakter.
- h. Menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar yang mengintegrasikan pendidikan lingkungan hidup yang berupaya mengembangkan sikap budaya lingkungan untuk:
 - Melestarikan fungsi lingkungan
 - Mengembangkan sikap peduli lingkungan
 - Mencegah terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan

5. Struktur Kurikulum

Struktur kurikulum SMA Negeri 1 Pangkalpinang seperti yang tertuang dalam Standar Isi meliputi lima kelompok mata pelajaran sebagai berikut ini.

- a. Kelompok mata pelajaran agama dan akhlak mulia
- b. Kelompok mata pelajaran kewarganegaraan dan kepribadian
- c. Kelompok mata pelajaran ilmu pengetahuan dan teknologi

- d. Kelompok mata pelajaran estetika
- e. Kelompok mata pelajaran jasmani, olahraga dan kesehatan

Kelompok mata pelajaran tersebut memiliki cakupan dan kegiatan sesuai dengan yang diungkapkan di dalam PP 19/2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 6 ayat (1) Pasal 7.

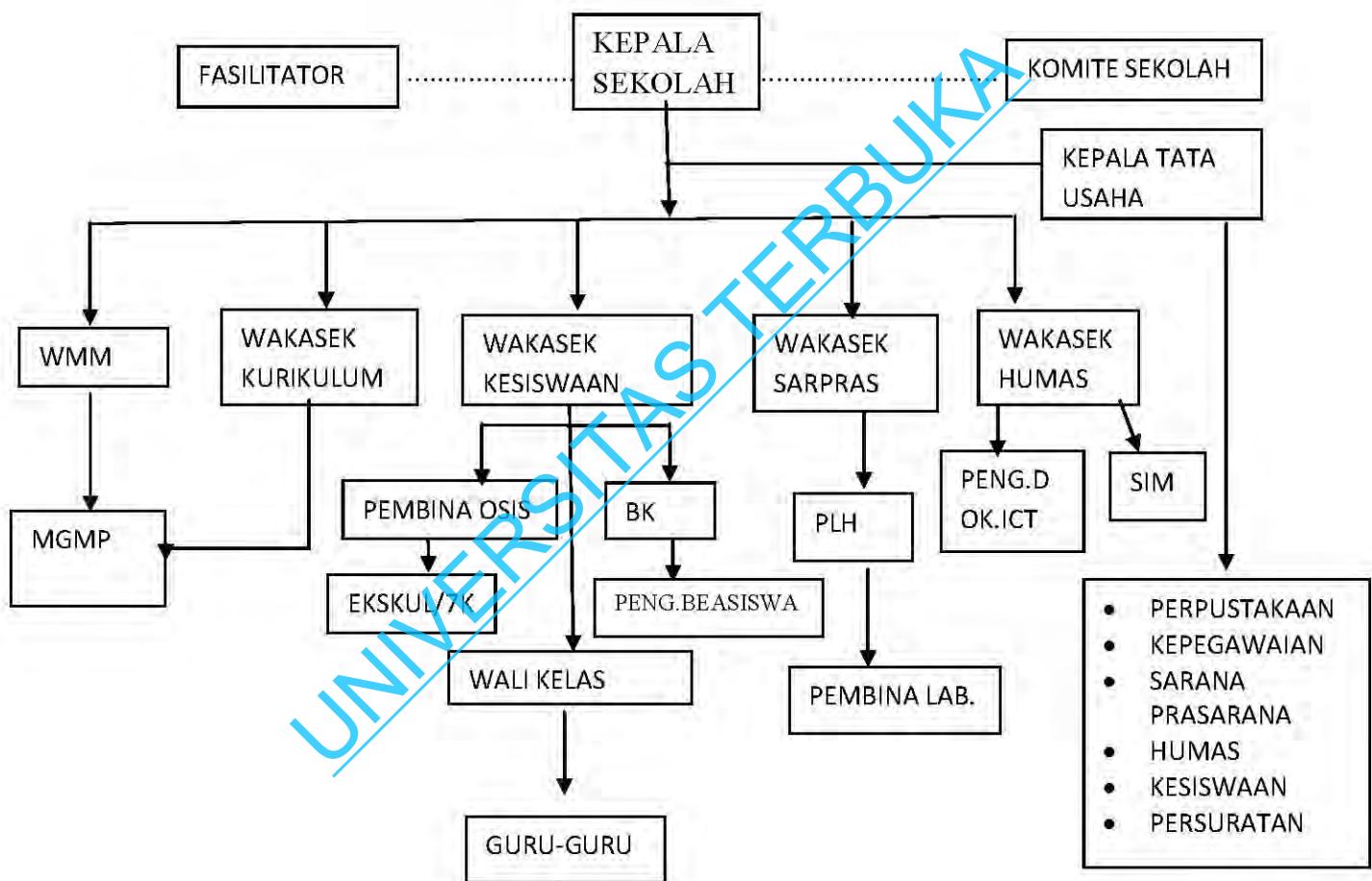
Penyusunan Struktur kurikulum didasarkan atas standar kompetensi lulusan dan standar kompetensi mata pelajaran yang telah ditetapkan oleh BSNP. Sekolah atas persetujuan Komite Sekolah dan memperhatikan keterbatasan sarana belajar serta minat peserta didik, menetapkan pengelolaan kelas sebagai berikut ini.

- 1) SMA Negeri 1 Pangkalpinang menerapkan sistem paket. Peserta didik mengikuti pembelajaran sesuai dengan yang telah diprogramkan dalam struktur kurikulum.
- 2) Jumlah rombongan belajar berjumlah 6 (enam) rombongan belajar pada masing-masing tingkatan kelas.
- 3) Kelas X merupakan program umum yang diikuti oleh seluruh peserta didik.
- 4) Kelas XI dan XII program penjurusan yang terdiri atas:
 - Program Ilmu Pengetahuan Alam (4 rombongan belajar)
 - Program Ilmu Pengetahuan Sosial (2 rombongan belajar)

6. Muatan KTSP

Komponen penyusun struktur Kurikulum SMA Negeri 1 Pangkalpinang terdiri dari mata pelajaran, kegiatan paktikum, Program Pengayaan Intensif, muatan lokal, kegiatan pengembangan diri, pengaturan beban belajar, ketuntasan belajar.

7. Struktur Organisasi Sekolah



Gambar 4.1 Struktur organisasi SMA Negeri 1 Pangkalpinang 2011/2012

Untuk mewujudkan tujuan pendidikan, visi , misi dan tujuan sekolah perlu adanya suatu penelitian yang dapat memberi gambaran kualitas pelayanan dari kinerja sekolah yang telah dilaksanakan. Hal ini ditunjukkan oleh misi sekolah

yang ingin mengembangkan pelayanan pendidikan yang profesional. Pelayanan pendidikan yang profesional dapat mewujudkan misi dan tujuan sekolah lainnya, seperti mengembangkan potensi peserta didik, mengembangkan iptek, imtaq dan seni, dan sebagainya.

B. Karakteristik Responden.

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan terhadap 89 siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang dengan beberapa karakteristika yang telah ditetapkan. Adapun karakteristik yang telah ditetapkan adalah (a) jenis kelamin, (b) Usia, (c) Kelas , (d) Jurusan di SMA

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Kelas	Jenis Kelamin	Usia responden				jumlah
		14 tahun	15 tahun	16 tahun	17 tahun	
Kelas X	Laki-laki	1	11	8		20
	Wanita	2	16	10		28
Kelas XI IPA	Laki-laki		2	7	1	10
	Wanita		3	12	1	16
Kelas XI IPS	Laki-laki			5	2	7
	Wanita			7	1	8
Jumlah		3	32	49	5	89

Kelas XII IPA dan IPS tidak diambil menjadi responden karena sudah tidak dapat dihubungi karena tidak berada di sekolah. Karakteristik responden ini disajikan untuk memberi gambaran beberapa karakteristik responden yang akan berhubungan dengan pengisian kuesioner penelitian dengan materi kualitas pelayanan yang mereka alami dalam kegiatan pembelajaran. Kelas XI IPS dalam menjawab pertanyaan penyebaran kuesioner untuk menguji validitas dan

reliabilitas instrumen berkendala atas pengalaman mereka dalam praktek di laboratorium biologi, fisika dan kimia. Mereka mengatakan tidak punya pengalaman dalam praktek di laboratorium.

C. Analisis Servqual

Nilai rerata kinerja, tingkat kepentingan dan kesenjangan kualitas pelayanan.

Dari perhitungan kesenjangan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sekolah yang dipersepsi siswa dapat dilihat dari tabel 4.1.

Tabel 4.2 Skor rerata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja SMA Negeri 1 Pangkalpinang dan tingkat kepuasan siswa , 2012

No	Atribut	Skor Rataan		Kesen jangan pelayanan	Tingkat kepuasan
		Tingkat Kinerja	Tingkat Kepenting an		
1	Ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar	2,75	4,04	-1,29	Kurang Puas
2	Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional	3,67	4,46	-0,79	Cukup Puas
3	Lingkungan sekolah yang bersih, tertib,indah,rindang serta bebas asap rokok,bullying dan narkoba	3,69	4,77	-1,08	Kurang Puas
4	Guru dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar	3,62	4,39	-0,77	Cukup Puas
5	Guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur ,serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi internasional	3,9	4,47	-0,57	Cukup Puas

No	Atribut	Skor Rataan		Kesenjangan pelayanan	Tingkat kepuasan
		Tingkat kinerja	Tingkat Kepentingan		
6	Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan	4,04	4,45	-0,41	Cukup Puas
7	Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai,mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa	3,71	4,39	-0,67	Cukup Puas
8	Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat	2,85	4,34	-1,49	Kurang Puas
9	Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa	3,57	4,58	-1,01	Kurang Puas
10	Kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah	3,47	4,61	-1,14	Kurang Puas
11	Jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil	3,63	4,46	-0,83	Kurang Puas
12	Jaminan dari guru atas penguasaan materi,struktur,konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu	3,46	4,51	-1,05	Kurang Puas
13	Keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler	3,92	4,66	-0,74	Cukup Puas
14	Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik	3,37	4,66	-1,29	Kurang Puas

No	Atribut	Skor Rataan		Kesenjangan pelayanan	Tingkat kepuasan
		Tingkat kinerja	Tingkat Kepentingan		
15	Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil	3,65	4,51	-0,86	Kurang Puas
16	Empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa "kurang mampu secara ekonomi	3,73	4,70	-0,97	Kurang Puas
	Rerata	3,56	4,50	-0,94	Kurang Puas

Klasifikasi kesenjangan :

-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

Dapat dilihat bahwa dari 16 atribut kualitas pelayanan ada 6 kualitas pelayanan yang tingkat kepuasan kategori cukup puas, sedangkan 10 atribut kualitas pelayanan lainnya tingkat kepuasan kategori "kurang puas". Rerata keseluruhan atribut kualitas pelayanan mempunyai tingkat kepuasan "kurang puas".

Tabel 4.3 Skor Kepuasan Siswa skala 100 SMA Negeri 1 Pangkalpinang,
2012

No	Atribut	Kesenjangan pelayanan	Tingkat kepuasan	Skor skala 100
1.	Ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar	-1,29	Kurang Puas	34
2.	Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional	-0,79	Cukup Puas	40
3.	Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok, bullying dan narkoba	-1,08	Kurang Puas	37
4.	Guru dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar	-0,77	Cukup Puas	40
5.	Guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi internasional	-0,57	Cukup Puas	43
6.	Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan	-0,41	Cukup Puas	45
7.	Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa	-0,67	Cukup Puas	42
8.	Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat	-1,49	Kurang Puas	31
9.	Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa	-1,01	Kurang Puas	37

No	Atribut	Kesenjangan pelayanan	Tingkat kepuasan	Skor skala 100
10	Kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah	-1,14	Kurang Puas	36
11	Jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil	-0,83	Kurang Puas	40
12	Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu	-1,05	Kurang Puas	37
13	Keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler	-0,74	Cukup Puas	41
14	Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik	-1,29	Kurang Puas	34
15	Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil	-0,86	Kurang Puas	39
16	Empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa "kurang mampu secara ekonomi	-0,97	Kurang Puas	38
Rerata		-0,94	Kurang Puas	38

Secara dimensi servqual kesenjangan tersebut dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.4 Kesenjangan dan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi servqual kualitas pelayanan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang , 2012

No.atribut	Dimensi	Skor tk kepentingan	Skor tingkat Kinerja Sekolah	Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
P1	<i>Tangibel</i>	3,37	4,42	-1,05	Kurang Puas
P2					
P3					
P4	<i>Responsiveness</i>	3,85	4,44	-0,58	Cukup Puas
P5					
P6					
P7	<i>Reliability</i>	3,40	4,48	-1,08	Kurang Puas
P8					
P9					
P10	<i>Assurance</i>	3,67	4,54	-0,87	Kurang Puas
P11					
P12					
P13	<i>Empathy</i>	3,58	4,62	-1,04	Kurang Puas
P14					
P15					
P16					

Hasil tabel diatas menunjukkan hanya dimensi responsiveness yang mencapai kategori cukup puas. Jadi hasil dari analisis metode servqual ini menyatakan bahwa perlu peningkatan kualitas pelayanan untuk semua atribut kualitas pelayanan yang diteliti.

D. Analisis Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Siswa.

Analisis tingkat kesesuaian / kepuasan siswa dilakukan dengan membandingkan skor harapan/ tingkat kepentingan siswa dan skor kinerja SMA Negeri 1 atas item pertanyaan dari dimensi penelitian . Hasil analisis kesesuaian / kepuasan siswa pada masing-masing dimensi diuraikan sebagai berikut .

Dimensi *Tangibles*

- Ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar.

Tabel 4.5 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar.

Kategori Jawaban	Harapan (Y _i)			Kategori Jawaban	Kinerja (X _i)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Baik	1	10	10
Tidak penting	2	5	10	Tidak Baik	2	25	50
Cukup Penting	3	16	48	Cukup Baik	3	38	114
Penting	4	27	108	Baik	4	9	36
Sangat Penting	5	39	195	Sangat Baik	5	7	35
Jumlah		89	363	Jumlah		89	245

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 67,49 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar masih perlu untuk ditingkatkan kinerjanya.

