

**ANALISIS EKSPEKTASI DAN PERSEPSI SISWA  
TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN  
DI MAN 1 SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



oleh:

**RUSTIANA**  
1503036044

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2020**



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rustiana  
Nim : 1503036044  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

### **ANALISIS EKSPEKTASI DAN PERSEPSI SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI MAN 1 SEMARANG**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 09 Januari 2020

Pembuat Pernyataan,



**Rustiana**  
NIM: 1503036044





KEMENTERIAN AGAMA R.I.  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang  
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

## PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan:

**Judul** : Analisis Ekspektasi dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MAN 1 Semarang

**Nama** : Rustiana

**NIM** : 1503036044

**Jurusan** : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh dewan penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 18 Maret 2020

### DEWAN PENGUJI

Ketua,

  
**Dr. Fahrurrozi, M.Ag**

NIP: 1977081620001 1 003

Sekretaris,

  
**Drs. H. Danusiri, M.Ag**

NIP: 19561129 198703 1 001

Penguji I,

  
**Fatkhuroh, M.Ag**

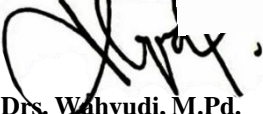
NIP: 19770415200701 1 032

Penguji II,

  
**Agus Khumaidi, M.Ag**

NIP: 19760226200501 1 001

Pembimbing I,

  
**Drs. Wahyudi, M.Pd.**

NIP. 19680314 199503 1001

Pembimbing II

  
**M. Rikza Chamami, M.Si**

NIP. 19800311 200710 1 001





## NOTA DINAS

Semarang, 10 Januari 2020

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
di Semarang

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Analisis Ekspektasi dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MAN 1 Semarang**  
Nama : Rustiana  
NIM : 1503036044  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Pembimbing I,



**Drs. Wahyudi, M.Pd.**

NIP. 19680314 199503 1001





## NOTA DINAS

Semarang, 10 Januari 2020

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
di Semarang

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

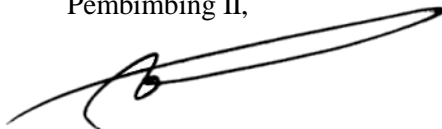
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Analisis Ekspektasi dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MAN 1 Semarang**  
Nama : Rustiana  
NIM : 1503036044  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Pembimbing II,



**M. Rikza Chamami, M.Si**  
**NIP: 19800311 200710 1 001**



## **MOTTO**

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan”

(QS. Insyirah, 6)

“Seseorang sekarang bisa duduk ditempat yang teduh, karena ia telah menanam pohon sejak lama”

(penulis)



## ABSTRAK

Judul : **Analisis Ekspektasi Dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di MAN 1 Semarang**  
Penulis : Rustiana  
NIM : 1503036044

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang dilihat dari aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa MAN 1 Semarang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 153 siswa kelas XII MAN 1 Semarang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Uji validitas intrumen penelitian dengan menggunakan analisis butir, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan analisis tingkat kepentingan-kinerja (*Importance Performance Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik belum sesuai (90,77%), karena nilai kesesuaiannya kurang dari rata-rata (91,80%). Kehandalan sudah sesuai (92,42%), karena nilai kesesuaiannya lebih dari rata-rata (91,80%). Daya tanggap belum sesuai (90,88%), karena nilai kesesuaiannya kurang dari rata-rata (91,80%). Jaminan sudah sesuai (95,63%), karena nilai kesesuaiannya lebih dari rata-rata (91,80%). Empati belum sesuai (89,32%), karena nilai kesesuaiannya kurang dari rata-rata (91,80%).

Gap tertinggi yaitu ada pada atribut ketersediaan media pembelajaran. Dalam hal ini perlu adanya perbaikan seperti pengadaan alat-alat peraga atau media penunjang pembelajaran lebih di prioritaskan. Selanjutnya cara penggunaan metode pembelajaran agar siswa tidak mudah jenuh atau bosan dengan pembelajaran di kelas. Guru bisa mengatasinya dengan memberikan *icebreaking* di sela-sela pembelajaran guna mengatasi rasa bosan pada siswa

**Kata Kunci** : *Ekspektasi, Persepsi, Layanan Pendidikan*

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Ekspetasi dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MAN 1 Semarang*

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah hingga zaman seperti sekarang ini serta yang kita nanti-nantikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah.

Skripsi ini merupakan tugas yang menjadi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran dan bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Hj. Lift Anis Ma'shumah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Fatkurroji M. Pd. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Agus Khunaifi M. Ag selaku sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

3. Dr. Wahyudi, M. Pd selaku dosen pembimbing I dan M. Rizka Chamami, M.SI selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam pembahasan skripsi ini.
4. Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang telah mencurahkan segenap ilmunya selama masa perkuliahan.
5. Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Semarang, Waka Kesiswaan, Staff TU dan administrasi serta siswa-siswi kelas XII yang telah membantu terselesainya penelitian ini.
6. Kedua orang tua, yang tiada henti memberikan motivasi, nasehat, semangat, cinta serta doa restu yang selalu mengiringi setiap langkah penulis.
7. Kedua kakak serta segenap keluarga besar yang telah memberikan dukungan, baik secara moril maupun materiil yang tulus ikhlas dan berdoa dalam setiap langkah perjalanan hidup.
8. Keluarga SKM Amanat UIN Walisongo, sedulur IKHLAS (Ikatan Mahasiswa Solo-Semarang), dan teman-teman KKN Posko 78 Kelurahan Banjardowo yang selalu memberi motivasi terselesainya skripsi ini.
9. Sahabat senasib seperjuangan terkhusus Ria Adelia, Siti Nurhaliza, Siadah, Kamila, Luli Ardianti, dan Eka Khoiriyah yang selalu menemani, membantu, menjaga, menasehati, menghibur, mendukung dan menguatkan penulis dalam keadaan apapun.

10. Semua teman-teman MPI angkatan 2015 khususnya MPI B yang telah saling memotivasi selama masa kuliah dan terselesainya skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sumbangsih kepada penulis selama kuliah hingga penulisan skripsi ini.

