

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN

Nurtania dan Abdul Sadad

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Factors That Affects The Quality of Service. This research is conducted to find out how big the expectations and performance of the infrastructure, facilities, teachers, staff, curriculum and guardian order. Research data were collected through interviews using a questionnaire. Respondents in this study taken as many as 82 students of SMK Dharma Loka Pekanbaru based accidental random sampling method, and subsequently, the collected data were analyzed by using the technique of Importance Performance Analysis (IPA), multiple regression, t-test, and F-test. The results of this study indicate that of the 36 indicators that are analyzed then there are five indicators included in the quadrant A, 13 indicators are included in quadrant B, 10 indicators in quadrant C, and seven indicators included in quadrant D. The result of based on multiple regression, t-test, and F-test shows that simultaneous variables of service quality factors have significant effect to service quality which is 0.933 or 93.3 percent with significance level of 0.000. While partially, the effect of service quality factors is as follows : infrastructure has no significant effect to service quality with beta coefficient of 1.957, facilities has no significant effect to service quality with beta coefficient of 0.246, teachers variable has significant effect to service quality with beta coefficient of 4.425 where the teacher variable has the dominant effect to service quality, Staff variable has significant effect to service quality with beta coefficient 3.697, curriculum has no significant effect to service quality with beta coefficient of 0.448, and guardian order variable has no significant effect to service quality with beta coefficient of 0.073.

Abstrak: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat harapan dan kinerja dari sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Responden pada penelitian ini diambil sebanyak 82 orang siswa SMK Dharma Loka Pekanbaru berdasarkan metode *accidental random sampling*. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA), regresi berganda, t-test, dan F-test. Hasil penelitian menunjukkan dari 36 indikator yang dianalisis maka ada 5 indikator yang masuk dalam kuadran A, 9 indikator yang masuk dalam kuadran B, dalam kuadran C ada 11 indikator, dan 11 indikator yang masuk dalam kuadran D. Hasil penelitian dari regresi berganda, t-test, dan F-test menunjukkan bahwa secara simultan faktor-faktor kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.933 atau 93.3 persen. Secara parsial, pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan sebagai berikut: sarana tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien beta sebesar 1,957, prasarana tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien beta sebesar 0.246, guru berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien beta sebesar 4.425 yang dimana variabel guru memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan, variabel karyawan berpengaruh signifikan dengan koefisien beta sebesar 3.697, kurikulum tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien beta sebesar 0.448, dan tata pamong tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien beta sebesar 0.073.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, sarana prasarana, karyawan, tata pamong

PENDAHULUAN

Penerapan tata kelola yang baik (*good governance*) dalam pengelolaan pendidikan diharapkan mampu menawarkan paradigma baru dalam pengelolaan pendidikan. Pengalaman membuktikan bahwa upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan tidaklah sesederhana dan semudah yang

dibayangkan. Banyak aspek dari pendidikan yang perlu ditata ulang, sehingga mampu menciptakan iklim yang kondusif bagi usaha untuk meningkatkan mutu pendidikan. Misalnya dalam konsep TQM, siswa merupakan pelanggan primer yang langsung menerima manfaat layanan pendidikan sekolah. Oleh karena itu, sekolah harus

menempatkan siswa sebagai *stakeholders* yang terbesar. Siswa harus disertakan dalam setiap pengambilan keputusan strategis langkah organisasi sekolah. Dunia pendidikan di Indonesia mengalami perubahan yang sangat besar baik swasta maupun pemerintah. Berbagai fasilitas layanan dan mutu yang ditawarkan sekolah, setiap institusi pendidikan akan berusaha memaksimalkan jasa layanan dan meningkatkan mutu kepada masyarakat dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan dalam hal ini orang tua dan siswa itu sendiri sebagai *primary external customers* dan *secondary external customers*.

Bangunan SMK Dharma Loka merupakan bangunan pertama yang telah dibangun sejak berdirinya sekolah tersebut 13 tahun yang lalu. Bangunan sekolah yang pada awalnya hanya satu tingkat, berkembang hingga 3 tingkat dan diperluas menjadi sebuah komplek seiring berjalannya waktu. Jumlah siswa mencapai 433 siswa di tahun 2012 dan sudah hampir mencapai batas maksimum yang bisa di tampung saat ini yaitu sebanyak 500 siswa. Jumlah guru yang dimiliki SMK Dharma Loka sebanyak 31 guru dengan total jam mengajar sebanyak 661 jam dan *overtime* mengajar sebesar 147 jam.