Dari kuesioner pendapat siswa tentang perpustakaan ini didapat bahwa ada 14 siswa merasa tidak perlu mengunjungi perpustakaan sekolah karena tidak menarik, koleksi buku yang diperlukan masih kurang dan belum *e-library*. Satu siswa menulis bahwa masih kurang penjagaan terhadap buku-buku perpustakaan. Ini menunjukkan pengelola perpustakaan harus lebih peduli. Sedangkan persyaratan sarana dan prasarana Sekolah berstandar internasional memiliki perpustakaan yang dilengkapi dengan sarana digital yang memberikan akses ke sumber pembelajaran di seluruh dunia. Siswa belum mempunyai pengalaman tentang *e-library*, sehingga masih ada siswa yang belum tahu *e-library*.

- b. Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan, dan kerjasama internasional.

Tabel 4.6 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan, dan kerjasama internasional .

Kategori Jawaban	Harapan (Y _i)			Kategori Jawaban	Kinerja (X _i)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Tidak penting	2	1	2	Tidak Baik	2	9	18
Cukup Penting	3	12	36	Cukup Baik	3	28	84
Penting	4	20	80	Baik	4	31	124
Sangat Penting	5	56	280	Sangat Baik	5	20	100
Jumlah		89	398	Jumlah		89	327

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan, dan kerjasama internasional .

seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 82,16 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan, dan kerjasama internasional masih dapat untuk ditingkatkan kinerjanya.

Dari kuesioner pendapat siswa tentang website sekolah ini, siswa menulis bahwa website jarang diupdate sebanyak 15 siswa. Isi tentang kegiatan pembelajaran belum dikembangkan. Data tentang SMA Negeri 1 tidak lengkap ditulis oleh 2 siswa. Web site kurang mendukung pembelajaran ditulis 1 siswa. Indikator operasional yang berkaitan dengan ini untuk mencapai SPI adalah sekolah memiliki web yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional.

- c. Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok,bullying dan bebas narkoba.

Siswa yang menilai bahwa lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok,bullying dan bebas narkoba “sangat penting” ada sebanyak 75 orang, yang menilai “penting” sebanyak 8 orang, yang menilai

“cukup penting” sebanyak 6 orang ,dan tidak ada yang menilai “tidak penting” atau “sangat tidak penting” .

Tabel 4.7 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok,bullying dan bebas narkoba

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak penting	2	0	0	Tidak Baik	2	10	20
Cukup Penting	3	6	18	Cukup Baik	3	28	84
Penting	4	8	32	Baik	4	30	120
Sangat Penting	5	75	375	Sangat Baik	5	21	105
Jumlah		89	425	Jumlah		89	329

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok,bullying dan bebas narkoba seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% = 77,41 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok,bullying dan bebas narkoba masih perlu untuk ditingkatkan kinerjanya.

Dari kuesioner pendapat siswa tentang lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok,bullying dan bebas narkoba, ada beberapa catatan yang belum dapat dikatakan memuaskan secara maksimal. Ada yang menulis bahwa masih ada siswa yang merokok ,11 siswa. Ini

dikomentari juga bahwa masih ditemukan sisa puntung rokok di tempat tertentu. Yang menarik adalah ada 1 siswa yang menulis bahwa masih ada guru yang merokok di lingkungan sekolah. Satu siswa mengatakan bahwa masih ada ruangan untuk merokok. Satu siswa menyatakan bahwa sekolah belum rindang.

Dimensi Responsiveness

- d. Guru dapat menunjukkan bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar.

Siswa yang menilai bahwa Guru dapat menunjukkan bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar “sangat penting” ada sebanyak 49 orang, yang menilai “penting” sebanyak 27 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 12 orang , yang menilai “tidak penting” sebanyak 1 orang dan tidak ada yang menilai “sangat tidak penting” .

Tabel 4.8 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap Guru dapat menunjukkan bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Tidak penting	2	1	2	Tidak Baik	2	5	10
Cukup Penting	3	12	36	Cukup Baik	3	29	87
Penting	4	27	108	Baik	4	46	184
Sangat Penting	5	49	245	Sangat Baik	5	8	40
Jumlah		89	391	Jumlah		89	322

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut guru dapat menunjukkan bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan

siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 82,35 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap guru dapat menunjukkan bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar masih dapat untuk ditingkatkan kinerjanya.

Dari kuesioner siswa menyatakan masih ada guru belum dapat menunjukkan bahwa proses pembelajaran berbasis TIK sebanyak 4 siswa. LCD projektor belum tersedia di ruang kelas ditulis oleh 11 siswa.

- e. Guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur ,serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional.

Siswa yang menilai bahwa guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur ,serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional “sangat penting” ada sebanyak 55 orang, yang menilai “penting” sebanyak 23 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 9 orang , yang menilai “tidak penting” sebanyak 2 orang dan tidak ada yang menilai “sangat tidak penting” .

Tabel 4.9 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap Guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur ,serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional.

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	3	3
Tidak penting	2	2	4	Tidak Baik	2	4	8
Cukup Penting	3	9	27	Cukup Baik	3	17	51
Penting	4	23	92	Baik	4	40	160
Sangat Penting	5	55	275	Sangat Baik	5	25	125
Jumlah		89	398	Jumlah		89	347

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur ,serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{Yi} \times 100 \% = 87,19 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur ,serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional masih perlu untuk ditingkatkan kinerjanya.

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

Siswa yang menilai bahwa guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial “sangat penting” ada sebanyak 53

orang, yang menilai “penting” sebanyak 25 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 9 orang , yang menilai “tidak penting” sebanyak 2 orang dan tidak ada yang menilai “sangat tidak penting” .

Tabel 4.10 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan.

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak penting	2	2	4	Tidak Baik	2	1	2
Cukup Penting	3	9	27	Cukup Baik	3	17	51
Penting	4	25	100	Baik	4	48	192
Sangat Penting	5	53	265	Sangat Baik	5	23	115
Jumlah		89	396	Jumlah		89	360

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 90,91 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan sudah hampir mencapai 91 % dan masih dapat untuk ditingkatkan kinerjanya. Walaupun mencapai tingkat kesesuaian 90,91 % , dari kuesioner siswa masih menulis bahwa masih ada guru yang tidak memberikan pembelajaran remedial sebanyak 2 siswa. Masih ada guru penilaiannya hanya berdasarkan test.

Dimensi Reliability

- g. Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah, dan melaporkan hasil belajar siswa.

Siswa yang menilai bahwa guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial “sangat penting” ada sebanyak 49 orang, yang menilai “penting” sebanyak 27 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 12 orang , yang menilai “tidak penting” sebanyak 1 orang dan tidak ada yang menilai “sangat tidak penting” .

Tabel 4.11 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah, dan melaporkan hasil belajar siswa.

Kategori Jawaban	Harapan (Y _i)			Kategori Jawaban	Kinerja (X _i)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak penting	2	1	2	Tidak Baik	2	0	0
Cukup Penting	3	12	36	Cukup Baik	3	33	99
Penting	4	27	108	Baik	4	49	196
Sangat Penting	5	49	245	Sangat Baik	5	7	35
Jumlah		89	391	Jumlah		89	330

Sumber : Data Primer yang diolah (2012).

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah, dan melaporkan hasil belajar siswa seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% = 84,40 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah, dan melaporkan hasil belajar siswa masih perlu untuk ditingkatkan kinerjanya.

Dari kuesioner pendapat siswa menyatakan belum seluruh guru menggunakan basis data untuk menilai, mengolah, dan melaporkan hasil belajar siswa sebanyak 7 siswa.

h. Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

Siswa yang menilai bahwa Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat “sangat penting” ada sebanyak 49 orang, yang menilai “penting” sebanyak 25 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 11 orang , yang menilai “tidak penting” sebanyak 4 orang dan tidak ada yang menilai “sangat tidak penting”.

Tabel 4.12 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

Kategori Jawaban	Harapan (Y _i)			Kategori Jawaban	Kinerja (X _i)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	6	6
Tidak penting	2	4	8	Tidak Baik	2	31	62
Cukup Penting	3	11	33	Cukup Baik	3	28	84
Penting	4	25	100	Baik	4	18	72
Sangat Penting	5	49	245	Sangat Baik	5	6	30
Jumlah		89	386	Jumlah		89	254

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan

mudah dan cepat seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 65,80 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat masih sangat perlu untuk ditingkatkan kinerjanya karena dibandingkan atribut yang lain tingkat kesesuaian atribut ini yang paling rendah.

Dari kuesioner pendapat siswa menulis bahwa informasi pengeluaran keuangan kurang jelas, pengelolaan kurang transparan sebanyak 22 siswa. Kami tidak pernah mengetahui informasi pengelolaan keuangan sekolah ditulis oleh 3 siswa.Uang komite terlalu mahal ditulis oleh 2 siswa. Komplain terhadap pembayaran uang komite 1 siswa. Pengelolaan keuangan ini yang banyak dikritik oleh masyarakat antara lain yang dinyatakan oleh

- i. Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik (siswa) ,menguasai teori belajar mengajar,dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa.

Siswa yang menilai bahwa kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik (siswa) ,menguasai teori belajar mengajar,dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa “sangat penting” ada sebanyak 61 orang, yang menilai “penting” sebanyak 22 swa orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 4 orang , yang menilai “tidak penting” sebanyak 1 orang dan yang menilai “sangat tidak penting” sebanyak 1 orang .

Tabel 4.13 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik (siswa) ,menguasai teori belajar mengajar dan prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Tidak penting	2	1	2	Tidak Baik	2	8	16
Cukup Penting	3	4	12	Cukup Baik	3	28	84
Penting	4	22	88	Baik	4	44	176
Sangat Penting	5	61	305	Sangat Baik	5	8	40
Jumlah		89	408	Jumlah		89	317

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik (siswa) ,menguasai teori belajar mengajar dan prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 77,70 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik (siswa) ,menguasai teori belajar mengajar dan prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa. masih sangat perlu untuk ditingkatkan kinerjanya .

Dari kuesioner pendapat siswa ada yang menulis bahwa masih ada guru yang tidak peduli keadaan siswa. Guru kurang menghargai siswa. Guru mengajar cepat dan kurang jelas.

j. Kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah.

Siswa yang menilai bahwa Kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah “sangat penting” ada sebanyak 64 orang, yang menilai “penting” sebanyak 15 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 10 orang , dan tidak ada yang menilai “tidak penting” dan “sangat tidak penting” .

Tabel 4.14 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah.

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	2	2
Tidak penting	2	0	0	Tidak Baik	2	9	18
Cukup Penting	3	10	30	Cukup Baik	3	36	108
Penting	4	15	60	Baik	4	29	116
Sangat Penting	5	64	320	Sangat Baik	5	13	65
Jumlah		89	410	Jumlah		89	309

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah seperti tabel diatas maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 75,37 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah masih sangat perlu untuk ditingkatkan kinerjanya .

Dimensi Assurance

k. Jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil .

Siswa yang menilai bahwa jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil “sangat penting” ada sebanyak 53 orang, yang menilai “penting” sebanyak 24 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 12 orang , dan tidak ada yang menilai “tidak penting” dan “sangat tidak penting” .

Tabel 4.15 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil .

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	2	2
Tidak penting	2	0	0	Tidak Baik	2	6	12
Cukup Penting	3	12	36	Cukup Baik	3	29	87
Penting	4	24	96	Baik	4	38	152
Sangat Penting	5	53	265	Sangat Baik	5	14	70
Jumlah		89	397	Jumlah		89	323

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 81,36 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap Jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil masih dapat untuk ditingkatkan kinerjanya .

Dari kuesioner pendapat siswa yang menulis tata tertib longgar untuk pengurus OSIS 3 siswa. Siswa yang disukai guru sanksi tidak semestinya. Guru piket masih pilih kasih. Ada perbedaan perlakuan tata tertib terhadap anak guru dan bukan anak guru. Tata tertib masih banyak tak diataati siswa. Masih ada siswa yang bolos. Guru membedakan tata tertib terhadap siswa yang les tambahan dan yang tidak les tambahan.

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

Siswa yang menilai bahwa Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu “sangat penting” ada sebanyak 55 orang, yang menilai “penting” sebanyak 24 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 10 orang , dan tidak ada yang menilai “tidak penting” dan “sangat tidak penting”

Tabel 4.16 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu.

Kategori Jawaban	Harapan (Y _i)			Kategori Jawaban	Kinerja (X _i)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Tidak penting	2	0	0	Tidak Baik	2	2	4
Cukup Penting	3	10	30	Cukup Baik	3	47	141
Penting	4	24	96	Baik	4	33	132
Sangat Penting	5	55	275	Sangat Baik	5	6	30
Jumlah		89	401	Jumlah		89	308

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola

pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 76,81 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diajarnya masih dapat untuk ditingkatkan kinerjanya .

Dari kuesioner pendapat siswa menulis guru masih *texbook* sebanyak 5 siswa. Guru sering memberikan tugas apabila tidak masuk kelas 4 siswa. Masih ada guru yang penguasaan materi kurang 3 siswa. Masih ada guru memberikan materi pembelajaran yang tidak sesuai kurikulum. Waktu mengerjakan tugas (PR) pembelajaran masih kurang.

m. Keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler.

Siswa yang menilai bahwa keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler “sangat penting” ada sebanyak 63 orang, yang menilai “penting” sebanyak 23 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 2 orang , yang menilai “tidak penting” sebanyak 1 orang dan tidak ada yang menilai “sangat tidak penting” .

Tabel 4.17 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler.

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	2	2
Tidak penting	2	1	2	Tidak Baik	2	0	0
Cukup Penting	3	2	6	Cukup Baik	3	25	75
Penting	4	23	92	Baik	4	39	156
Sangat Penting	5	63	315	Sangat Baik	5	23	115
Jumlah		89	415	Jumlah		89	348

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut Keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 83,86 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler masih dapat untuk ditingkatkan kinerjanya .