Kepada mereka semua peneliti tidak bisa memberikan balasan apapun, hanya untaian ucapan terimakasih dan memohon maaf. Semoga Allah membalas dengan sebaik-baiknya. Penulis meyakini masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menantikan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk semuanya. Aamiin .

Semarang, 03 Januari 2020

Penulis

Rustiana  
1503036044

.  
.





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	10

### **BAB II EKSPETASI, PERSEPSI, DAN LAYANAN PENDIDIKAN**

A. Deskripsi Teori.....	12
1. Ekspetasi.....	12
2. Persepsi.....	13
a. Pengertian Persepsi.....	13
b. Prinsip-Prinsip Persepsi.....	15
c. Jenis-Jenis Persepsi.....	16
3. Kualitas Layanan Pendidikan.....	17
a. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan.....	17
b. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	20
c. Dimensi Kualitas Layanan.....	24
d. Kualitas Layanan di Bidang Pendidikan.....	27
e. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan.....	40
B. Kajian Pustaka Relevan.....	43
C. Kerangka Berpikir.....	45

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
	B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
	C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
	D. Variabel Dan Indikator Penelitian.....	51
	E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	56
	F. Uji Instrumen .....	58
	G. Teknik Analisis Data.....	62
<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA</b>	
	A. Deskripsi Data .....	70
	C. Analisis Data .....	73
	D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	112
	E. Keterbatasan Penelitian.....	124
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	125
	B. Saran .....	126

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kerangka Berpikir.....	47
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	52
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.1	<i>Mean Importance</i> Dimensi Bukti Fisik .....	74
Tabel 4.2	<i>Mean Performance</i> Dimensi Bukti Fisik .....	75
Tabel 4.3	Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Bukti Fisik.....	77
Tabel 4.4	<i>Mean Importance</i> Dimensi Kehandalan .....	78
Tabel 4.5	<i>Mean Performance</i> Dimensi Kehandalan.....	79
Tabel 4.6	Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Kehandalan .....	81
Tabel 4.7	<i>Mean Importance</i> Dimensi Daya Tanggap .....	82
Tabel 4.8	<i>Mean Performance</i> Dimensi Daya Tanggap.....	84
Tabel 4.9	Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Daya Tanggap .....	87
Tabel 4.10	<i>Mean Importance</i> Dimensi Jaminan .....	88
Tabel 4.11	<i>Mean Performance</i> Dimensi Jaminan.....	89
Tabel 4.12	Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Jaminan .....	91
Tabel 4.13	<i>Mean Importance</i> Dimensi Empati .....	92
Tabel 4.14	<i>Mean Performance</i> Dimensi Empati .....	93
Tabel 4.15	Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Empati .....	95
Tabel 4.16	Rerata Keseluruhan Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan .....	96



Tabel 4.17	<i>Gap Performance-Importance</i> Dimensi Bukti Fisik .....	98
Tabel 4.18	<i>Gap Performance-Importance</i> Dimensi Kehandalan .....	99
Tabel 4.19	<i>Gap Performance-Importance</i> Dimensi Daya Tanggap .....	101
Tabel 4.20	<i>Gap Performance-Importance</i> Dimensi Jaminan	102
Tabel 4.21	<i>Gap Performance-Importance</i> Dimensi Empati.	104
Tabel 4.22	Rerata Keseluruhan <i>Gap Performance-Importance</i> .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.23	Diagram Kartesius Pendidikan	Kualitas Layanan	107
-------------	------------------------------	------------------	-----





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang memberikan pelayanan jasa berupa pendidikan kepada pelanggannya dengan tujuan untuk menaikkan kualitas hidup. Suatu lembaga pendidikan mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia yang mampu bertindak sebagai agen perubahan. Mengingat pentingnya peranan pendidikan dalam memajukan kehidupan bangsa dan Negara, maka pemerintah mengupayakan agar setiap warga negaranya memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pendidikan sebagaimana yang tercantum dalam UUD 1945 pasal 31 ayat 1, yang berbunyi: “setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan.”<sup>1</sup>

Saat ini masyarakat sangat memperhatikan kebutuhan akan kualitas dari pendidikan tersebut. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya pendidikan bagi masa depan seseorang dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi maupun jenis pekerjaan yang akan didapatnya kelak. Sebagian masyarakat rela mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan masa depan yang lebih baik. Dalam hal ini setiap instansi pendidikan harus mempunyai strategi untuk mempertahankan eksistensinya.

---

<sup>1</sup>Ketetapan MPR. RI, *Garis-Garis Besar Haluan Negara*, (Surabaya: Apollo, 2001), Hlm 55

Menurut Suharsimi Arikunto, untuk mewujudkan kualitas pendidikan secara maksimal maka setiap lembaga pendidikan harus memenuhi 6 unsur penunjang jalannya proses pembelajaran yaitu,

1. Peserta didik
2. Tenaga pendidik
3. Kurikulum
4. Pengelolaan
5. Sarana dan prasarana
6. Lingkungan<sup>2</sup>

Dari keenam unsur tersebut saling berkaitan untuk melengkapi dan menunjang proses pembelajaran dalam pendidikan. Walau ada unsur yang berperan langsung seperti: peserta didik, tenaga pendidik, dan kurikulum. Tetapi juga tidak boleh melupakan pengelolaan, sarana prasarana, dan lingkungan yang keberadaannya juga turut mempengaruhi proses yang lainnya. Untuk itu dalam aspek pengelolaan tidak hanya berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian manajemen pelaksanaan pembelajaran, tetapi juga hal-hal yang berhubungan dengan penunjang proses pembelajaran.

