

## Identifikasi dan evaluasi tingkat kualitas pelayanan jasa pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) XYZ = Identification and evaluation quality service of service hi

Baheramsyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20312767&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dengan semakin ketatnya persaingan pasar, menuntut sekolah untuk mampu bersaing dengan lembaga sekolah lainnya. Oleh karena itu sekolah harus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan dari pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak manajemen sekolah dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, mengarahkan upaya-upaya perbaikan dengan meningkatkan atribut pelayanan yang lemah. Penelitian dilakukan di SMA XYZ dengan mengintegrasikan tiga metode yang berbeda, yaitu Servqual, Kano Model dan QFD. Servqual mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, Kano Model mengidentifikasi layanan yang bersifat inovatif dan menarik bagi pelanggan, sedangkan QFD menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi respon teknis yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen sekolah. Didapatkan sebanyak 12 atribut pelayanan pendidikan yang harus diperbaiki dari 32 atribut pelayanan pendidikan yang ada dengan dua atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu guru membantu siswa memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan bakat dan minat siswa dan adanya pelatihan dalam menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru. Terdapat 4 teknikal respon yang menjadi prioritas untuk dilakukan oleh pihak manajemen sekolah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, yaitu komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, peningkatan pelatihan interpersonal guru dan karyawan, membuat sistem yang kondusif dalam proses belajar mengajar dan membuat sistem pembelajaran menyerupai kuliah.

*With increasing competition in the market, requires schools to be able to compete with other school organizations. Therefore, schools must improve the quality of its services so as to meet the desires or needs of the customer. This study aims to help the school management in evaluating the quality of service, directing remediation efforts to improve the weak attributes of the service. The study was conducted at the high school XYZ by integrating three different methods, ie SERVQUAL, Kano Model and QFD. Servqual identify the strengths and weaknesses of the quality of service, Kano Model to identify services that are innovative and attractive to customers, while QFD to translate customer desires into technical response that can be done by the school management. Obtained a total of 12 attributes of educational services should be improved from the 32 attributes of existing educational services to the two attributes that are a priority repair, the teacher helps students choose college majors that fit their talents and interests of students and the selection of training in dealing with new admissions. And there are four technical response to the priorities made by the school management to meet customer wants and needs, which is committed to providing the best services, improving interpersonal training of teachers and employees, making the system conducive to teaching and learning process and make the system resembles a college learning.*