Dimensi *Empathy*

n. Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik, dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan baik akademik dan non akademik.

Siswa yang menilai bahwa keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler “sangat penting” ada

sebanyak 62 orang, yang menilai “penting” sebanyak 24 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 3 orang , dan tidak ada yang menilai “tidak penting” dan “sangat tidak penting”.

Tabel 4.18 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik, dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan baik akademik dan non akademik.

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak penting	2	0	0	Tidak Baik	2	13	26
Cukup Penting	3	3	9	Cukup Baik	3	39	117
Penting	4	24	96	Baik	4	28	112
Sangat Penting	5	62	310	Sangat Baik	5	9	45
Jumlah		89	415	Jumlah		89	300

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik, dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan baik akademik dan non akademik seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 72,29 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik, dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan baik akademik dan non akademik masih perlu untuk ditingkatkan kinerjanya .

Dari kuesioner pendapat siswa menulis empathy non akademik ,penghargaan terhadap juara belum diperhatikan oleh 5 siswa.Ekstra kurikuler (bukan olimpiade) kurang diperhatikan oleh 6 siswa. Kepala sekolah dan guru kurang mendengarkan keluhan siswa oleh 2 siswa. Empathy guru lebih banyak kepada siswa yang pintar 2 siswa. Orang kaya selalu dibela dan yang miskin hanya bisa diam. Kurangnya dana untuk kegiatan non akademik.Pembina ekstrakurikuler sering tidak hadir masing-masing dikeluhkan oleh satu siswa.

- o. Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil .

Siswa yang menilai bahwa empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil “sangat penting” ada sebanyak 54 orang, yang menilai “penting” sebanyak 26 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 9 orang , dan tidak ada yang menilai “tidak penting” dan “sangat tidak penting”.

Tabel 4.19 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil .

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	4	4
Tidak penting	2	0	0	Tidak Baik	2	2	4
Cukup Penting	3	9	27	Cukup Baik	3	30	90
Penting	4	26	104	Baik	4	38	152
Sangat Penting	5	54	270	Sangat Baik	5	15	75
Jumlah		89	401	Jumlah		89	325

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa

dengan adil seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 81,05 \%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil masih dapat untuk ditingkatkan kinerjanya .

Dari kuesioner siswa ada yang menulis bahwa guru BK masih ada yang kurang memperhatikan siswa. Siswa kurang mampu disindir secara tidak langsung.

p. Empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa”kurang “ mampu secara ekonomi.

Siswa yang menilai bahwa Empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa”kurang “ mampu secara ekonomi “sangat penting” ada sebanyak 68 orang, yang menilai “penting” sebanyak 15 orang, yang menilai “cukup penting” sebanyak 6 orang , dan tidak ada yang menilai “tidak penting” dan “sangat tidak penting”.

Tabel 4.20 Tingkat kesesuaian /kepuasan terhadap empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa”kurang “ mampu secara ekonomi.

Kategori Jawaban	Harapan (Yi)			Kategori Jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	frek.	SxF		Skor	frek.	SxF
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	2	2
Tidak penting	2	0	0	Tidak Baik	2	5	10
Cukup Penting	3	6	18	Cukup Baik	3	30	90
Penting	4	15	60	Baik	4	31	124
Sangat Penting	5	68	340	Sangat Baik	5	21	105
Jumlah		89	418	Jumlah		89	331

Sumber : Data Primer yang diolah (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja SMA Negeri 1 atas atribut empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa”kurang “ mampu secara ekonomi seperti tabel diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /kepuasan siswa sebagai berikut .

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \% = 79,19 \%$$

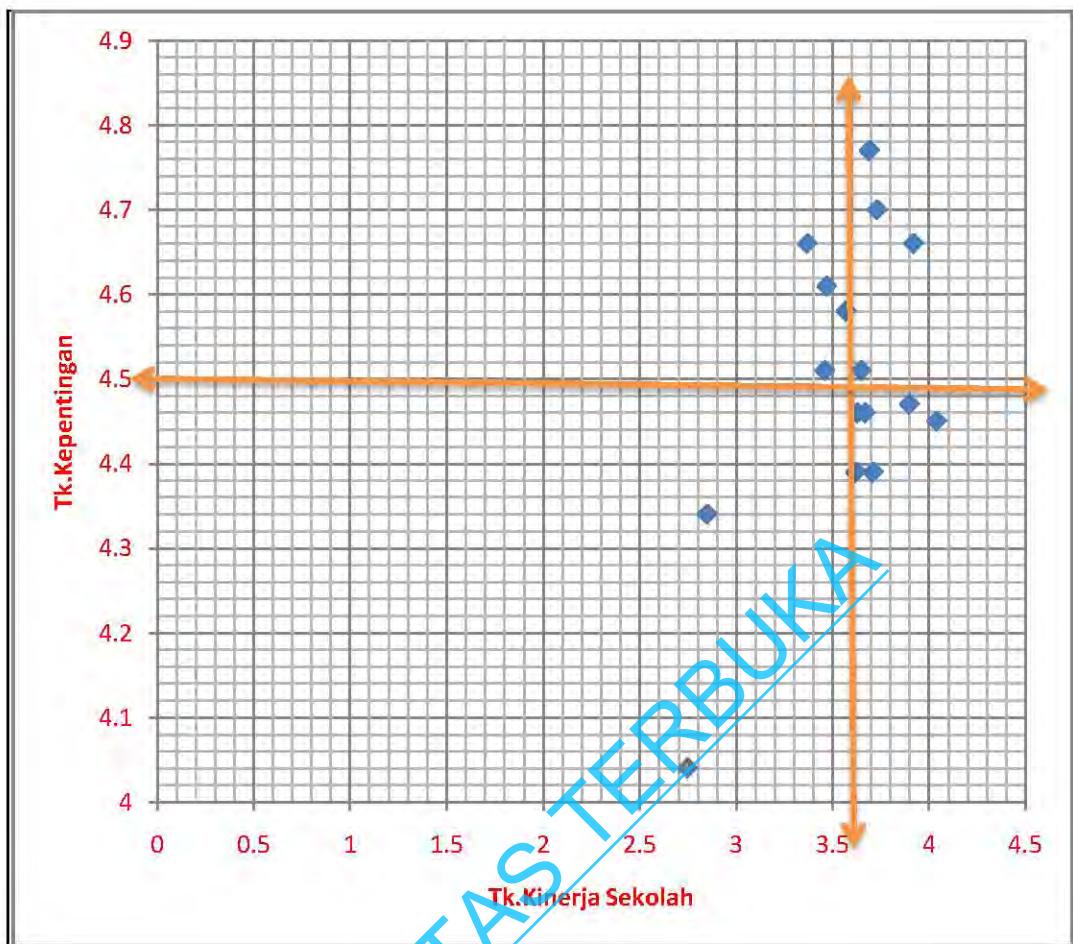
Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa”kurang “ mampu secara ekonomi.dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil masih dapat untuk ditingkatkan kinerjanya .

E. *Importance and Performance Analysis*

Alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang adalah *Importance and Performance Analysis(IPA)*. IPA digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja dari atribut pelayanan yang diberikan oleh SMA Negeri 1 mempengaruhi harapan siswa, sehingga siswa tersebut merasa puas. Hasil pengukuran diperoleh dari penghitungan rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan siswa melalui penyebaran kuesioner,

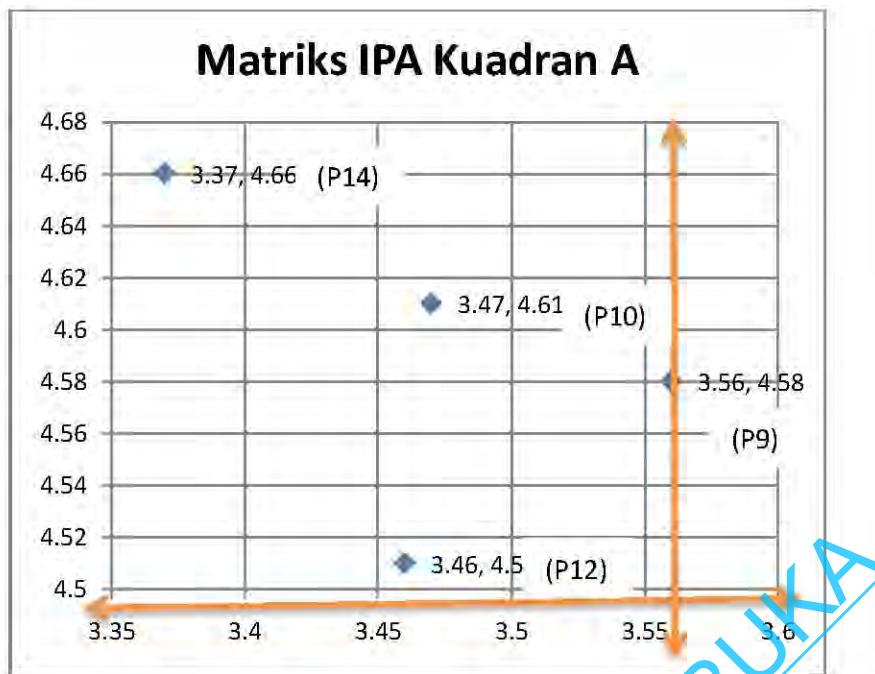
kemudian hasil yang diperoleh dipetakan ke dalam diagram kartesius. Setelah dipetakan ,maka akan terlihat bagaimana kinerja SMA Negeri 1 terhadap atribut pelayanannya dan memberikan informasi apakah masih perlu melakukan perbaikan atau tetap dipertahankan kinerjanya , karena siswa sudah puas dengan pelayanan yang ada.

Setelah menghitung rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing atribut. Rerata tingkat kinerja sekolah adalah 3,56 dan rerata tingkat kepentingan siswa adalah 4,50. Rerata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sekolah digambarkan ke dalam matriks dua dimensi, diagram kartesius. Hasil dari 16 atribut kualitas pelayanan yang disajikan dalam gambar grafik *matrik importance-performance analysis* berikut.



Gambar 4.2 Grafik matriks IPA untuk 16 atribut kualitas pelayanan di SMA Negeri 1 Pangkalpinang

Dari gambar tersebut hasil matriks IPA dapat dirinci menjadi empat kelompok aspek-aspek yang diteliti, pertama kuadran A (Prioritas utama). Kuadran A menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh siswa tetapi pada kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan keinginan siswa. Memiliki skor rata-rata yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor rerata yang rendah dari sisi kinerja sekolah. Hasil ini menunjukkan letak ketidak puasan siswa. Hasil dari kuadran A disajikan dalam gambar berikut.



Gambar 4.3 Matriks IPA kuadran A.

Atribut kualitas pelayanan yang masuk kuadran A adalah :

P 9. Kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi peserta didik. Hal ini merupakan salah satu kompetensi pedagogik yang harus dikuasai oleh guru dalam kegiatan pembelajaran. Hasil test kompetensi guru untuk aspek pedagogik menunjukkan skor rata-rata 44,56 untuk Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Peningkatan kompetensi ini menjadi prioritas utama sesuai dengan hasil analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam penelitian ini.

P10 Kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa responden masih kurang puas atas kinerja sekolah dalam pengelolaan keuangan sekolah. Hal ini seperti yang dikeluhkan siswa sebanyak 22

responden menyatakan informasi pengeluaran keuangan sekolah tidak jelas, pengeluaran keuangan sekolah kurang transparan. Atribut ini perlu prioritas dan perhatian kepala sekolah sehingga informasi pengeluaran keuangan sekolah menjadi jelas dan transparan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan siswa terhadap kepala sekolah dalam hal pengeluaran keuangan. Perlu ada peningkatan kemampuan komite sekolah untuk mengelola keuangan secara lebih mandiri.

P12 Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu. Atribut kualitas pelayanan ini berarti perlu mendapat prioritas peningkatan karena siswa masih belum puas atas kinerja yang ditunjukkan sekolah yaitu adanya penjaminan atas kemampuan guru untuk penguasaan materi pembelajaran, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan. Peraturan menteri pendidikan nasional nomor 78 tahun 2009 pasal 6 tentang penyelenggaraan sekolah bertaraf internasional pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menyebutkan :

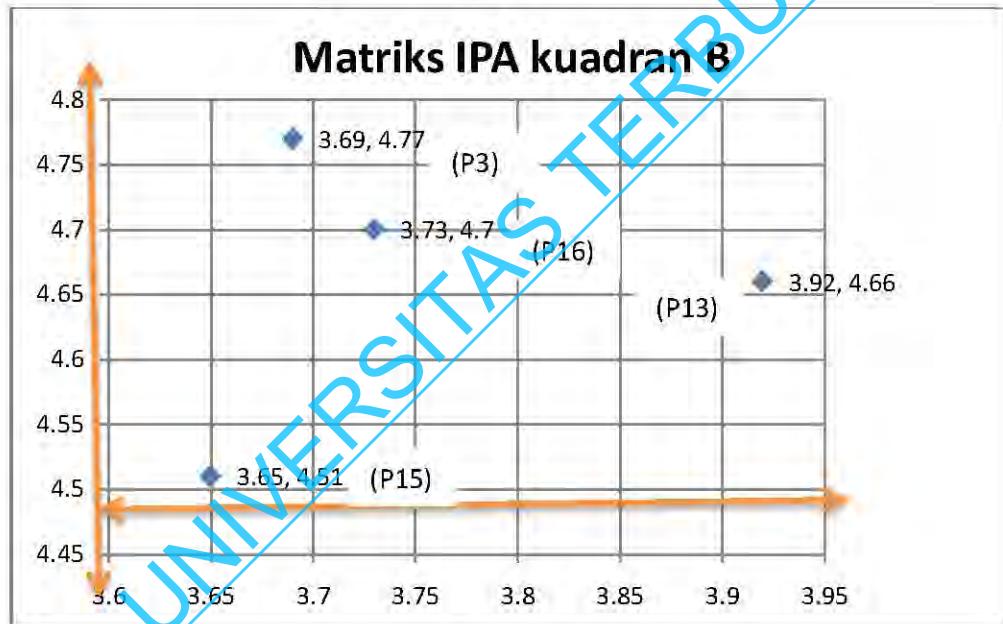
“SMA dan SMK bertaraf internasional memiliki paling sedikit 30 % pendidik yang berpendidikan S2 atau S3 sesuai dengan bidang studi yang diampu dari perguruan tinggi yang program studinya terakreditasi”.