Tantangan yang dihadapi dalam pendidikan yang berkaitan dengan kualitas pendidikan menurut Nanang Fattah yaitu:

1. Kemampuan keuangan yang tidak memadai
2. kemampuan keuangan yang tidak memadai
3. kepemimpinan kepala sekolah yang tidak kompeten

---

<sup>2</sup>Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Supervisi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), Hlm 32

4. organisasi dan komitmen guru yang masih rendah
5. persepsi negatif dari masyarakat
6. kurikulum yang tidak relevan
7. keterbatasan fasilitas
8. Pelaksanaan manajemen berbasis sekolah yang tidak jelas
9. rendahnya peningkatan mutu guru
10. sertifikasi kependidikan bagi guru, kepala sekolah dan pengawas yang belum dipenuhi
11. peningkatan kesejahteraan guru yang belum memadai.<sup>3</sup>

Permasalahan kualitas dalam bidang pendidikan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan kurikulum dan harapan siswa yang nantinya akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari sektor pendidikan maka pemberdayaan lembaga pendidikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan itu sendiri yang dicerminkan melalui tingkat pelayanan pendidikan kepada pelanggannya.

Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Demi memberikan kebutuhan yang sesuai dengan harapan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi dari masyarakat atau pelanggan internal (siswa). Seperti yang diungkapkan oleh Kotler, “kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian

<sup>3</sup> Nanang Fatah, *Analisis Kebijakan Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), Hlm. 30

konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).<sup>4</sup>

Sekolah dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan pelayanan pendidikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau peserta didik. Menurut Nurkolis, “pendidikan merupakan suatu jasa atau pelayanan dan bukan produksi barang.”<sup>5</sup> Jadi pada dasarnya jasa pendidikan adalah sebuah pelayanan yang berkualitas karena keberhasilan suatu pendidikan tersebut ditentukan dari usahanya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa yaitu peserta didik.

Pemerintah Menetapkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Dasar Di Sekolah Kabupaten/Kota, yang menjelaskan bahwa sekolah harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggannya termasuk peserta didik agar penilaian yang diberikan oleh peserta didik dapat baik pula.<sup>6</sup> Dengan ini sekolah harus melakukan perbaikan dalam pengelolaan pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan rasa nyaman di sekolah serta peningkatan dalam kesadaran pendidikan.

---

<sup>4</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 14

<sup>5</sup>Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model Dan Aplikasi*, ( Jakarta: Gramedia Widia Sarana, 2003), hlm 69

<sup>6</sup>Permendikbud No. 23 Tahun 2013. Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar

Pelayanan pendidikan dalam bidang akademik di sekolah meliputi, pelayanan bimbingan dan konseling dalam kegiatan pembelajaran atau pelayanan dalam proses pembelajaran, pelayanan dalam proses pembelajaran mencakup pada proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian proses pembelajaran dan pengawasan proses pembelajaran.

Selain itu peningkatan kompetensi tenaga pendidik juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Tenaga pendidik yang profesional dan mempunyai kompetensi yang baik akan tahu bagaimana cara memenuhi hak-hak yang sama terhadap peserta didik. Hal tersebut merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh sekolah agar peserta didik merasa nyaman berada di sekolah.

Peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan tentunya mengharapkan bahwa sekolah tempat mereka belajar mampu memenuhi kebutuhan dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Untuk mengkaji apakah sebuah pelayanan jasa termasuk jasa pendidikan berkualitas atau tidak, dibutuhkan adanya unsur-unsur pendukung sebagai bahan acuan. Zeithaml, Berry, Parasuraman dalam *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* yang dikutip oleh Farida Jafar mengidentifikasi Terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan pendidikan. Lima jasa pendidikan tersebut meliputi: *tangible* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan/staf pengajar. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat serta memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan para staff untuk

membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta memiliki sifat dipercaya. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan peserta didiknya.<sup>7</sup>

Dari penjelasan yang telah dikemukakan oleh Farida Jasfar diatas maka dapat dikatakan sebuah pelayanan dapat diukur dan dikatakan optimal apabila menerapkan kelima dimensi tersebut dengan baik, dengan begitu pelayanan yang diberikan dapat memberikan yang terbaik bagi pelanggannya. Keberhasilan peserta didik dalam belajar sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, yang meliputi lima dimensi sebagaimana dijelaskan diatas. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang berkualitas dapat memberikan rasa.<sup>8</sup>

Dalam proses belajar untuk menunjang suatu keberhasilan peserta didik dalam belajarnya. Dengan demikian, suatu keberhasilan peserta didik dalam belajar yang tercermin dalam prestasi peserta didik secara otomatis akan menunjukkan mutu suatu lembaga pendidikan. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Pontjorini, “Bahwa mutu layanan pendidikan akan menghasilkan

---

<sup>7</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Hlm. 49

<sup>8</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu.....* Hlm 50

lulusan yang berprestasi dan jumlah peserta didik yang bertambah secara berkesinambungan.”<sup>9</sup>

Menjalin hubungan baik yang saling menguntungkan dengan pelanggan adalah suatu keniscayaan. Salah satu cara yang digunakan dalam menjalin hubungan yang baik yaitu dengan menjaga komitmen. Dalam hal ini yang dimaksud dengan komitmen adalah keinginan untuk memelihara hubungan yang bernilai secara terus menerus. Hubungan yang bernilai berkaitan dengan keyakinan bahwa komitmen relasional terbentuk apabila hubungan yang ada sekarang dipertimbangkan sebagai hal yang penting.<sup>10</sup>

Pengembangan peserta didik dapat dilakukan melalui aktivitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah. Maka dari itu perlu diperhatikannya faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi peserta didik yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktivitas peserta didik di sekolah, kurikulum serta administrasi sekolah yang teratur. Fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar. Fasilitas belajar di sekolah yaitu berupa fasilitas sarana dan prasarana, yaitu berupa gedung atau ruang kelas, dan perabot serta peralatan pendukung lainnya., media pembelajaran buku atau sumber belajar lainnya. Selain itu juga diperlukan tenaga pengajar yang kompeten pada bidangnya, metode

---

<sup>9</sup> Pontjorini, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 48

<sup>10</sup>Jamal Ma'mur Asmani, *Manajemen Efektif Marketing Sekolah*, (Yogyakarta: DIVA Press, 2015), hal. 57

dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi peserta didiknya. Hal lain yang tak kalah pentingnya yaitu pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa maupun orang tua. Keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaaan organisasi dan kegiatan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa.