Selain *overtime*, terdapat 12 guru (38,7%) yang memiliki *background* pendidikan yang berbeda dengan mata pelajaran yang diajarkannya, seperti guru tamatan jurusan PPKN yang mengajar Bahasa Indonesia dan juga lulusan Sastra Inggris yang mengajar pelajaran Bahasa Mandarin. *Background* pendidikan yang berbeda ini akan menyebabkan kompetensi guru dalam mengajar mata pelajaran yang diajarkan kurang memadai. Di samping itu, SMK Dharma Loka juga terdapat 13 guru tidak tetap (41,9%). Banyaknya guru honorer ini bisa menyebabkan ketidakstabilan dalam proses belajar mengajar pelajaran yang bersangkutan karena guru-guru tersebut juga mengajar di sekolah lain untuk memenuhi jam wajib mengajarnya. Hal ini tentunya menjadi salah satu poin penting yang harus diperhatikan pihak sekolah karena akan berakibat pada kualitas pelayanan mengajar yang diberikan guru pada siswa-siswanya.

Keluhan yang diperoleh dari siswa sebagai pihak yang menerima layanan yang diberikan SMK Dharma Loka masih merasakan tidak puas atas layanan yang diterima. Keluhan yang disampaikan juga dalam berbagai bidang seperti sarana prasarana (kurangnya ketersediaan buku di perpustakaan, toilet yang kotor, ruang kelas kurang nyaman), kurikulum, tata pamong (adanya beberapa peraturan sekolah yang tidak diterapkan adil dan merata), serta keluhan terhadap tenaga pendidik.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Tjiptono dan Chandra, 2005). Menurut Zeithmal (1990) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Untuk pengukuran kualitas pelayanan jasa tersebut, diperlukan metode pengukuran yang dapat menggambarkan tingkat kualitas pelayanan penyedia jasa. Menurut Tjiptono (2011), sejumlah studi telah dilakukan oleh beberapa pakar untuk merumuskan dimensi spesifik kualitas jasa/layanan.

Meskipun variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para pakar telah terbukti valid di berbagai industri, namun variabel tersebut tetap saja memiliki kekurangan terutama dalam penerapannya kepada industri jasa pendidikan karena ada beberapa variabel kualitas pelayanan yang hanya khusus dimiliki suatu bidang tertentu. Untuk mengatasi kelemahan dari variabel-variabel dalam kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan penerapannya pada industri jasa pendidikan, maka sebuah metode alternatif untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini akan disarankan pada paradigma kepentingan-kinerja. Hal ini merupakan sesuatu yang lebih beralasan untuk mengasumsikan bahwa ketika para siswa mengevaluasi kualitas pengalaman pendidikan mereka, mereka mungkin menempatkan kepentingan yang berbeda-beda dalam kriteria yang berbeda (Hamonangan, 2010).

METODE

Populasi penelitian ini adalah semua siswa SMK Dharma Loka Pekanbaru yang berjumlah 433 siswa. Berdasarkan hasil perhitungan Slovin, maka akan diambil sampel sebanyak 82 siswa secara *simple random sampling*. Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, penelitian akan didasarkan pada data kualitatif dan kuantitatif, yang mana data ini akan dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada siswa. Kuesioner yang dipergunakan adalah kuesioner dengan format Likert, dengan skala 1–5, masing-masing untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan siswa. Angka 1 menunjukkan bahwa atribut tersebut sangat tidak penting ataupun sangat tidak setuju. Sedangkan angka 5 menunjukkan atribut tersebut adalah sangat penting ataupun sangat setuju menurut siswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melakukan analisis kualitas pelayanan pendidikan pada SMK Dharma Loka, terlebih dahulu dilakukan pengolahan data terhadap data yang telah dikumpulkan. Pengolahan data dilakukan melalui perhitungan nilai rata-rata skor total responden untuk setiap butir pertanyaan yang ada pada kuesioner, baik pada aspek harapan maupun persepsi responden atas kinerja pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata tersebut diperoleh dengan cara menjumlahkan skor semua responden untuk setiap butir pertanyaan, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dilihat nilai rata-rata skor untuk setiap butir pertanyaan pada aspek harapan dan persepsi responden.