Guru SMA berpendidikan S2 atau S3 diharapkan dapat menjamin penguasaan materi pembelajaran, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu.

P14. Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik. Keluhan peserta didik sangat perlu ditanggapi untuk mencapai kepuasan siswa yang lebih baik. Beberapa keluhan siswa dapat dilihat

pada lampiran . Kebutuhan berprestasi menjadi tujuan penyelenggaraan SBI seperti yang ditulis pasal 2 peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 78 tahun 2009 antara lain menyatakan bahwa tujuan penyelenggaraan SBI adalah untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan bersaing dalam berbagai lomba internasional yang dibuktikan dengan perolehan medali emas, perak, perunggu dan bentuk penghargaan internasional lainnya. Penghargaan internasional dirintis dari perolehan penghargaan tingkat nasional.

Matriks IPA kuadran B



Gambar 4.4 Matriks IPA Kuadran B

Kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang tinggi. Oleh karena itu, kinerja pada atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran B patut dipertahankan prestasinya.

Hasil matriks Importance-Performance Analysis untuk kuadran B meliputi atribut-atribut kualitas pelayanan sebagai berikut :

P3. Lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok, bullying dan narkoba.

P13. Keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler.

P15. Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil.

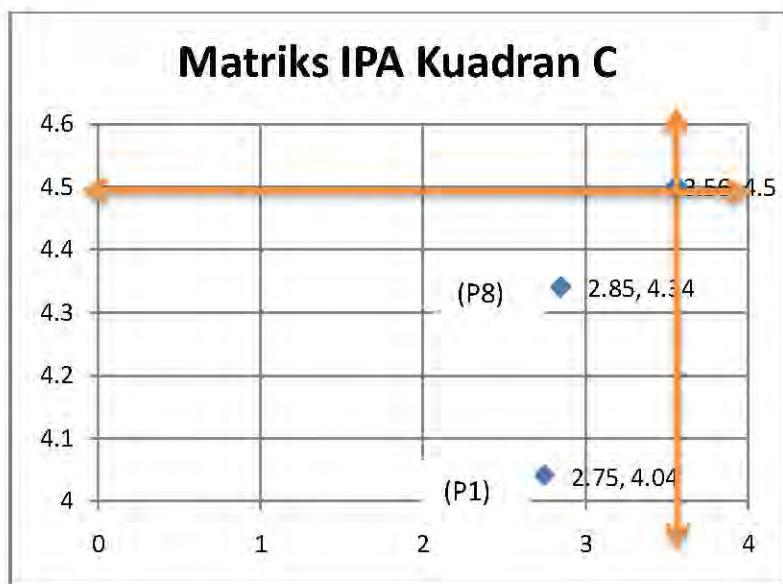
P16. Empatathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa “kurang mampu” secara ekonomi.

Matriks IPA kuadran C

Kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat tingkat kepuasannya juga rendah. Prioritas perbaikan atribut dalam kuadran ini tidak diutamakan . Adapun atribut-atribut kualitas pelayanan dalam kuadran yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

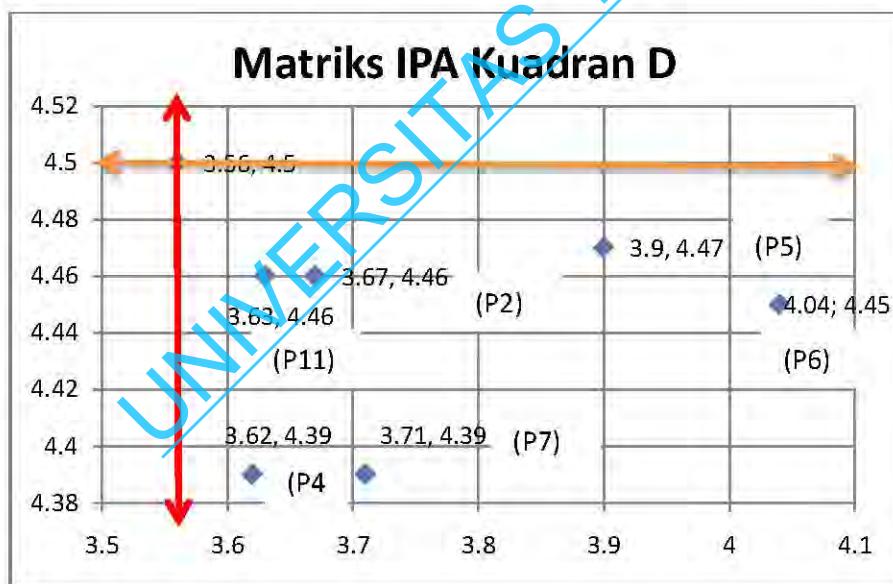
P1.Ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar dan

P8. Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat



Gambar 4.5 Matriks IPA kuadran C

Kuadran D



Gambar 4.6 Matriks IPA Kuadran D

Penilaian tingkat kepentingan pada kuadran ini rendah, namun penilaian terhadap tingkat kepuasannya tinggi sehingga kinerja sekolah pada kuadran ini dianggap berlebihan terhadap atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan

yang rendah. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu : P2. Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional;

P4. Guru dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar;

P5. Guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi internasional. Prestasi SMA Negeri 1 Pangkalpinang dalam olimpiade sains internasional belum tercapai.

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

P7. Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa

P11. Jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil.

G. Analisis perbedaan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang masing-masing atribut kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan SPSS, dengan hasil jika hasil pengolahan $>$ signifikan sebesar 5 % berarti mendukung H_0 , tidak ada perbedaan tingkat kepuasan siswa dengan tingkat kepentingan (harapan) siswa. Jika sebaliknya $<$ signifikan sebesar 5 % berarti mendukung H_A , ada perbedaan tingkat kepuasan siswa dengan tingkat kepentingan (harapan) siswa .

Hasil pengolahan data untuk pengujian hipotesis tersebut dapat kita lihat dari hasil pengolahan program SPSS 11.5 sebagai berikut :

Tabel 4.21 Paired Samples Test

No	Pasangan Uji	t	Sig.(2-tailed)
1.	Pasangan 1 P1-T1	-9,1444	0,000
2.	Pasangan 2 P2-T2	-8,017	0,000
3.	Pasangan 3 P3-T3	-10,037	0,000
4.	Pasangan 4 P4-T4	-9,209	0,000
5.	Pasangan 5 P5-T5	-5,904	0,000
6.	Pasangan 6 P6-T6	-4,068	0,000
7.	Pasangan 7 P7-T7	-7,458	0,000
8.	Pasangan 8 P8-T8	-10,862	0,000
9.	Pasangan 9 P9-T9	-9,382	0,000
10.	Pasangan 10 P10-T10	-10,449	0,000
11.	Pasangan 11 P11-T11	-6,877	0,000
12.	Pasangan 12 P12-T12	-10,819	0,000
13.	Pasangan 13 P13-T13	-7,381	0,000
14.	Pasangan 14 P14-T14	-12,162	0,000
15.	Pasangan 15 P15-T15	-8,054	0,000
16.	Pasangan 16 P16-T16	-8,778	0,000

Dari hasil pengolahan seperti tabel 4. Nilai signifikan < signifikan sebesar 5 % berarti mendukung H_A , jadi dapat disimpulkan :

- Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar.
- Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional.

- c. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, rindang serta bebas asap rokok, *bullying* dan narkoba
- d. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut Guru dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar
- e. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi internasional
- f. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan.
- g. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa.
- h. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

- i. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut kehandalan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa.
- j. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut Kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah.
- k. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil
- l. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut Jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu.
- m. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler Keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler.
- n. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan

peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik.

- o. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil.
- p. Harapan mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima oleh siswa berbeda dengan kinerja sekolah yang diterima siswa pada atribut empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa 'kurang' mampu secara ekonomi.

G. Implikasi Manajerial

Kualitas pelayanan informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat mendapat kategori kurang puas dari hasil analisis servqual. Hal ini harus diperbaiki oleh manajemen sekolah. Pasal 52 Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang pendanaan pendidikan menyatakan bahwa pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan dana dipertanggung-jawabkan oleh satuan pendidikan secara transparan kepada pemangku kepentingan pendidikan terutama orang tua/wali peserta didik, dan penyelenggara satuan pendidikan. Untuk pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan dana apabila jumlahnya lebih dari jumlah tertentu yang ditetapkan oleh Menteri.

Kualitas pelayanan ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar juga mendapat kategori kurang puas. Fungsi perpustakaan seperti yang diungkapkan Darmawan sebagai berikut:

1. Penerapan teknologi informasi digunakan sebagai Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan, mulai dari pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan

pustaka, pengelolaan anggota, statistik dan lain sebagainya. Fungsi ini sering diistilahkan sebagai bentuk Automasi Perpustakaan.

2. Penerapan teknologi informasi sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan dan menyebarluaskan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital.

Fungsi kedua ini dikembangkan sebagai *e-library*. *E-library* masih dalam taraf perencanaan di SMA Negeri 1 Pangkalpinang. Hasil ini menyatakan bahwa kepuasan siswa atas kinerja sekolah untuk perpustakaan masih kurang puas. SMA Negeri 1 perlu membuat *e-library* sehingga siswa dapat mendapatkan dan menyebarluaskan informasi pengetahuan dalam format digital!

Analisis tingkat kinerja sekolah dan tingkat kepentingan siswa menggunakan IPA menghasilkan kuadran A (prioritas utama) meliputi kualitas pelayanan : P9, P10, P12, dan P14. Kualitas pelayanan P9 dan P12 merupakan bagian dari kompetensi guru. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya ada 14 kompetensi yang harus dipunyai guru. Antara lain kompetensi tersebut : menguasai karakteristik peserta didik; menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik; dan pengembangan potensi peserta didik. Materi ini merupakan bagian dari uji kompetensi guru. Kemudian kompetensi penguasaan materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu. Kompetensi ini diharapkan dapat ditingkatkan melalui kegiatan MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran), workshop , IHT (In house training) dan pendidikan dan pelatihan baik tingkat sekolah, kota atau provinsi. Untuk

mengetahui nilai yang dapat diukur dari penguasaan kompetensi ini melalui penilaian kinerja guru (PKG).

Sekolah perlu menerapkan manajemen mutu terpadu bidang pendidikan. Menurut Hensler dan Brunell (dalam Scheuing dan Christopher, 1993) ada empat prinsip utama dalam MMTP (Manajemen Mutu Terpadu), yaitu sebagai berikut :

a. Kepuasan pelanggan

Mutu tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu ditentukan oleh pelanggan. Pendidikan adalah pelayanan jasa. Sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal dan eksternal sekolah. Pelanggan eksternal sekolah adalah orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite sekolah. Pelanggan internal sekolah adalah siswa, guru, dan staf tata usaha. Pelanggan primer sekolah adalah siswa. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam semua aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu.

b. Respek terhadap setiap orang

Sekolah yang bermutu kelas dunia, setiap orang di sekolah dipandang memiliki potensi. Setiap orang diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk berprestasi, berkariier, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

c. Manajemen berdasarkan fakta

Sekolah kelas dunia berorientasi pada fakta, maksudnya setiap keputusan selalu didasarkan pada fakta, bukan pada perasaan atau ingatan semata. Ada dua konsep yang berkaitan dengan hal ini: (1) prioritasasi, yakni perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan menggunakan data, manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu; (2) variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi.

d. Perbaikan terus menerus

Setiap sekolah perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku adalah siklus PDCA, yang terdiri dari langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Husaini (2009) komponen-komponen MMTP (manajemen mutu terpadu) mempunyai 10 unsur utama, sebagai berikut .

a. Fokus pada kepuasan pelanggan

Pelanggan eksternal menentukan mutu lulusan, sedangkan pelanggan internal menentukan mutu, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan lulusan.

b. Obsesi terhadap mutu

Pelanggan menentukan mutu . Sekolah harus terobsesi untuk memenuhi yang diinginkan pelanggan yang berarti bahwa semua karyawan dan guru berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya.

- c. Pendekatan ilmiah
- d. Komitmen jangka pangka panjang
- e. Kerja sama tim (teamwork)
- f. Perbaikan sistem secara terus menerus
- g. Pendidikan dan pelatihan
- h. Kebebasan yang terkendali
- i. Kesatuan tujuan
- j. Keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staf tata usaha.

Sallis (2003: 138) dalam Husaini (2003) menyatakan bahwa kerangka komponen – komponen mutu meliputi : (1) Kepemimpinan dan strategi meliputi komitmen, kebijakan mutu, analisis organisasional, misi dan rencana strategi, serta kepemimpinan; (2) sistem dan prosedur, meliputi efisiensi administratif, pemaknaan data, ISO 9001,dan biaya mutu; (3) kerja tim, meliputi pemberdayaan,memanage diri sendiri, kelompok, alat mutu yang digunakan; (4) asesmen diri sendiri, meliputi asesmen sendiri,monitoring dan evakuasi, survei kebutuhan pelanggan, dan pengujian standar. Semua kegiatan yang dilakukan berfokus kepada peserta didik (siswa).

Dari penelitian terdahulu, seperti oleh Harisko (2011) dalam Analisis kepuasan pelanggan jasa pendidikan sekolah Madania Bogor menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kenyataan yang ditemui pelanggan atau persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Faktor-faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sekolah Madania dari dimensi servqual dengan menggunakan SEM (*Structural equation modelling*) adalah variabel laten *reliability, responsiveness dan empathy*. Atribut dari dimensi empathy yang memiliki pengaruh paling tinggi dalam menghasilkan kepuasan adalah kemampuan guru memahami kebutuhan murid secara individu serta penghormatan terhadap perbedaan anak dan perlakuan yang sama terhadap setiap anak. Sedangkan dalam penelitian peneliti hanya dimensi *responsiveness* yang tingkat kepuasannya cukup puas, atribut yang berkategori cukup puas adalah guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan.