MAN 1 Semarang dipilih sebagai lokasi penelitian dengan alasan bahwa MAN 1 Semarang merupakan satu-satunya lembaga pendidikan berbasis agama yang berada di Kecamatan Suruh. Letaknya yang strategis dan didukung oleh beberapa pondok pesantren disekitar madrasah, membuat MAN 1 Semarang ini menjadi salah satu sekolah favorit. Hal ini dapat dilihat dari jumlah siswa yang mendaftar dan bersekolah di MAN 1 Semarang tidak hanya dari masyarakat sekitar saja melainkan dari berbagai Kecamatan atau Kabupaten. Peningkatan tersebut sangat signifikan dan memiliki tingkat kelulusan yang tinggi. Untuk dapat tetap bertahan dan bersaing MAN 1 Semarang harus dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Tuntutan untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas menjadi hal yang harus diperhatikan dalam pengelolaan sekolah karena kualitas akan menjadi ukuran penting bagi persepsi siswa.<sup>11</sup>

Pelayanan yang bertujuan memperoleh harapan dan persepsi positif dari peserta didik bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar

---

<sup>11</sup> Dokumentasi Profil MAN 1 Semarang



pelanggan. Dalam hal ini juga dialami oleh peserta didik di MAN 1 Semarang sebagai pelaku konsumen pendidikan. Oleh karenanya dalam era sekarang ini pelayanan pendidikan merupakan penentu keberhasilan meraih konsumen (siswa). Apabila pelayanan yang diterima peserta didik tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan yang memuaskan, maka siswa tidak akan puas dan menimbulkan persepsi yang kurang baik dengan pelayanan yang diberikan di MAN 1 Semarang.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Ekspektasi Dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di MAN 1 Semarang**”. Layanan pendidikan yang dimaksud adalah tingkat kepuasan yang diharapkan oleh peserta didik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik akan pendidikan, serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan siswa.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan MAN 1 Semarang?
2. Bagaimana kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang?
3. Usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kesesuaian ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang.
- c. Untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap penting oleh siswa yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang.

### **2. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis
  - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
  - 2) Menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya khususnya bagi penelitian dalam bidang kualitas layanan pendidikan.

b. Manfaat praktis

1) Bagi MAN 1 Semarang

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi positif terkait kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang. Selain itu juga sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan pendidikan sesuai harapan siswa.

2) Bagi Siswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai upaya menambah pengetahuan terkait kepuasan pelanggan pendidikan dan menambah pengetahuan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Ekspektasi

Ekspektasi berasal dari bahasa Inggris *expectation* yang artinya harapan atau tingkat harapan. Terdapat beberapa ahli mendefinisikan arti ekspektasi yang berbeda-beda. Menurut Erevelles dan Leavit yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra dalam *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, ekspektasi merupakan keyakinan konsumen bahwa sebuah produk memiliki atribut-atribut tertentu yang diinginkan.<sup>1</sup> Secara sederhana pengertian ekspektasi adalah harapan.

Menurut Prof. Dr. Sondang P. Siagian inti dari teori harapan atau ekspektasi adalah kuatnya kecenderungan seseorang bertindak (keinginan) dengan cara (usaha) tertentu tergantung pada kekuatan harapan bahwa tindakan tersebut akan diikuti oleh suatu hasil (prestasi) tertentu dan pada akhirnya akan diperoleh hasil dari sebuah usaha tersebut.<sup>2</sup>

Menurut Boeree mengartikan bahwa Ekspektasi sebagai sebuah kesenangan yang tidak konstan, yang muncul dari gagasan mengenai sesuatu dimasa depan atau masa lalu tentang masalah yang kadang kita khawatirkan (ketika mendeteksi

---

<sup>1</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), hlm 215

<sup>2</sup> Sondang Siagian, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012) hlm 179

kemungkinan kesenangan dalam sebuah situasi tidak tentu yang berlawanan, maka kita merasakan harapan).<sup>3</sup>

Menurut Riggio "*expectancy is the perceived relationship between the individuals effort and permormance of the behavior*". Ekspektasi adalah hubungan yang dirasakan individu antara usaha dan kenyataan yang ada.<sup>4</sup>

Berdasarkan pengertian-pengertian mengenai teori Ekspektasi diatas, dapat disimpulkan bahwa Ekspektasi adalah harapan atau perkiraan individu yang muncul atas kecenderungan seseorang bertindak dengan cara-cara tertentu dengan tujuan mendapatkan suatu hasil dari tindakan tersebut dimana hasil tersebut dapat memberikan kesenangan dari sebuah usaha yang dilakukan serta usaha tersebut mempunyai nilai tersendiri bagi individu tersebut.

## **2. Persepsi**

### **a. Pengertian Persepsi**

Persepsi berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata *perception* yang berarti penglihatan, keyakinan, dapat dilihat atau dimengerti. Secara definisi dikemukakan oleh Slemeto, persepsi adalah proses menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia

---

<sup>3</sup>Boerre, C George (alih bahasa: fauzi-j H), *General Psychology, Psikologi Kepribadian, Persepsi, Kognisi, Emosi Dan Perilaku*, (Yogyakarta: Primasophie, 2005. hlm 516

<sup>4</sup>Riggio, R.E, *Introduction To Industrial And Organization Psychology*, (London: Forestman And Company, 1990), hlm 172

terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan dengan alat inderanya, yaitu indera pendengaran, peraba dan penciuman. Persepsi merupakan suatu tanggapan atau pendapat seseorang atau kelompok atas suatu masalah yang diajukan dan diharapkan dapat memberikan pemecahan masalah tersebut.<sup>5</sup>

Dalam kamus besar bahasa Indonesia yang dimaksud persepsi adalah “tanggapan atas penemuan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera”. Sedangkan Mulyana mengemukakan bahwa, ”persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan.”<sup>6</sup>

Dari beberapa pengertian persepsi yang telah disampaikan diatas, maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa persepsi adalah proses pengamatan seseorang terhadap suatu obyek atau stimulasi yang diterima dari lingkungannya dan menggunakan inderanya masing-masing. Persepsi yang dimaksud dalam hal ini adalah persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang.