Hasil pengukuran indikator-indikator di atas memungkinkan pihak sekolah untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan pada indikator yang benar-benar dianggap penting oleh siswa.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang terdiri dari sarana (X1), prasarana (X2), guru (X3), karyawan (X4), kurikulum (X5) dan tata pamong (X6) terhadap kualitas pelayanan (Y) yang

dirasakan oleh siswa SMK Dharma Loka Pekanbaru, dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan beberapa analisis statistik dengan menggunakan bantuan SPSS 19.0.

Berdasarkan hasil regresi, maka dapat diketahui bahwa persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -5,293 + 0,297 (X_1) + 0,079 (X_2) + 0,749 (X_3) + 0,763 (X_4) + 0,114 (X_5) + 0,025 (X_6) + e$$

Diketahui bahwa variabel-variabel bebas dalam penelitian ini memiliki hubungan yang erat dengan variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,966. Diperoleh angka R Square (R^2) sebesar 0,933 atau 93,3 %. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan sebesar 93,3%. Sedangkan sisanya 6,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kemampuan variabel-variabel faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara parsial dijelaskan melalui persamaan regresi yang telah diperoleh. Diketahui bahwa secara parsial variabel yang mempengaruhi signifikan kualitas pelayanan adalah variabel guru dan karyawan, sementara variabel sarana, prasarana, kurikulum, dan tata pamong tidak mempengaruhi kualitas pelayanan secara parsial.

Nilai F_{hitung} yang diperoleh dalam penelitian setelah diolah sebesar 174,805 sedangkan nilai F_{tabel} pada df pembilang $k = 6$ dan df penyebut $n - k - 1 = 82 - 6 - 1 = 75$, serta signifikansi (α) 5% adalah sebesar 2,22. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($174,805 > 2,22$) dan nilai tingkat probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya signifikan. Maka H_0 ditolak, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan dari variabel sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong secara serentak terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, hipotesis penelitian ini yang menyatakan bahwa “variabel sarana, prasarana,

guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan SMK Dharma Loka Pekanbaru” dapat diterima.

Sarana

Dari hasil analisis kuadran, maka indikator yang harus diutamakan dan diberi upaya peningkatan kinerja yang lebih adalah indikator kamar mandi/toilet yang bersih. Sementara itu, bila dilihat dari hasil analisis gap, justru indikator inilah yang memiliki tingkat kesesuaian paling kecil (47,40%) dan gap terbesar (-2,34) yang artinya siswa masih belum puas dengan pelaksanaan kinerja pelayanan yang telah ada. Indikator pada kuadran A penanganannya perludiprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belummemuaskan. Apabila dilihat dari hasil uji-t, variabel sarana (X1) tidak mempengaruhi secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,957 < 1,992$), sehingga H_a ditolak dan H_o diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel sarana dengan kualitas pelayanan. Akan tetapi, secara bersama-sama (simultan), variabel sarana dan variabel lainnya mempengaruhi kualitas pelayanan (Y).

Prasarana

Dari hasil analisis kuadran, maka indikator yang harus diutamakan dan diberi upaya peningkatan kinerja yang lebih adalah penyediaan bursa kerja bagi lulusan. Sementara itu, bila dilihat dari hasil analisis gap, justru indikator inilah yang memiliki tingkat kesesuaian paling kecil (67,76%) dan gap terbesar (-1,31) yang artinya siswa masih belum puas dengan pelaksanaan kinerja pelayanan yang telah ada. Indikator pada kuadran A penanganannya perludiprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Apabila dilihat dari hasil uji-t,

variabel prasarana (X2) tidak mempengaruhi secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,246 < 1,992$), sehingga H_a ditolak dan H_o diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel prasarana dengan kualitas pelayanan. Akan tetapi, secara bersama-sama (simultan), variabel prasarana dan variabel lainnya mempengaruhi kualitas pelayanan (Y).

Guru

Dari hasil analisis kuadran, maka indikator yang harus diutamakan dan diberi upaya peningkatan kinerja yang lebih adalah guru bersikap adil terhadap seluruh siswa. Sementara itu, bila dilihat dari hasil analisis gap, justru indikator inilah yang memiliki tingkat kesesuaian paling kecil (63,64%) dan gap terbesar (-1,56) yang artinya siswa masih belum puas dengan pelaksanaan kinerja pelayanan yang telah ada. Indikator pada kuadran A penanganannya perludiprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belummemuaskan. Apabila dilihat dari hasil uji-t, variabel guru (X3) mempengaruhi secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,425 > 1,992$), sehingga H_o ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh antara variabel guru dengan kualitas pelayanan. Demikian juga secara bersama-sama (simultan), variabel guru dan variabel lainnya mempengaruhi kualitas pelayanan (Y).