Strategi yang dikemukakan oleh Harisko (2011) yang dapat diterapkan untuk peningkatan kualitas pelayanan sekolah Madania antara lain :

- a. Meningkatkan efektivitas dan kualitas training guru.
- b. Meningkatkan sistem *coaching* langsung dari atasan kepada guru dengan cara observasi kelas.
- c. Mengontrol kualitas guru dengan lebih ketat, mulai dari rekrutmen yang selektif.

Hasil IPA menempatkan atribut kualitas pelayanan guru menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa; jaminan dari guru

atas penguasaan materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu pada kuadran A, yang menunjukkan letak ketidakpuasan siswa, sehingga sangat perlu diperhatikan dan diprioritaskan. Seperti saran Harisko, bahwa perlu peningkatan efektivitas dan kualitan pendidikan dan pelatihan untuk guru. Mencoba sistem *coaching* guru, dan seleksi penerimaan guru yang lebih selektif dan ketat sesuai dengan kompetensi guru.

Kemudian penelitian oleh Budi yaitu Analisis kualitas pelayanan jasa pendidikan di SMA Negeri 1 Karanganyar Kabupaten Kebumen. Analisis data menggunakan analisis faktor dan *Impormance Performan Analysis*. Kesimpulan hasil penelitian antara lain menyatakan bahwa atribut kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan bagi SMA Negeri 1 Karanganyar adalah waktu mengajar, pengetahuan guru, komunikasi yang baik dan informasi yang dibutuhkan siswa. Kesamaan dengan penelitian peneliti adalah pengetahuan guru, ini meliputi guru harus menguasai materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu. Guru harus mampu menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa. Ini menyatakan bahwa guru harus mempunyai pengetahuan pedagogik. Sedangkan komunikasi yang baik dan informasi yang dibutuhkan siswa dapat mencakup informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat, menggunakan analisis servqual tingkat kepuasan “kurang puas”.

Prioritas program untuk dapat dilaksanakan di SMA Negeri 1 Pangkalpinang dapat disusun sebagai berikut :

- a. Pendidikan dan pelatihan tingkat sekolah, kota dan provinsi 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.
- b. Tata cara pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan berpedoman pada prinsip efisiensi, efektivitas, keterbukaan dan akuntabilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan memperoleh hasil audit akuntan publik dengan predikat wajar tanpa pengecualia. Hal ini berarti melaksanakan audit keuangan sekolah. Informasi keuangan sekolah dapat diumumkan di papan pengumuman siswa, web site sekolah dan papan pengumuman guru dan karyawan, sehingga dapat dikoreksi oleh warga sekolah.
- c. Membuat kotak keluhan siswa dan guru yang dinyatakan bahwa tidak ada sanksi menyampaikan keluhan kepada pihak sekolah (kepala sekolah dan komite sekolah). Membuat program penyampaian keluhan secara langsung kepada kepala sekolah.
- d. Mempertahankan dan meningkatkan program kegiatan sekolah yang sudah baik dan terus meningkatkan kepuasan siswa dan guru.
- e. Mengusulkan kepada Dinas Pendidikan Kota Pangkalpinang dan organisasi profesi PGRI untuk diadakan seleksi calon guru yang sesuai dengan kompetensi guru, termasuk seleksi kemampuan mengajar guru.

- f. Mengadakan supervisi pembelajaran dan supervisi manajerial oleh pengawas sekolah secara rutin.

Pelaksanaan program peningkatan mutu sekolah dengan urutan pelaksanaan dari tingkat kemudahannya sebagai berikut :

- a. Mengadakan supervisi pembelajaran dan supervisi manajerial oleh pengawas sekolah secara rutin.
- b. Pendidikan dan pelatihan tingkat sekolah seperti MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran) 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.
- c. Mempertahankan dan meningkatkan program kegiatan sekolah yang sudah baik dan terus meningkatkan kepuasan siswa dan guru.
- d. Membuat kotak keluhan siswa dan guru yang dinyatakan bahwa tidak ada sanksi menyampaikan keluhan kepada pihak sekolah (kepala sekolah dan komite sekolah). Membuat program penyampaian keluhan secara langsung kepada kepala sekolah.
- e. melaksanakan audit keuangan sekolah. Informasi keuangan sekolah dapat diumumkan di papan pengumuman siswa, web site sekolah dan papan pengumuman guru dan karyawan, sehingga dapat dikoreksi oleh warga sekolah.

- f. Mengusulkan kepada Dinas Pendidikan Kota Pangkalpinang dan organisasi profesi PGRI untuk diadakan seleksi calon guru yang sesuai dengan kompetensi guru, termasuk seleksi kemampuan mengajar guru.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang maka diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis menggunakan metode servqual didapat :
 - a. Enam atribut kualitas pelayanan di SMA Negeri 1 Pangkalpinang yang tingkat kepuasannya berada pada kategori cukup puas. Keenam atribut kualitas pelayanan tersebut adalah : 1) Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional. 2) Guru dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar. 3) Guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ekskul untuk mencapai prestasi internasional. 4) Guru mampu menggunakan berbagai teknik penilaian serta melaksanakan program remedial dan pengayaan. 5) Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa. 6) Keramah-tamahan guru dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler. Sedangkan 10 atribut kualitas pelayanan lainnya tingkat kepuasan siswa kurang puas. Secara dimensi servqual hanya dimensi *responsiveness* yang cukup puas, dimensi lainnya kategori kurang puas.

b. *Uji Importance Performance Analysis* , diketahui bahwa :

- 1) Terdapat empat atribut yang menunjukkan konsumen kurang puas . Atribut-atribut tersebut adalah ke handalan guru menguasai karakteristik peserta didik,menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa; kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah; jaminan dari guru atas pengetahuan materi, struktur, konsep,dan pola pikir ke ilmu yang mendukung mata pelajaran yang diampu; dan empati dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar , keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik.
- 2) Hasil analisis tersebut juga menunjukkan ada atribut yang menunjukkan pengguna sudah puas dengan kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Pangkalpinang . Atribut-atribut tersebut adalah (1) lingkungan sekolah yang bersih ,tertib,indah,rindang serta bebas asap rokok,bullying dan narkoba; (2) keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler ; (3) empati dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil; (4) empati dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa kurang mampu secara ekonomi .
- 3) Adapun atribut-atribut yang dianggap pengguna bisa saja yaitu (1) ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang

berfungsi sebagai sumber belajar (2) informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat .

- 4) Atribut-atribut kualitas pelayanan yang dianggap pelanggan sangat memuaskan adalah (1) guru mampu menggunakan basis data untuk menilai , mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa (2) guru dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar (3) guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur serta melaksanakan kegiatan ekstra kurikuler untuk mencapai prestasi internasional (4) guru mampu menggunakan berbagai teknik peringkatan nilai serta melaksanakan program remedial dan pengayaan (5) sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran ,pengelolaan dan kerjasama internasional (6) jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil .

2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka ada perbedaan tingkat kinerja sekolah dengan tingkat kepentingan siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang dari masing-masing enam belas satuan tribut kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas ,saran yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Pangkalpinang adalah sebagai berikut :

1. Untuk atribut-atribut kualitas pelayanan kehandalan guru menguasai karakteristik serta didik,menguasai teori belajar mengajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik dan pengembangan potensi siswa; jaminan dari guru atas pengetahuan materi, struktur konsep,dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu dapat diperbaiki dengan supervisi akademik oleh kepala sekolah dan pengawas sekolah, atau pendidikan dan latihan mata pelajaran . Atribut kualitas pelayanan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar ,keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik ; dan kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah dapat diadakan supervisi manajerial dari pengawas sekolah pembina.
2. Atribut-atribut pelayanan (1) lingkungan sekolah yang bersih ,tertib,indah,rindang serta bebas asap rokok,bullying dan narkoba; (2) keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler ; (3) empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil; (4) empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa kurang mampu secara ekonomi yang sudah mencapai tingkat kepuasan sudah puas perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan menjadi sangat puas.
3. Pada akhir tahun pelajaran sebaiknya pihak SMA Negeri 1 Pangkalpinang selalu melaksanakan evaluasi kinerja sekolah ,guru dan karyawan lain yang terlibat dalam proses belajar mengajar . Juga

melakukan survei kinerja kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Pangkalpinang ke pada perlengannya agar dapat meningkatkan mutu pelayanan seperti yang diharapkan oleh pelanggannya.

4. Mengusulkan ke pada Dinas Pendidikan Kota Pangkalpinang dan organisasi profesi PGRI untuk diadakan seleksi calon guru yang sesuai dengan kompetensi guru, termasuk seleksi kemampuan mengajar guru.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Muhidin, S A., & Abdurrahman, M . (2007). *Analisis korelasi regresi dan jalur dalam penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ariani, D.W (1999). *Manajemen kualitas*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Arikunto, S . (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan paraktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi,H. (2011). *Analisis kualitas pelayananke jasa pendidikan di SMA Negeri 1 Karanganyar Kabeupaten Kebumen sekolah*. Purwokerto: Tesis Magister Manajemen program S2 Universitas Soedirman Purwokerto.
- Dikdas.Kemdikbud. (2012). *Visi misi kementerian pendidikan nasional 2010-2014*.
- Erlina,E. (2011). Analisis kua litas pe layanan t erhadap ke puasan pa sien d i U nit Pelaksana Teknis Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang. *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Manajemen Universitas Terbuka. Jakarta.
- Feigenbaum, A. (1991). *Total quality control (3 rd edition)*. New York: McGraw Hill.
- Gulo, A . (2009). Analisis kua litas p elayanan perusahaan da erah air minum Pakuan Kota Bogor. *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Manajemen Universitas Terbuka. Jakarta.
- Sinaga, H . (2010). Analisis kua litas pe layanan p ada S MK Antonius Semarang. *Tesis*, Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Harisko. (2011). Analisis kepuasan pelanggan jasa pendidikan sekolah Madania Bogor. *Tesis*, Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.
- Idrus, M . (2009). *Metode penelitian ilmu sosial pendekatan kualitatif dan kuantitatif (edisi 2)*. Yogyakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer- membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICSA*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jasfar, F. (2005). *Management jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kemdikbud, Litbang. (2011). *Laporan eksekutif penyelenggaraan RSBI di SMP*. diunduh dari www.litbang.kemdikbud.go.id tanggal 26 Juni 2012.

- Kitcharoen, K. (2004). The importance-performance analysis of service quality in administrative departments of private universities in Thailand. *ABAC journal* vol.24 No.3 September-December , 20-46.
- Kotler, P . (2007). *Marketing management Millenium Ed.* New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Magal, S ., & Levenburg, N . (2005). *Using importance-performance analysis to evaluate e-business strategies among small business.* Proceedings of the 38th Hawaii international conference on system sciences.
- Mansoer, F. (2005). *Metode penelitian bisnis.* Jakarta: Universitas Terbuka.
- Singarimbun,M., & E fendi, S . (2011). *Metode penelitian survey (edisi revisi).* Jakarta: LP3ES.
- Matzen. (2012). Analisis kualitas pelayanan rawat inap pada rumah sakit umum daerah Puri Husada Tembilahan. *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Manajemen Universitas Terbuka. Jakarta.
- Molan, K . (2010). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan pada hotel Annisa Lewoleba di Kabupaten Lembata.* Jakarta: T APM program pasca sarjana Universitas Terbuka Jakarta.
- Nasution,M.N. (2004). *Manajemen mutu terpadu,edisi revisi.* Bogor: Galia Indonesia.
- Owlia, M ., & Aspinwall, E (1996, juni 6) . TQM in higher education a review. *International journal of quality and reliability management* 14(5), 527 - 543. Diambil kembali dari www.emerald-library.com
- Parasuraman,A,Zeithaml,A.V; & Berry,LL. (1985), A Conceptual model of service quality and its implications for future research.*Journal of marketing*,49(Fall) ,41-50.
- Patel, A . (1994). Quality assurance (BS5750) in social services department. *International journal of health care quality assurance* ,7(2), 26-32.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 78 tahun 2009 tentang penyelenggaraan sekolah bertaraf Internasional pada jenjang pendidikan dasar dan menengah.*
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan.*
- Riduan, & Akdon. (2006). *Rumus dan data dalam aplikasi statistika.* Bandung: Alfabeta.

- Ridwan. (2007). *Metode teknik menyusun tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rispawati. (2012). Analisis kualitas pelayanan pendidikan pada sekolah TK SD bertaraf internasional Mataram. *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Manajemen Universitas Terbuka. Jakarta.
- Jakarta: TAPM program pasca sarjana Universitas Terbuka Jakarta.
- Santosa, & Ashari. (2005). *Statistik dengan microsoft exel dan SPSS*.
- Santoso, S . (2002). *Latihan SPSS statistik parametrik*. Jakarta: E lexmedia Komputindo.
- Saragih,Y H . (2008). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Sekolah Musik Gema Suara Bogor*. Bogor: Skripsi Institut Pertanian Bogor.
- Selnes, F. (1993). An examination of the effect of product performance on brand reputation satisfaction and loyalty. *European journal of marketing*, Vol.27 No.9, 19-35.
- Setiawan, E. (2007). Modified IPA II sebagai upaya identifikasi potensi perbaikan di institusi pendidikan tinggi. *Jurnal ilmiah teknik industri*, Vol.5 No.3, 123-132.
- Sinaga, H . (2010). *Analisis kualitas pelayanan pada SMK Antonius Semarang*. Semarang: Tesis magister manajemen Universitas Diponegoro.
- Stanton, W. (1993). *Prinsip pemasaran jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaedi, S ., Yuda Bakti, I ., & Metasari, N . (2011). The effect of students perceived service quality and received price on student satisfaction. *Journal of management science and engineering*, Vol.5 no.1, 88-97.
- Taniredja, T ., & Mustafidah. (2011). *Penelitian kuantitatif (sebuah pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F ., & Chandra, G . (2009). *Service quality dan satisfaction*,ed.3. Yogyakarta: Andi.
- Triwiyanto, T ., & Sobri, A . (2010). *Panduan mengelola sekolah bertaraf internasional*. Jogjakarta: Aruzz media.