<sup>5</sup>Slameto, *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), hlm 102

<sup>6</sup>Deddy Mulyana, *Ilmu komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm 168

## **b. Prinsip-prinsip persepsi**

Menurut Slameto, terdapat lima prinsip dasar tentang persepsi, yaitu:

- 1) Persepsi itu relatif bukannya absolut.  
Manusia bukanlah instrumen ilmiah yang menyerap segala sesuatu persis seperti keadaan sebenarnya tetapi dengan penerimaan dari indera dia dapat menerka dan memberi tanggapan mengenai rangsangan (stimulus) yang diterimanya.
- 2) Persepsi itu selektif.  
Ada keterbatasan seseorang dalam menerima rangsangan (stimulus), oleh karenanya ada kemungkinan jika seseorang hanya akan memberikan perhatian ke arah mana persepsi itu memiliki kecenderungan.
- 3) Persepsi itu mempunyai tatanan  
Seseorang tidak menerima rangsangan secara sembarangan, oleh karena itu apabila rangsangan yang diterima kurang lengkap maka orang tersebut akan melengkapi sendiri sehingga menjadi cukup jelas untuknya.
- 4) Persepsi dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan (penerima rangsangan).  
Harapan dan kesiapan penerima akan sangat menentukan pesan mana yang dia pilih untuk kemudian diinterpretasikan.
- 5) Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama.  
Perbedaan persepsi antara satu individu dengan individu yang lain sangat dipengaruhi oleh perbedaan kepribadian, sikap dan motivasi dari diri masing-masing individu.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Slameto, *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya* .....  
hlm. 103-105

### c. Jenis-Jenis Persepsi

Menurut Irawan setelah individu melakukan interaksi dengan obyek-obyek yang dipersepsikan maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) Persepsi positif, yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang diteruskan dengan upaya pemanfaatannya.
- 2) Persepsi negatif, yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang dipersepsikan.<sup>8</sup>

Persepsi dapat dikatakan baik yang positif ataupun yang negatif akan selalu mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Dan munculnya suatu persepsi positif maupun persepsi negatif semua itu tergantung pada bagaimana cara individu menggambarkan segala pengetahuannya tentang suatu obyek yang dipersepsikan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini persepsi siswa atau ekspektasi siswa akan muncul setelah adanya pengamatan terhadap layanan yang ada di MAN 1 Semarang. Siswa akan memiliki persepsi yang baik bila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan sebaliknya siswa akan memiliki persepsi yang buruk terhadap pelayanan yang tidak memenuhi harapan

---

<sup>8</sup>Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta:Liberty, 2002), hlm 71



mereka. Sehingga persepsi siswa sebagai pelanggan sekolah MAN 1 Semarang terhadap pelayanan yang mereka terima dapat dijadikan pedoman dalam menilai kualitas pelayanan yang ada di MAN 1 Semarang.

### **3. Kualitas Layanan Pendidikan**

#### **a. Pengertian Kualitas Layanan**

Ishikawa dalam buku *Sistem Manajemen Iso 9000:2000* yang dikutip oleh Suardi berpendapat "bahwa mutu berarti kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi."<sup>9</sup>

Menurut Josep M Juran dalam buku *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa "kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan." Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima ciri utama berikut:

- 1) Teknologi, yaitu kekuatan dan daya tahan,
- 2) Psikologis, yaitu rasa atau status,
- 3) Waktu, yaitu kehandalan,
- 4) Kontraktual, yaitu adanya jaminan,
- 5) Etika, yaitu adanya sopan santun, ramah atau jujur.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Suardi, *Sistem Manajemen Mutu Iso 9000:2000*, (Jakarta, CV Teruna Grafica, 2004) Cet II, hlm. 3

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*,..... hlm. 11

Menurut Philip B Crosby dalam *Manajemen Mutu Pendidikan* yang dikutip oleh Hadis menyatakan, “bahwa kualitas adalah *conformance requirement* yaitu suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.”<sup>11</sup>

Menurut Edward Deming dalam *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu* yang dikutip oleh Mulyadi menyatakan, “bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.” Perusahaan yang bermutu adalah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa.<sup>12</sup>

Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah-ubah, sehingga kualitas produk harus berubah atau disesuaikan dengan konsumen. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Hadis, Abdul dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010), hlm. 2

<sup>12</sup>Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010) hlm. 78

<sup>13</sup>Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001) hlm 5



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267)

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas,

---

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumdia Publishing, 2007) Ed 3, Hal 71

memberikan yang baik dan bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.

Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan lembaga pendidikan yang diharapkan oleh peserta didik, serta pengendalian atas kesempurnaan tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik secara konsisten, serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan peserta didik.

#### **b. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.

Menurut Oteng Sutisno bentuk pelayanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua jenis yaitu:<sup>15</sup>

- 1) Layanan Pokok

---

<sup>15</sup>Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1985) hlm. 65

Untuk memenuhi kebutuhan peserta didik yang berkaitan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- a) Personil pelayanan pengajaran, yaitu orang-orang yang mempunyai tanggung jawab mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, guru wali dan lain-lain.
- b) Personil pelayanan administrasi, meliputi orang-orang yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian lainnya.
- c) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa, ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- d) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan. Pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehan medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan....* hlm. 65

## 2) Layanan Bantu

Diantara layanan bantu yang diharapkan dari sekolah yaitu sebagai berikut:

### a) Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan, perpustakaan memberikan kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

### b) Pelayanan Gedung dan Halaman Sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

### c) Pelayanan Kesehatan dan Keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan

kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.

Menurut Marzuki Mahmud, ada enam layanan pendidikan yaitu:<sup>17</sup>

a) Layanan Informasi.

Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan ataupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.

b) Layanan Sarana dan Prasarana

Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.

c) Layanan Administrasi

Layanan administrasi meliputi pelayanan dalam pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.

d) Layanan Bimbingan

---

<sup>17</sup> Mahmud Marzuki, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2012) hlm. 63-65



Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah. Bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.

e) Layanan Pengembangan Bakat dan Minat

Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

f) Layanan Kesejahteraan

Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya di kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.

**c. Dimensi Kualitas Layanan**

Secara spesifik, Eddy Herjanto dalam hal mutu jasa mengidentifikasi 5 dimensi pokok yang perlu diperhatikan, yaitu:<sup>18</sup>

- 1) Bentuk nyata, merupakan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personal.
- 2) Keandalan, merupakan kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan tepat guna.
- 3) Responsive, merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan.

---

<sup>18</sup> Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: Gramedia, 2008), cet III. hlm. 394

- 4) Jaminan, merupakan pengetahuan dan sikap pegawai serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan, keyakinan dan kesopanan.
- 5) Empati, merupakan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

Dari pengertian yang telah disebutkan diatas maka dapat dijelaskan bahwa dimensi mutu pelayanan dalam lembaga pendidikan yaitu:

- 1) Bukti nyata meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan atau staff pengajar, dan sarana komunikasi. Misalnya fasilitas pembelajaran (gedung), fasilitas laboratorium, fasilitas perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, fasilitas olahraga, serta pakaian penampilan staff administrasi maupun staff pengajar.
- 2) Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat dan memuaskan. Misalnya, mata pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, jadwal pembelajaran, proses pembelajaran yang akurat, penilaian yang objektif, bimbingan dan penyuluhan, serta aktivitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik.
- 3) Daya tanggap yaitu kemampuan atau kesediaan para staff untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap. Misalnya guru pembimbing

mudah ditemui untuk konsultasi. Proses pembelajaran interaktif sehingga memungkinkan peserta didik lebih memperluas wawasan berpikir dan kreativitasnya, prosedur administrasi lembaga pendidikan menjadi lebih sederhana.

- 4) Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respon terhadap peserta didik, serta memiliki sifat dapat dipercaya. Misalnya, seluruh staff administrasi, staff pengajar, maupun pejabat struktural harus benar-benar kompeten dibidangnya.
- 5) Empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan peserta didiknya. Misalnya, staff pengajar mengenal siswanya yang mengikuti proses pembelajaran, guru benar-benar bisa berperan sesuai fungsinya, perhatian yang tulus diberikan kepada para siswanya berupa kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan siswa.<sup>19</sup>

#### **d. Kualitas Layanan di Bidang Pendidikan**

Dalam lembaga pendidikan, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya merupakan sebuah kunci untuk menjamin eksistensi lembaga tersebut. Hal ini dikarenakan lembaga pendidikan merupakan organisasi yang

---

<sup>19</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu.....* hlm. 51

bergerak dibidang jasa sehingga pelayanan merupakan produk utama yang ditawarkan. Adanya pelayanan yang berkualitas tersebut disamping dapat memuaskan pelanggan (peserta didik) juga dapat menarik peserta didik sebagai pelanggan lembaga pendidikan.

Dalam konteks pendidikan, dimensi kualitas pendidikan dapat dipahami dari Standar ISO, Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang tertuang dalam Permendiknas No. 19 Tahun 2005 tentang SNP, dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Sekolah Menengah yang sesuai dengan keputusan menteri pendidikan nasional RI No. 129a/U/2004 pasal 4 tentang standar pelayanan minimal.

Pemerintah dalam menjamin kualitas layanan dibidang pendidikan diwujudkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa standar nasional pendidikan meliputi:

- 1) Standar Isi

PP RI tahun 25 dalam pasal 5 menjelaskan standar isi adalah mencakup lingkup materi ditingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi sebagaimana dimaksud memuat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat

satuan pendidikan, dan kalender pendidikan atau akademik.

2) Standar Proses

Standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada suatu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Standar proses baik yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, penilaian, dan pengawasan pembelajaran dikembangkan oleh BSNP, dan ditetapkan dengan peraturan menteri.

3) Standar Kompetensi Lulusan

Dalam peraturan pemerintah republik indonesia no 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan (SNP) dikemukakan bahwa. “Standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan kelulusan yang mencakup, pengetahuan dan ketrampilan.”

4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.

a) Standar Sebagai Pendidik

- (1) Pendidik memiliki, kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen jasmani dan rohani

dan memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

- (2) Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah meliputi, kompetensi pedagogik, kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial.
- (3) Pendidik yang tidak memiliki ijazah atau sertifikat keahlian tetapi memiliki keahlian khusus yang diakui dan diperlukan dapat diangkat kembali menjadi pendidik setelah melewati uji kelayakan dan kesetaraan.
- (4) Pendidik di SMA/SMK memenuhi syarat:
  - (a) Kualifikasi akademik pendidikan minimum D-IV atau S1.
  - (b) Latar belakang pendidikan tinggi dengan program pendidikan yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan di SMA/SMK.

b) Tenaga Kependidikan

SMK/SMA atau bentuk lain yang sederajat sekutrang-kurangnya terdiri atas kepala sekolah/madrasah, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, dan tenaga kebersihan sekolah.madrasah.

## 5) Standar Sarana dan Prasarana

Dalam menyelenggarakan pendidikan tidak akan berhasil tanpa dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam dunia pendidikan. Adapun sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar nasional pendidikan meliputi:

- a) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi, peralatan pendidikan, media, buku dan media sumber belajar lainnya, bahan habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
- b) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi, lahan, ruang kelas, ruang pimpinan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, laboratorium, tempat ibadah.
- c) Standar keragaman jenis peralatan laboratorium. Ilmu pengetahuan alam (IPA), laboratorium bahasa, komputer dan peralatan pembelajaran lain pada satuan pendidikan dinyatakan dalam daftar yang berisi jenis minimal peralatan yang tersedia.
- d) Standar jumlah peralatan di atas, dinyatakan dalam rasio minimal jumlah peralatan per peserta didik.