Karyawan

Dari hasil analisis kuadran, maka indikator yang harus diutamakan dan diberi upaya peningkatan kinerja yang lebih adalah karyawan ramah melayani siswa dan karyawan terampil menangani urusan administrasi. Sementara itu, bila dilihat dari hasil analisis gap, justru indikator inilah yang memiliki tingkat kesesuaian paling kecil (71,01% dan 70,06%) dan gap terbesar (-1,22 dan 1,25) yang artinya siswa masih belum puas dengan pelaksanaan kinerja pelayanan yang telah ada.

Indikator pada kuadran A penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Apabila dilihat dari hasil uji-t, variabel karyawan (X4) mempengaruhi secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,697 > 1,992$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh antara variabel karyawan dengan kualitas pelayanan. Demikian juga secara bersama-sama (simultan), variabel karyawan dan variabel lainnya mempengaruhi kualitas pelayanan (Y).

Kurikulum

Dari hasil analisis kuadran, maka indikator yang harus dipertahankan dan diberi upaya peningkatan kinerja yang lebih adalah siswa memperoleh sarana PKL untuk mendapatkan kompetensi kejuruan. Sementara itu, bila dilihat dari hasil analisis gap, indikator ini telah memiliki tingkat kesesuaian yang baik (87,43%) dan gap sebesar -0,54 yang artinya siswa masih belum puas dengan pelaksanaan kinerja pelayanan yang telah ada. Indikator pada kuadran B perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa. Apabila dilihat dari hasil uji-t, variabel kurikulum (X5) tidak mempengaruhi secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,448 < 1,992$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel kurikulum dengan kualitas pelayanan. Akan tetapi, secara bersama-sama (simultan), variabel kurikulum dan variabel lainnya mempengaruhi kualitas pelayanan (Y).

Tata Pamong

Dari hasil analisis kuadran, maka indikator yang harus dipertahankan dan diberi upaya peningkatan kinerja yang lebih adalah Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk konseling dan aturan sekolah

berlaku untuk semua siswa. Sementara itu, bila dilihat dari hasil analisis gap, indikator ini telah memiliki tingkat kesesuaian yang baik (85,63% dan 80,40%) dan gap sebesar -0,60 dan -0,84 yang artinya siswa masih belum puas dengan pelaksanaan kinerja pelayanan yang telah ada. Indikator pada kuadran B perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa. Apabila dilihat dari hasil uji-t, variabel tata pamong (X6) tidak mempengaruhi secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,942 < 1,992$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel tata pamong dengan kualitas pelayanan. Akan tetapi, secara bersama-sama (simultan), variabel tata pamong dan variabel lainnya mempengaruhi kualitas pelayanan (Y).

SIMPULAN

Dari keenam variabel yang dilakukan analisis gap, hanya terdapat 4 variabel yang memiliki poin yang harus diperhatikan dengan utama di Kuadran A, yaitu variabel sarana, prasarana, guru, dan karyawan. Variabel kurikulum dan tata pamong tidak memiliki poin prioritas yang berada di Kuadran A. Dari hasil analisis regresi linier berganda ditemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, variabel sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan SMK Dharma Loka Pekanbaru.

DAFTAR RUJUKAN

- Hamonangan, Herwin, 2010. "Analisis Kualitas Pelayanan pada SMK Antonius Semarang". Tesis. Tidak dipublikasikan
- Haryono, Tulus, 2006. *Telaah Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Serta Penerapannya di Sektor Publik dalam*

- Memasuki Era Reformasi*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Ilmu Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Padmantyo, Sri. 2004. "Penilaian Kepuasan Konsumen Internal di Bidang Jasa Pendidikan." *Jurnal Benefit*, 8 (1)
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., & Berry, L. L., 1998. "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64 (1)
- Sallis, 2006. *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Irchisod
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., dan Chandra G. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Indeks.
- Zeithaml, A. Valarie; Berry, L.L; Parasuraman, A. 1990. "Five Imperatives for Improving Service Quality." *Sloan Management Review*, Vol 31 p. 29-38