Usman, H. (2010). *Manajemen teori praktik dan riset pendidikan, ed .3.* Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem pendidikan nasional.

Wicaksono,S. (2012). *Nasib RSBI dan SBI di tangan MK* diambil kembali dari <http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/2012/05/28/187722> tanggal 20 Desember 2012

Yamit, Z. (2010). *Manajemen kualitas produk dan jasa.* Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml,A.V;Berry,LL & Parasuraman,A. (1988). Communications and Control Processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing,vol.52 :* 35-48.

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 1.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM PASCASARJANA

Jl.Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418

BIODATA

Nama : RACHMAD

NIM : 016121723

Tempat Tanggal Lahir : Pangkalpinang, 14 Pebruari 1964

Registrasi Pertama : 2010. 2

Riwayat Pendidikan :

1. SD Pedindang, Kabupaten Bangka,1977
2. SMP N 1 Pangkalpinang, 1981
3. SMA N 1 Pangkalpinang, 1984
4. Sarjana Pendidikan Matematika, IKIP Bandung, 1988

Riwayat Pekerjaan :

1. Guru SMA N 1 Pangkalpinang, 1989-2007
2. Kepala SMA N 4 Pangkalpinang,2007-2010
3. Pengawas Sekolah , Dinas Pendidikan Kota Pangkalpinang, 2010 – sekarang

Alamat : Jl.Jakfar Yusuf No.16 RT 02/RW 07 Pintuair

Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Lampiran 2.
Data Primer Uji Validitas

**KINERJA
SEKOLAH**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	JML
1	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	70
2	3	4	2	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	72
3	2	3	5	4	5	4	3	5	5	3	3	5	2	4	2	4	5	3	3	3	73
4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	2	5	4	3	3	4	4	69
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	84
6	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	82
7	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	66
8	3	2	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	79
9	2	2	3	2	3	3	3	1	3	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	71
10	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	2	3	4	4	5	3	5	3	5	5	80
11	3	3	1	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	74
12	2	3	1	1	5	5	5	2	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	1	68
13	3	4	3	5	5	3	4	5	5	3	2	3	5	3	3	4	3	2	4	4	73
14	4	4	3	4	4	4	4	4	+	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	73
15	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	1	1	3	1	2	1	3	36
16	2	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	71
17	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	1	1	2	4	1	4	4	2	4	2	54
18	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	72
19	4	3	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	3	5	5	82
20	2	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	77
21	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	3	5	3	57

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
22	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	66
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	3	72
24	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
25	3	1	2	4	3	2	3	4	5	4	2	4	4	3	4	4	3	2	1	4	62
26	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	82
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	96
28	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	51
29	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	73
30	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	58
					11	10	11	10	11	11											
	89	97	87	3	9	1	7	2	9	5	89	6	3	9	7	9	5	2	2	2	2123
htg	0.7 2	0.5 9	0.6 2	0.6 7	0.5 4	0.5 6	0.7 0	0.6 4	0.4 5	0.4 7	0.7 3	0.7 4	0.4 9	0.5 0	0.5 3	0.4 9	0.5 7	0.6 2	0.5 6	0.5 8	
tbl	0.3 6																				
var	1.0 7	1.2 2	1.1 3	1.0 8	1.1 4	0.7 0	0.8 1	1.3 1	0.5 9	0.4 9	1.3 4	0.8 8	0.6 7	0.8 7	1.2 6	0.5 9	0.9 2	0.8 0	1.2 7	1.1 4	133.4 3

Total varians= 19

r11= 0.9

TINGKAT
KEPENTINGAN

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	JML
1	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	92
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	98
3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	95
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
7	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	87
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99
9	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	96
11	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
12	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	95
13	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	91
14	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	78
15	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
16	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	87
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
19	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	96
20	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
21	5	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	86
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
23	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	87
24	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
25	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	85
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
28	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	74
29	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	93
30	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	69
jml	14 1	14 1	13 0	13 4	14 5	14 3	13 5	13 7	13 4	13 7	13 4	13 8	13 7	13 9	13 6	13 9	14 2	14 1	13 6	14 0	2759
htg	0.3 0	0.3 2	0.6 1	0.7 5	0.5 1	0.3 4	0.7 5	0.5 4	0.6 1	0.7 8	0.5 1	0.6 9	0.2 4	0.2 8	0.7 0	0.8 5	0.5 8	0.6 7	0.8 2	0.8 6	
tabl e	0.3 6																				
var	0.2 9	0.3 6	0.7 1	0.6 0	0.2 8	0.1 9	0.5 3	0.6 0	0.6 7	0.5 3	0.6 0	0.3 2	0.3 2	0.4 5	0.6 0	0.4 5	0.2 7	0.2 9	0.4 6	0.3 7	67.21

8.8 r11 =
 Total varians = 9 0,9134
 r11 = 0.9
 Reliabel

Lampiran 3
Data primer Kuesioner

Tingkat Kinerja Sekolah

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	JML
1	2	3	4	4	5	5	4	2	4	3	5	3	4	3	3	5	59
2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57
3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	54
4	2	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	2	59
5	2	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	2	61
6	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	60
7	3	3	3	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	58
8	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	1	2	48
9	5	4	5	3	5	5	3	3	5	4	2	4	5	3	3	3	62
10	2	5	3	4	5	5	4	2	4	5	3	3	5	4	3	4	61
11	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	70
12	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	55
13	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	5	4	3	3	4	4	56
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66
15	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	65
16	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	45
17	1	2	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	52
18	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	53
19	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	2	4	3	54
20	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	52

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
21	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	63
22	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	66
23	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	54
24	3	2	3	3	1	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	61
25	3	3	4	1	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	64
26	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	5	4	4	4	60
27	5	5	5	4	5	4	3	2	2	5	4	3	4	3	2	3	59
28	2	3	4	4	5	5	4	2	4	3	3	3	5	4	4	3	58
29	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	69
30	2	2	5	4	4	5	3	1	5	3	5	2	5	3	4	1	54
31	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	57
32	3	5	4	5	5	3	4	2	3	4	5	3	5	3	5	5	64
33	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	46
34	1	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	58
35	1	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	50
36	1	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	61
37	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	4	3	5	4	3	5	56
38	1	1	5	5	2	5	5	1	3	5	5	5	5	5	1	1	55
39	1	3	3	3	5	4	3	1	5	2	2	3	4	3	3	3	48
40	3	3	5	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	45
41	3	3	5	3	5	4	4	5	4	3	2	3	4	3	3	5	59
42	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	52
43	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	60
44	3	5	5	4	5	5	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	58

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
45	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	57
46	3	2	2	3	1	3	3	1	2	1	2	3	1	2	5	3	37
47	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	3	1	2	1	3	29
48	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	59
49	3	5	3	3	5	4	3	2	3	4	4	3	4	5	5	3	59
50	3	2	4	2	3	3	3	1	1	4	1	4	4	2	4	2	43
51	3	4	2	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	58
52	3	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	58
53	4	5	3	3	5	5	5	3	4	2	5	4	5	3	5	5	66
54	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	55
55	4	2	2	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	2	5	5	62
56	3	2	3	4	4	3	5	2	4	5	4	3	5	5	3	4	59
57	1	3	3	2	2	4	4	4	2	5	3	1	4	3	3	4	48
58	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	64
59	2	3	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	58
60	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	4	3	5	3	46
61	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	54
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
63	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	56
64	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	66
65	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	63
66	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	59
67	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	56
68	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64

UNIVERSITAS TERBUKA

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
69	2	4	3	3	4	5	4	2	4	3	4	4	3	2	1	4	52
70	2	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	49
71	2	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	56
72	2	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	2	3	4	54
73	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	54
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
75	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	66
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	77
77	2	2	4	3	5	4	3	3	4	2	4	5	5	4	5	5	60
78	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	41
79	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	57
80	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	56
81	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	60
82	2	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	57
83	2	5	2	4	2	5	4	4	5	2	3	5	3	3	3	4	56
84	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
85	4	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	3	3	5	59
86	2	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	64
87	2	3	5	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	56
88	3	5	3	4	4	4	3	2	3	2	3	5	4	3	3	5	56
89	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	59
	245	327	329	322	347	360	331	254	318	309	323	308	349	300	325	332	5079

UNIVERSITAS TERBUKA

TINGKAT
KEPENTINGAN

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	JML
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	76
2	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	74
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	77
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	78
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	75
6	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	72
7	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	74
8	2	4	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	3	3	49
9	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	76
10	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	76
11	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	75
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	76
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
17	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	72
18	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	77
20	3	3	5	4	5	4	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	67
21	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	
23	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	74
24	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
25	3	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	67
26	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	75
27	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	73
28	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	74
29	5	5	5	5	3	3	2	2	3	5	3	4	2	3	5	5	60
30	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
31	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	63
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	77
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	66
34	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	75
35	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	72
36	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	68
37	2	5	5	4	4	2	3	2	3	5	5	3	5	5	3	5	63
38	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
39	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	67
40	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	70
41	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	70
42	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	70
43	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	68
44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	73

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
45	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	60
46	4	2	5	3	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69
47	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
48	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	68
49	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	75
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
52	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	75
53	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	79
54	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
55	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	75
56	2	3	5	4	4	4	3	2	3	5	3	3	4	5	4	3	57
57	1	3	3	2	2	4	4	4	2	5	4	5	5	4	4	3	55
58	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
59	2	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	63
60	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	69
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
62	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
63	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	64
64	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	71
65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	77
66	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	70
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
68	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	66

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
69	3	3	4	3	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	66
70	3	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	70
71	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	68
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
73	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	71
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
76	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	78
77	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	64
78	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	58
79	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	67
80	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	67
81	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	74
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	78
83	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	77
84	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50
85	2	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	69
86	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	75
87	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	77
88	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	70
89	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	70

Lampiran 4

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. Terimakasih atas kebaikan Anda yang telah memberikan waktu dan kesediaan menanggapi hal ini.

Berilah tanda (X) untuk jawaban yang sesuai.

Usia ; tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Petunjuk Pengisian

BAGIAN KINERJA

Bagian ini ditujukan untuk mengelajui rasaan atau persepsi anda terhadap kinerja / performance pelayanan yang diberikan oleh SMA Negeri 1.

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 yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar.

Kinerja sekolah atas Ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar

Sangat tidak baik

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

Sangat baik

Tingkat kepentingan anda atas Ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

2. Sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional.

Kinerja sekolah atas sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional

Sangat tidak baik

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

Sangat baik

Tingkat kepentingan anda atas sekolah memiliki website yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

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

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

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

4. Guru dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar

Kinerja sekolah atas Guru dapat menunjukkan bukti bahwa 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 dapat menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

5. Guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ektrakurikuler untuk mencapai prestasi internasional

Kinerja sekolah atas Guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ektrakurikuler untuk mencapai prestasi internasional

Sangat tidak baik

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

Sangat baik

Tingkat kepentingan anda atas Guru mengintegrasikan materi olimpiade dalam pembelajaran melalui penugasan terstruktur dan tidak terstruktur, serta melaksanakan kegiatan ektrakurikuler untuk mencapai prestasi internasional

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. Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa

Kinerja sekolah atas Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa

Sangat tidak baik

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

Sangat baik

Tingkat kepentingan anda atas Guru mampu menggunakan basis data untuk menilai, mengolah dan melaporkan hasil belajar siswa

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

8. Informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat

Kinerja sekolah atas informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat

Sangat tidak baik

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

Sangat baik

Tingkat kepentingan anda atas informasi pengelolaan keuangan sekolah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

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

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

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

10. Kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah

Kinerja sekolah atas kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah

Sangat tidak baik

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

Sangat baik

Tingkat kepentingan anda atas kepala sekolah dapat dipercaya dalam pengelolaan keuangan sekolah

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

11. Jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil

Kinerja sekolah atas jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil

Sangat tidak baik

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

Sangat baik

Tingkat ke pentingan anda atas jaminan tata tertib sekolah berlaku untuk semua siswa dan diterapkan dengan adil

Sangat tidak penting	1 2 3 4 5	Sangat penting
-----------------------------	-----------	-----------------------

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

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

Sangat tidak baik	1 2 3 4 5	Sangat baik
--------------------------	-----------	--------------------

Tingkat ke pentingan anda atas jaminan dari guru atas penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diajarnya

Sangat tidak penting	1 2 3 4 5	Sangat penting
-----------------------------	-----------	-----------------------

13. Keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler

Kinerja sekolah atas keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler

Sangat tidak baik	1 2 3 4 5	Sangat baik
--------------------------	-----------	--------------------

Tingkat ke pentingan anda atas keramah-tamahan dan kesopanan guru dalam proses belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler

Sangat tidak penting	1 2 3 4 5	Sangat penting
-----------------------------	-----------	-----------------------

14. Empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik

Kinerja sekolah atas empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik

Sangat tidak baik	1 2 3 4 5	Sangat baik
--------------------------	-----------	--------------------

Tingkat ke pentingan anda atas empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar mengajar, keluhan peserta didik dan kebutuhan berprestasi dalam perlombaan akademik dan non akademik

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

15. Empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil

Kinerja sekolah atas empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil

Sangat tidak baik

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

Sangat baik

Tingkat kepentingan anda atas empathy dari guru bimbingan karir untuk membimbing semua siswa dengan adil

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

16. Empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa "kurang mampu secara ekonomi"

Kinerja sekolah atas empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa "kurang mampu secara ekonomi"

Sangat tidak baik

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

Sangat baik

Tingkat kepentingan anda atas empathy dari sekolah memberikan beasiswa bagi siswa "kurang mampu secara ekonomi"

Sangat tidak penting

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

Sangat penting

Lampiran 5

Profil SMA Negeri 1 Pangkalpinang

PROFIL SMA NEGERI 1 PANGKALPINANG

Tahun 2012



UNIVERSITAS TERBUKA

SMA NEGERI 1 PANGKALPINANG
Jl. Usman Ambon

Telp. (0717) 421794

Kota Pangkalpinang

Provinsi Bangka Belitung

PROFIL MUTU SEKOLAH

Nama Sekolah : SMA Negeri 1	Kepala Sekolah : Kamiluddin ,S.Pd.MM
Alamat: : Jl.Uzman Ambon	Pengawas Sekolah : Drs.Rachmad
Kecamatan : Taman sari	Tahun Pelajaran : 2012/2013
Kota : Pangkalpinang	Status : Negeri
Provinsi : Kep.Bangka Belitung	Akreditasi : A

A. VISI DAN MISI SEKOLAH BINAAN :

Visi : Mewujudkan sekolah yang memiliki keunggulan sumberdaya manusia berkepribadian Pancasila, cerdas intelektual, cerdas emosional, cerdas spiritual, mampu berdaya saing global, berwawasan dan peduli lingkungan.