- e) Standar buku perpustakaan dinyatakan dalam jumlah judul dan jenis buku di perpustakaan satuan pendidikan.
  - f) Standar buku teks pelajaran di perpustakaan dinyatakan dalam rasio minimal jumlah buku teks pelajaran untuk masing –masing pelajaran di perpustakaan satuan pendidikan untuk setiap peserta didik.
  - g) Standar sumber belajar lainnya, dan kegrafikan buku teks pelajaran dinilai oleh BSNP dan ditetapkan dengan peraturan Menteri.
  - h) Standar sumber-sumber lainnya dinyatakan dalam rasio jumlah sumber belajar terhadap peserta didik sesuai dengan jenis sumber belajar dan karakteristik satuan pendidikan.
  - i) Standar rasio luas kelas dan luas bangunan per peserta didik dirumuskan oleh BSNP dan ditetapkan dengan peraturan Menteri.
  - j) Pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan menjadi tanggung jawab satuan pendidikan yang bersangkutan, serta dilakukan secara berkala dan berkesinambungan dengan memperhatikan masa pakai yang ditetapkan dengan peraturan Menteri.
- 6) Standar Pengelolaan



Standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan. garis besar standar pengelolaan yang perlu dipahami dan dimaknai adalah sebagai berikut:

- a) Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan dan akuntabilitas.
- b) Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi menerapkan otonomi perguruan tinggi yang dalam batas-batas kegunaan dan diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku memberi kebebasan dan mendorong kemandirian, dan area fungsional pengelola lainnya yang diatur masing-masing perguruan tinggi.
- c) Setiap pendidikan harus memiliki pedoman yang mengatur tentang:
  - (1) Kurikulum tiap satuan pendidikan dan silabus

- (2) Kalender pendidikan/akademik, yang menunjukkan seluruh kategori aktivitas satuan pendidikan selama satu tahun, dan dirinci secara semesteran, bulanan, dan mingguan.
  - (3) Struktur organisasi satuan pendidikan
  - (4) Pembagian tugas diantara pendidik.
  - (5) Pembagian tugas di antara tenaga kependidikan.
  - (6) Peraturan akademik.
  - (7) Tata tertib satuan pendidikan yang minimal meliputi tata tertib pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik serta penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.
  - (8) Kode etik hubungan antara sesama warga di dalam lingkungan satuan pendidikan dan hubungan antara warga satuan pendidikan dengan masyarakat.
  - (9) Biaya operasional satuan pendidikan.
- d) Setiap satuan pendidikan dikelola atas dasar rencana kerja tahunan yang merupakan penjabaran rinci dari rencana kerja jangka menengah satuan pendidikan yang meliputi 4 tahun.

- e) Untuk pendidikan jenjang dasar dan menengah, rencana kerja tahunan harus disetujui rapat dewan pendidik setelah memperhatikan pertimbangan dari komite sekolah. Sedangkan untuk pendidikan tinggi harus disetujui oleh lembaga berwenang sebagai mana diatur oleh masing-masing perguruan tinggi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- f) Pengelolaan satuan pendidikan dilaksanakan secara mandiri, efisien, efektif dan akuntabel.
- g) Pengawasan satuan pendidikan oleh pimpinan satuan pendidikan dan komite sekolah atau bentuk lain dari perwakilan pihak-pihak yang berkepentingan secara teratur dan berkesinambungan untuk menilai efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas satuan pendidikan.
- h) Supervisi yang meliputi supervisi manajerial dan akademik dilakukan secara teratur dan berkesinambungan oleh pengawas atau pemilik satuan pendidikan dan kepala satuan pendidikan.
- i) Pelaporan hasil pengawasan dilakukan oleh pendidik, tenaga kependidikan, pimpinan satuan pendidikan, dan pengawas atau pemilik satuan pendidikan.

j) Setiap pihak yang menerima laporan pengawasan wajib menindak lanjuti laporan tersebut untuk meningkatkan mutu satuan pendidikan termasuk memberikan sanksi atas pelanggaran yang ditemukannya.

7) Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan adalah standar mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Biaya operasional satuan pendidikan adalah bagian dari dana pendidikan yang diperlukan untuk membiayai kegiatan operasi satuan pendidikan agar dapat berlangsungnya kegiatan pendidikan yang sesuai standar pendidikan secara teratur dan berkelanjutan. Dalam garis besarnya standar pembiayaan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a) Biaya pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.
- b) Biaya investasi biaya pembelian sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap.
- c) Biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk biaya mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.

- d) Biaya operasi satuan pendidikan meliputi (1). Gaji pendidikan dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji; (2). Bahan atau peralatan habis pakai; (3). Biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan sebagainya.
  - e) Standar biaya operasi satuan pendidikan ditetapkan dengan peraturan menteri berdasarkan usulan BNSP.
- 8) Standar Penilaian Pendidikan.

Standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik. Garis besar yang perlu diketahui tentang standar penilaian adalah sebagai berikut:

- a) Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah terdiri atas: (1). Penilaian hasil belajar oleh pendidik, (2). Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan, dan (3). Penilaian hasil belajar oleh pemerintah.
- b) Penilaian hasil belajar oleh pendidikan dilakukan secara berkesinambungan untuk memantau proses, kemajuan dan perbaikan hasil dalam bentuk

ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester, dan ulangan kenaikan kelas.

- c) Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan bertujuan menilai pencapaian standar kompetensi lulusan untuk semua mata pelajaran.
- d) Ujian nasional dilakukan secara objektif, berkeadilan dan akuntabel, serta diadakan sekurang-kurangnya satu kali dan sebanyak-banyaknya dua kali dalam satu tahun pelajaran.
- e) Hasil ujian nasional dijadikan sebagai salah satu pertimbangan untuk, (1) pemetaan mutu program dan satuan pendidikan; (2) dasar seleksi masuk jenjang program dan satuan pendidikan; (3) penentu kelulusan peserta didik; (4) pembinaan dan pemberian bantuan kepada satuan pendidikan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan.
- f) Setiap peserta didik wajib mengikuti satu kali ujian nasional tanpa dipungut biaya, dan berhak mengikutinya sepanjang sebelum dinyatakan lulus dari satuan pendidikan.
- g) Peserta didik dinyatakan lulus dari satuan pendidikan pada pendidikan dasar dan menengah setelah: (1) menyelesaikan seluruh program pembelajaran (2) memperoleh nilai minimal baik

pada penilaian akhir untuk seluruh kelompok mata pelajaran.<sup>20</sup>

Delapan standar SNP di atas memiliki keterkaitan satu sama lain dan sebagian standar menjadi prasyarat bagi pemenuhan standar yang lainnya.