Misi :

- 1.Mengembangkan layanan pendidikan yang profesional;
- 2.Mengembangkan perilaku Pancasila;
- 3.Mengembangkan potensi peserta didik;
- 4.Mengembangkan IPTEK;Imtaq dan seni;
- 5.Mengembangkan peduli dan berwawasan lingkungan;
- 6.Mengembangkan budaya Baca Tulis;
- 7.Mengembangkan Sikap Jujur dan bersih;santun dan cerdas;bertanggung jawab dan kerja keras;disiplin dan kreatif;peduli dan suka menolong;
- 8.Mengembangkan semangat Kompetensi.

B. KARAKTERISTIK SEKOLAH:

Tujuan Sekolah

Tujuan yang ingin kami capai dengan dijadikannya sekolah kami sebagai Sekolah Rintisan Bertaraf Internasional (RSBI) adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, imtaq, akhlak mulia, memiliki keterampilan berbasis teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi secara mandiri untuk mengikuti pendidikan lebih lanjut baik tingkat nasional maupun internasional serta berwawasan dan berbudaya lingkungan.

2. Tujuan Khusus Sekolah

- a) Mempersiapkan peserta didik agar setelah lulus menjadi manusia yang memiliki imtaq, berakhlak mulia, dan budi pekerti luhur, jiwa kepemimpinan, mandiri, berwawasan kebangsaan dan kemasyarakatan saling menghargai dan menghormati serta hidup berkerukunan dalam kebhinekaan, baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.
- b) Membekali peserta didik agar memiliki keterampilan berbasis teknologi informasi dan komunikasi serta mampu mengembangkan diri secara mandiri.
- c) Menanamkan sikap untuk menghargai dan mempertahankan lingkungan global.
- d) Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan dan teknologi agar mampu menjadi manusia yang berkepribadian, cerdas, berkualitas, berprestasi dalam bidang akademik, olahraga dan seni serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
- e) Memiliki kurikulum, silabus dan sistem penilaian dengan kriteria ketuntasan minimal ideal dan bertaraf internasional

- f) Memiliki standar minimal pelayanan pendidikan yang dilengkapi dengan jaringan teknologi informasi dan komunikasi secara internal, lokal, nasional, dan internasional.
- g) Memperoleh peserta didik yang memiliki kompetensi yang memadai baik akademik maupun nonakademik.
- h) Terselenggaranya proses belajar mengajar yang berkualitas
- i) Memperoleh peserta didik yang memiliki disiplin tinggi
- j) Meningkatkan perolehan NUAN secara signifikan
- k) Mempertahankan kelulusan 100%
- l) Meningkatkan kelulusan dalam penerimaan jalur undangan SNMPTN, PMDK, dan PMB pada PTN
- m) Mengembangkan penggunaan bahan ajar yang berorientasi pada olimpiade sains nasional pada setiap mata pelajaran
- n) Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung proses belajar mengajar
- o) Mengembangkan perpustakaan dengan melaksanakan komputerisasi pada bidang penyimpanan data dan layanan administrasi
- p) Menciptakan suasana belajar yang kondusif.
- q) Menanamkan wawasan dan budaya peduli lingkungan.

C. SASARAN

Berdasarkan visi, misi, dan tujuan sekolah yang diuraikan di atas, maka yang menjadi sasaran SMA Negeri 1 tahun pelajaran 2011/2012 adalah sebagai berikut:

- | | | |
|-----------|---|---|
| Sasaran 1 | : | Peningkatan ke terampilan seluruh warga sekolah dalam pengembangan 8 SNP melalui proses pendidikan di sekolah |
| Sasaran 2 | : | Peningkatan ke terampilan guru dan staff dalam implementasi Pendidikan Karakter (Pendikar) melalui In House Training tentang pengintegrasian Pendikar dalam mata pelajaran. |

- Sasaran 3 : Peningkatan perolehan hasil belajar peserta didik, untuk KKM mata pelajaran minimal 75%, dan perolehan nilai Akhir Ujian Nasional sehingga mencapai minimal $75\% + 0,5$
- Sasaran 4 : Peningkatan disiplin seluruh warga sekolah (guru, tata usaha, dan karyawan lainnya, serta peserta didik) ditandai dengan terciptanya SK dan kehadiran minimal 95%
- Sasaran 5 : Peningkatan partisipasi masyarakat dan orang tua, baik dalam dukungan moril maupun materil dengan pencapaian kehadiran pada rapat komite sekolah dan kemampuan membayar sumbangan masing-masing mencapai 100%
- Sasaran 6 : Penambahan sarana dan prasarana ruang guru, ruang kelas baru, dan perbaikan sarana IT dengan penambahan jumlah komputer dan perluasan jaringan internet.
- Sasaran 7 : Peningkatan proses pembelajaran melalui pembelajaran berbasis IT untuk semua mata pelajaran
- Sasaran 8 : Peningkatan mutu lulusan dan jumlah lulusan yang diterima di Penguruan Tinggi terakreditasi sehingga mencapai minimal 75% melalui pemantapan dan penambahan jam pelajaran di semester 2 kelas XII, serta pelacakan alumni

B. Data Persekolahan

1. Data Jumlah Siswa dan Rombongan Belajar TP 2011/2012

Kelas	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa per Rombel
X	181 Siswa	6 Rombel	30 Siswa
XI IPA	134 Siswa	4 Rombel	339 Siswa
XI IPS	54 Siswa	2 Rombel	27 Siswa

Kelas	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa per Rombel
XII IPA	123 Siswa	4 Rombel	30 Siswa
XII IPS	59 Siswa	2 Rombel	29 Siswa

2. Data Nilai KKM TP. 2011/2012

No	Mata pelajaran	KKM					
		X	XI			XII	
			IPA	IPS	Bhs	IPA	IPS
1.	Pend. Agama	78	80	80		80	80
2.	PKn	78	80	80		82	82
3.	Bahasa Indonesia	79	80	80		80	80
4.	Bahasa Inggris	76	78	77		80	80
5.	Matematika	76	78	78		80	80
6.	Fisika	76	78	-		80	-
7.	Biologi	76	78	-		80	-
8.	Kimia	79	80	-		81	-
9.	Sejarah	76	77	77		-	78
10.	Geografi	76	-	78		-	79
11.	Ekonomi	76	-	78		-	79
12.	Sosiologi	76	-	78		-	78
13.	Seni Budaya	80	81	81		-	-
14.	Pendidikan Jasmani	76	76	76		77	77
15.	Mandarin	76	77	77		-	-
16.	TIK	76	77	77		79	79
17.	Seni Musik	-	-	-		-	-

No	Mata pelajaran	KKM					
		X	XI			XII	
			IPA	IPS	Bhs	IPA	IPS
18.	Bahasa Jepang	76	77	77		78	78

3. Data Nilai Rata-Rata Ujian Nasional (3 tahun terakhir)

Jurusan	Mata pelajaran	Nilai Rata-Rata Ujian Nasional		
		2009/2010	2010/2011	2011/2012
IPA	Bahasa Indonesia	8.03	8.68	8.34
	Bahasa Inggris	8.36	8.99	8.54
	Matematika	8.13	8.06	8.38
	Fisika	8.67	8.61	7.91
	Kimia	8.75	8.22	8.99
	Biologi	8.27	8.84	8.61
IPS	Bahasa Indonesia	8.00	8.48	8.13
	Bahasa Inggris	8.25	8.42	8.31
	Matematika	8.84	7.16	7.27
	Ekonomi	7.43	7.61	7.16
	Sosiologi	7.76	7.81	7.90
	Geografi	7.09	7.21	8.14

4. Data Profil lulusan (3 tahun terakhir)

Tahun Pelajaran	Tamatan (%)		Rata-rata UN		Siswa Melanjutkan ke PT	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
2009/2010	100	100	100	100	80	90
2010/2011	100	100	100	100	85	90
2011/2012	100	100	100	100	87	90

5. Data lulusan diterima di Perguruan Tinggi

Tahun Lulusan	Diterima di Perguruan Tinggi			Tidak Terdeteksi	Total Jumlah Lulusan
	Negeri (PTN)	Swasta (PTS)	Luar Negeri		
2009/2010	66		73	30	199
2010/2011	97	50	3	33	183
2011/2012	16				182

6. Data Angka mengulang siswa (3 tahun terakhir)

Tahun Pelajaran	Kelas X (orang)	Kelas XI (orang)	Kelas XII (orang)
2009/2010	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
2010/2011	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
2011/2012	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada

7. Data Prestasi yang pernah dicapai oleh Peserta Didik (3 tahun terakhir, TP. 2009/2010, 2010/2011 dan 2011/2012)

a. Bidang Akademik

No .	Nama	Bidang Kejuaraan	Jenis Medali*	Tingkatan **	Tahun	Tempat
1.	Romel	Olimpiade Matematika	Emas	Kota	2010	Pangkalpinang

2.	Imam Ali Yoda	Olimpiade Komputer	Emas	Kota	2010	Pangkal pinang
3.	Suci	Olimpiade Astronomi	Emas	Kota	2010	Pangkal pinang
4.	Sonny	Olimpiade Kebumian	Emas	Kota	2010	Pangkal pinang
5.	Devi	Olimpiade Biologi	Perunggu	Kota	2010	Pangkal pinang
6.	Suci	Olimpiade Kebumian	Emas	Propinsi	2010	Pangkal pinang
7.	Tuti	Debat Bahasa Inggris	Emas	Kota	2011	Pangkal pinang
8.	R.A Andini	Kompetisi Ekonomi	Emas	Propinsi	2011	Trisakti School
9.	Tim	Speech Contest Japan Education	Emas	Nasional	2011	Univ. Padjajaran
10.	Sarah Azahw a	Olimpiade Fisika	Perak	Propinsi	2011	Dinas Propinsi
11.	R A Andini	Olimpiade Ekonomi	Perunggu	Propinsi	2011	Dinas Propinsi
12.	Tim LCC	Cerdas Cermat UUD 1945	Emas	Kota	2011	Dinas P & K Kota
13.	Tim	Lomba Kadarkum	Perak	Kota	2011	Dinas P & K Kota
14.	Tim	Lomba Essay	Perunggu	Propinsi	2011	Dinas P & K Kota
15.	Prisillia	Lomba film documenter	Perak	Nasional	2011	Kementerian Kebudayaan

						Jakarta
16.	Sarah Azzah wa	Lomba Speak Up Nuclear	Emas	Propinsi	2011	Pangkal pinang
17.	Romel	Olimpiade Matematika	Perak	Kota	2012	Pangkal pinang
18.	Desy	Olimpiade Matematika	Emas	Kota	2012	Pangkal pinang
19.	Restu	Olimpiade Kebumian	Emas	Kota	2012	Pangkal pinang
20.	Sarah Aftira	Olimpiade Fisika	Perunggu	Kota	2012	Pangkal pinang
21.	Antika	Olimpiade Kebumian	Perunggu	Kota	2012	Pangkal pinang
22.	Amelia	Olimpiade Biologi	Emas	Kota	2012	Pangkal pinang
23.	Fadila	Olimpiade Fisika	Perak	Kota	2012	Pangkal pinang
24.	Ajeng	Olimpiade Kimia	Perak	Kota	2012	Pangkal pinang

b. Non-Akademik

No.	Nama	Bidang Kejuaraan	Jenis Medali *	Tingkatan **	Tahun	Tempat
1.	Tim Futsal SMAN SA PKP	Lomba Futsal	Emas	Kota	2010	Pangkalpin ang
2.	Band SMAN SA PKP	Semi Finalis Lomba Band Tingkat Pelajar	Perunggu	Nasional	2010	Yogjakarta

3.	Paduan Suara SMAN SA PKP	Lomba Paduan Suara BPS	Perak	Kota	2010	Pangkalpin ang
4.	Paduan Suara SMAN SA PKP	Lomba Paduan Suara Bank SUMSEL	Perung gu	Propinsi	2010	Propinsi
5.	M.Zakk y	Lomba MTQ	Emas	Kota	2010	Pangkalpin ang
6.	Tim Tari SMAN SA PKP	Lomba Tari P2SN	Emas	Kota	2010	Pangkalpin ang
7.	Bella	Lomba Selam	Perung gu	Nasioanal	2011	Kementeria n Olahraga jakarta
8.	Bayu	Lomba Bulutang kis	Perung gu	Propinsi	2011	Kementeria n Olahraga Propinsi
9.	Tim	Lomba O2SN Atletik	Perung gu	Kota	2011	Dinas P & K Kota
10	Tim	O2SN Karate	Perak	Kota	2011	Dinas P & K Kota
11	Radian	Lomba Lari 100 M	Perak	Kota	2011	Dinas P & K Kota
12	Tim	Lomba Lagu Melayu	Perung gu	Kota	2011	Dinas P & K Kota
13	Tim	Lomba Paduan Suara	Emas	Propinsi	2011	Dinas P & K Kota
14	Tim	Lomba Paduan	Emas	Propinsi	2011	Dinas P & K Kota

		Suara Alto				
15	Tim	Lomba Paduan Suara Bas	Emas	Propinsi	2011	Dinas P & K Kota
16	Tim	Lomba Bujang	Emas	Kota	2011	Dinas Pariwisata Kota
17	Rizki	Lomba Dayang	Emas	Kota	2011	Dinas Pariwisata Kota
18	Adella	Lomba Bujang	Perunggu	Kota	2011	Dinas Pariwisata Kota
19	Tim	Lomba Pranata Putra	Perunggu	Kota	2011	Dinas P & K Kota
20	Tim	Lomba Pranata Putri	Perunggu	Kota	2011	Dinas P & K Kota
21	Tim	Lomba Perkemahan Kartika	Emas	Propinsi	2011	Dinas P & K Kota
22	Tim	Lomba Futsal	Perak	Kota	2011	Dinas P & K Kota

8. Data Prestasi Akademik - Non-Akademik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (3 tahun terakhir, T.P. 2009/2010, 2010/2011 dan 2011/2012)

N o.	Nama	Bidang Kejuaraan	Jenis Medali *	Tingkatan **	Tahu n	Tempat
1.	Dra. Rosita Uli S.,	Karya Tulis		Nasional	2011	Jakarta

	M.Pd.	Ilmiah				
2.	Rosmiasih, S.Pd.	Karya Tulis Ilmiah		Nasional	2011	Bali

9. Data Prestasi Sekolah (3 tahun terakhir, TP. 2009/2010, 2010/2011 dan 2011/2012)

No.	Kejuaraan	Jenis Medali*	Tingkat**	Tahun
1.	Sekolah Adiwiyata	Juara 1	Propinsi	2010
2.	UKS	Juara 1	Kota	2011

Data Sarana dan Prasarana

a. Data lahan dan Bangunan Sekolah

Luas Lahan Sekolah = 11920 m²

Luas Bangunan = 2105 m²

Status Kepemilikan lahan sekolah

() Sertifikat, dengan luas lahan = 11920 m²

() Akte dengan luas lahan = m²

() Sewa dengan luas lahan = m²

b. Jumlah dan Kondisi Keadaan Sarana (Bangunan)

No	Jenis Sarana	Jmlah Ruang	Ukuran (m ²)	Kondisi ruang*			
				B	RR	RS	RB
1.	Ruang Kelas	18	9 x 8	✓			
2.	Lab IPA :						
	a. Fisika	1	9 x 8		✓		

No	Jenis Sarana	Jmlah Ruang	Ukuran (m2)	Kondisi ruang*			
				B	RR	RS	RB
	b. Kimia	1	9 x 8	✓			
	c. Biologi	1	9 x 8	✓			
3.	Lab. Bahasa	1	9 x 8	✓			
4.	Lab. Komputer	1	8 x 7	✓			
5.	Lab. Multimedia	1	9 x 8	✓			
6.	Perpustakaan	1	11 x 8	✓			
7.	Ruang Guru	1	18 x 8				✓
8.	Ruang Kepala Sekolah	1	8 x 7	✓			
9.	Ruang Tata Usaha	1	9 x 8				✓
10.	Tempat Ibadah	1	8 x 7	✓			
11.	Ruang Konseling	1	9 x 8				✓
12.	Ruang UKS	1	5 x 6				✓
13.	Ruang Organisasi Kesiswaaan	1	9 x 8				✓
14.	Jamban	16	2 x 2			✓	
15.	Gudang						
16.	Ruang Sirkulasi						
17.	Tempat bermain/olahraga	1	24 x 50	✓			

*) Bubuhkan tanda centang ("✓") sesuai kondisi di sekolah

11. Data Kemitraan

a. Data sekolah Mitra (dalam negeri)

No.	Nama Sekolah	Kab./Kota	Provinsi	Kerjasama (MoU) Dalam Bidang	Tahun
1.	SMA Negeri 5 Malang	Malang	Jawa Timur	Adiwiyata	2011
2.	SMA Negeri 8 Denpasar	Denpasar	Bali	ICT dan Pengembangan Kurikulum	2010

b. Data Sister School Dengan Sekolah Luar Negeri

No.	Nama Sekolah	Negara	Kerjasama (MoU) Dalam Bidang	Tahun
1.	Quangxi Overseas Chinese School	Quangxi	Education	2007

Lampiran 6
Tanggapan Siswa atas kinerja Sekolah

No	Tanggapan Siswa / keluhan Siswa	Jumlah responden
1	Hot spot di kelas tidak dapat berfungsi , lambat loading,koneksi lambat	50
2	ruang kelas sangat panas dan kurang nyaman,tidak ada pendingin ruangan atau kipas angin	49
3	informasi pengeluaran keuangan kurang jelas ,pengelolaan kurang transparan	22
4	laboratorium belum dapat mengakses internet	19
5	Perpustakaan belum lengkap digital dan buku	16
6	Website jarang diupdate	15
7	Siswa jarang mengunjungi perpustakaan	14
8	Masih ada guru terlambat datang mengajar	12
9	Masih ada siswa yang merokok	11
10	Belum ada LCD Projektor di ruang kelas	11
11	Dalam brosur PPDB kelas full Ac ternyata tidak	10
12	Belum seluruh guru menggunakan basis data	7
13	Laboratorium belum nyaman(panas)	7
14	Komputer praktek ada yang rusak	6
15	empathy non akademik ,penghargaan terhadap yang juara tidak diperhatikan	5
16	Guru masih teks book	5
17	Masih ada guru belum berbasis TIK	4
18	Alat-alat lab rusak	4
19	Guru sering memberikan tugas apabila tidak masuk kelas	4
20	Masih ada sampah dibuang sembarangan	4
21	Ekstrakurikuler sangat kurang diperhatikan	3
22	Alat dan bahan lab masih kurang	3
23	Tata tertib longgar untuk pengurus Osis	3
24	Ada guru yang penguasaan materi kurang	3
25	Kami tidak pernah mengetahui informasi pengelolaan keuangan sekolah	3
26	Ekstrakurikuler Olahraga kurang diperhatikan	3
27	wastafel di lab tidak ada	2
28	Kepala sekolah dan guru kurang mendengarkan keluhan siswa	2
29	Sekolah belum ringdang	2
30	Masih ada guru yang tidak memberikan remedial	2
31	Empathy guru lebih banyak kepada siswa yang pintar	2

32	Pendataan siswa kurang mampu belum jelas	2
33	Uang komite terlalu mahal	2
34	Website data tentang SMAN 1 tidak lengkap	2
35	Senior masih ada yang bullying saat latihan PBB	2
36	Kursi sangat tidak nyaman	1
37	Orang kaya selalu dibela dan yang miskin hanya bisa diam	1
38	Mesin untuk admi kehadiran kurang banyak jadi antri	1
39	Masih banyak guru yang tidak peduli keadaan siswa	1
40	Sanksi siswa yang merokok kurang	1
41	Ada guru belum fokus terhadap olimpiade	1
42	Masih banyak siswa menunggak uang komite	1
43	Siswa yang disukai guru sanksi tidak semestinya	1
44	Masih ada guru memberikan materi pembelajaran yang tidak sesuai kurikulum	1
45	Guru piket masih pilih kasih	1
46	Waktu mengerjakan tugas pembelajaran masih kurang	1
47	Komplain pembayaran uang komite	1
48	Kurangnya dana untuk kegiatan non akademik	1
49	Ada perbedaan perlakuan tata tertib anak guru dan bukan	1
50	Website kurang mendukung pembelajaran	1
51	Masih ada guru penilaian hanya berdasarkan test	1
52	Tata tertib masih banyak tak diitaati siswa	1
53	Penggunaan lab sangat dibatasi	1
54	Guru kurang menghargai siswa	1
55	Guru BK masih ada yang kurang memperhatikan siswa(cuek)	1
56	Siswa kurang mampu disindir secara tidak langsung	1
57	Masih ada guru yang merokok di lingkungan sekolah	1
58	Guru mengajar cepat dan kurang jelas	1
59	Headphone lab bahasa belum berfungsi	1
60	Masih ada siswa yang bolos	1
61	Kurang sarana uji coba lab biologi	1
62	Kurang penjagaan terhadap buku-buku perpustakaan	1
63	Toilet kurang baik,agak bau	1
64	Masih ada ruangan untuk merokok	1
65	Ada guru yang belum ramah/tidak senyum	1
66	Pembina ekstrakur sering tidak hadir	1
67	Guru membedakan tata tertib terhadap siswa yang les dan tidak	1
68	Kurangnya dana untuk kegiatan olimpiade nasional	1

Lampiran 7

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	Df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	P1 - T1	-1,29	1,333	,141	-1,57	-1,01	-9,144	88	,000
Pair 2	P2 - T2	-,81	,952	,101	-1,01	-,61	-8,017	88	,000
Pair 3	P3 - T3	-1,08	1,014	,107	-1,29	-,87	-10,037	88	,000
Pair 4	P4 - T4	-,78	,794	,084	,94	-,61	-9,209	88	,000
Pair 5	P5 - T5	-,57	,916	,097	-,77	-,38	-5,904	88	,000
Pair 6	P6 - T6	-,40	,938	,099	-,60	-,21	-4,068	88	,000
Pair 7	P7 - T7	-,66	,829	,089	-,84	-,49	-7,458	88	,000
Pair 8	P8 - T8	-1,49	1,298	,138	-1,77	-1,22	-10,862	88	,000
Pair 9	P9 - T9	-1,01	1,017	,108	-1,23	-,80	-9,382	88	,000
Pair 10	P10 - T10	-1,13	1,025	,109	-1,35	-,92	-10,449	88	,000
Pair 11	P11 - T11	-,83	1,141	,121	-1,07	-,59	-6,877	88	,000
Pair 12	P12 - T12	-1,02	,892	,095	-1,21	-,83	-10,819	88	,000
Pair 13	P13 - T13	-,74	,948	,100	-,94	-,54	-7,381	88	,000
Pair 14	P14 - T14	-1,29	1,002	,106	-1,50	-1,08	-12,162	88	,000
Pair 15	P15 - T15	-,87	1,013	,107	-1,08	-,65	-8,054	88	,000
Pair 16	P16 - T16	-,97	1,038	,110	-1,19	-,75	-8,778	88	,000

Sumber : Data Primer yang diolah, 201

Lampiran 8 Indikator operasional validasi calon SMA BI

No.	Indikator Operasional
A. Standar Kompetensi Lulusan	
1	Meraih nilai rata-rata UN lulusan minimal 7,5
2	Prosentase lulusan yang diterima di perguruan tinggi favorit pada tiga tahun terakhir.
3	Prestasi akademik tingkat provinsi, nasional dan internasional
4	Prestasi olahraga tingkat provinsi, nasional dan internasional
5	Prestasi seni tingkat provinsi, nasional dan internasional
6	Siswa menunjukkan karakter yang tangguh (relegius,sopan santun,kerja keras,disiplin, kejujuran dan kerjasama)
B. Standar Isi	
7	Adopsi dan adaptasi KTSP , berdasarkan kebutuhan pengembangan kompetensi lulusan yang diperkaya dengan kurikulum daerah negara maju.
8	Mengembangkan silabus dan RPP dengan memasukkan standar isi dari negara maju.
9	Memiliki bahan ajar ber variasi misalnya bahan cetak, audio,video,dll dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris untuk tiap mata pelajaran
C. Standar Proses	
10	Melaksanakan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan sesuai RPP.
11	Guru mampu menggunakan Bahasa Inggris dalam kegiatan belajar mengajar
12	Menunjukkan bukti bahwa proses pembelajaran berbasis TIK dan siswa menggunakan TIK sebagai sumber belajar
13	Mengintegrasikan olimpiade dalam pembelajaran melalui pengasan terstruktur dan tidak terstruktur , serta melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mencapai prestasi bertaraf internasional
14	Guru menggunakan variasi model bahan ajar
15	Menggunakan RPP dalam pelaksanaan pembelajaran
D. Standar Penilaian	
16	Menggunakan berbagai teknik penilaian (tes,observasi,penilaian berbasis kelas dan portfolio) , serta melaksanakan program remedial dan pengayaan
17	Menggunakan rubrik penilaian terhadap proses dan hasil belajar siswa
18	Mengadopsi dan mengadaptasi model penilaian dari negara maju.
19	Menggunakan basis data untuk menilai,mengolah,dan melaporkan hasil belajar siswa

E.Standar Pendidik	
20	Meraih target 30 % pendidik yang berpendidikan S2 atau S3 sesuai dengan mata pelajaran yang diajarn.
21	Pendidik mampu menggunakan TIK dalam pembelajaran
22	Mampu melaksanakan penelitian berbasis kelas
F.Standar Tenaga Kependidikan	
23	Kepala sekolah berpendidikan minimal S2 dari perguruan tinggi yang program studinya terakreditasi atau dari perguruan tinggi negara lain yang diakui setara S2 di Indonesia
24	Kepala sekolah mampu berbahasa Inggris, dan/atau bahasa asing lainnya secara aktif; memiliki skor TOEFL ≥ 75
25	Kepala Sekolah mengirim guru dalam kolaborasi internasional secara mandiri (Pengiriman dalam rangka memperoleh undangan seminar)
26	Kepala sekolah atau tenaga kependidikan memperoleh prestasi tingkat nasional atau internasional
27	Kepala sekolah memiliki jejaring internasional
28	Ijazah KTU minimal S1 bidang Administrasi atau bidang yang relevan.
29	Memiliki tenaga kependidikan
G.Standar Sarana dan Prasarana	
30	Melengkapi setiap ruang kelas SBI dengan sarana pembelajaran berbasis TIK
31	Memiliki laboratorium, fisika, dan biologi yang berfungsi sebagai sarana belajar siswa dilengkapi dengan sarana TIK
32	Memiliki lab bahasa, lab multimedia dan lab komputer dilengkapi dengan akses internet
33	Memiliki ruang perpustakaan yang dilengkapi sarana digital yang berfungsi sebagai sumber belajar
34	Memiliki ruang dan fasilitas untuk sumber belajar guru (PSB/TRRC) yang mendukung pengembangan profesionalisme guru
35	Sekolah melengkapi dengan sarana dan prasarana pengembangan potensi peserta didik dalam bidang akademik maupun non akademik
36	Sekolah memiliki web yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran, pengelolaan dan kerjasama internasional
H.Standar Pengelolaan	
	Memiliki visi misi yang berwawasan kebangsaan yang mencerminkan keunggulan bertaraf internasional
I.Standar Pembiayaan	

UNIVERSITAS TERBUKA