Standar pelayanan minimal pendidikan sekolah menengah atas (SMK) / Madrasah aliyah negeri (MAN) terdiri atas:

- a) 60 persen anak dalam kelompok usia 16-18 tahun bersekolah di SMA/MA dan SMK.
- b) Angka putus sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang ber-sekolah.
- c) 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.
- d) 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
- e) 90 persen dari jumlah semua guru SMA/MA yang diperlukan terpenuhi.
- f) 90 persen guru SMA/MA memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.

---

<sup>20</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005.

- g) 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
- h) Jumlah siswa SMA/MA per kelas antara 30-40 siswa.
- i) 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu standar nasional mencapai nilai "memuaskan" dalam mata pelajaran bahasa inggris, geografi, matematika dasar untuk kelas I dan II.
- j) 25 persen dari lulusan SMA/MA melanjutkan ke perguruan tinggi yang terakreditasi.

Untuk menguatkan kualitas layanan pendidikan madrasah aliyah negeri (MAN) pemerintah mengeluarkan Permendiknas No 63 tahun 2009 tentang sistem penjaminan mutu pendidikan. Regulasi ini mengamanatkan kepada pengelola sekolah agar melakukan usaha penjaminan mutu layanan secara terpadu dengan melibatkan *stakeholders*. Dengan tujuan sebagai upaya menumbuhkan komitmen diantara pengelola lembaga sekolah untuk mewujudkan tingginya kecerdasan kehidupan siswa sebagaimana dicita-citakan oleh pembukaan Undang-undang dasar negara republik indonesia 1945 melalui penerapan standar.

Peningkatan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA terus dipacu seiring dengan keluarnya Permendikbud No. 23 tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan menteri pendidikan nasional nomor 15 tahun 2010 tentang standar pelayanan minimal



pendidikan di kabupaten/kota. Kebijakan ini mengharuskan setiap SMA/MA di kabupaten atau kota melakukan pengembangan kemampuan sistem atau sarana dan prasarana, kelembagaan, personil, dan keuangan dengan tujuan memenuhi pelayanan dasar secara efektif dan efisien.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan.

**e. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterimanya. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.

2) Mengelola ekspektasi pelanggan

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara atau salah satunya adalah

dengan melebih-lebihkan janji. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan.

3) Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan.

4) Mendidik konsumen tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan prose penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan.

5) Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah.

6) Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high tech*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien.

7) Menindaklanjuti layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam hal ini perlu adanya survey terhadap konsumen mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga lembaga dapat mengetahui tingkat kualitas layanan lembaga di mata konsumen.

- 8) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan  
*Service quality information system* adalah sistem yang digunakan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai lembaga, pelanggan dan pesaing. Bertujuan untuk memahami pendapat konsumen mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga. Sehingga lembaga dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan lembaga berdasarkan sudut pandang konsumen.<sup>21</sup>

## **B. Kajian Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan telaah terhadap karya penelitian terdahulu. Pada tinjauan pustaka ini, penulis akan mendeskripsikan karya penelitian terdahulu yang ada

---

<sup>21</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm 182-189

relevansinya dengan judul skripsi ini. Adapun penelitian-penelitian tersebut di antaranya adalah:

Jurnal penelitian yang ditulis oleh Ria Martiati yang berjudul “*Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UNY dilihat dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara umum sudah baik. Hal tersebut dinyatakan 69,3% mahasiswa yang berpersepsi baik, sedangkan 24% mahasiswa berpersepsi tidak baik terhadap pelayanan. Mahasiswa yang berpersepsi sangat baik terhadap kelima dimensi sebesar 5,2% dan mahasiswa yang berpersepsi sangat tidak baik terhadap kelima dimensi sebesar 1,5%.<sup>22</sup>

Penelitian Frisca Windriati dengan judul “*Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di MTs N 2 Semarang*”. Dalam skripsinya peneliti hendak mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MTs N 2 Semarang dan untuk mengetahui strategi meningkatkan kepuasan layanan pendidikan siswa di MTs N 2 Semarang. Penelitian ini menunjukkan penilaian kenyataan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan

---

<sup>22</sup> Jurnal Ria Martiati, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016)

empati berada pada interval 3,40-4,20 yang berarti memuaskan. Sedangkan pada penilaian harapan pada lima dimensi layanan berada pada interval 4,20-5,00 yang artinya sangat penting. Rata-rata penilaian kenyataan pada lima dimensi layanan berada pada interval 3,40-4,20 yang artinya memuaskan dan penilaian harapan pada interval 4,20-5,00 yang artinya sangat penting.<sup>23</sup>

Penelitian Nailatun Nikmah, yang berjudul “Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Di MA NU Banat Kudus Tahun Ajaran 2014/2015” menyatakan bahwa nilai rata-rata kepuasan peserta didik terhadap mutu pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus menunjukkan tingkat kinerja 4,07 (memuaskan) dan harapan 4,69 (penting), dan diperoleh nilai gap sebesar -0,63 (kategori puas, karena  $gap < -1$ ). Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus telah memuaskan peserta didiknya.<sup>24</sup>

Dari beberapa kajian penelitian terdahulu, penelitian ini difokuskan pada ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang. Ditinjau dari kualitas layanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan

---

<sup>23</sup> Frisca Windriati, *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di MTs N 2 Semarang*, (Semarang: Universitas Negeri Walisongo, 2018)

<sup>24</sup> Nailatun Nikmah, *Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Di MA NU Banat Kudus Tahun 2014/2015* (Semarang: Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan, 2014).

indikator kualitas layanan, yaitu: keberwujudan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*).

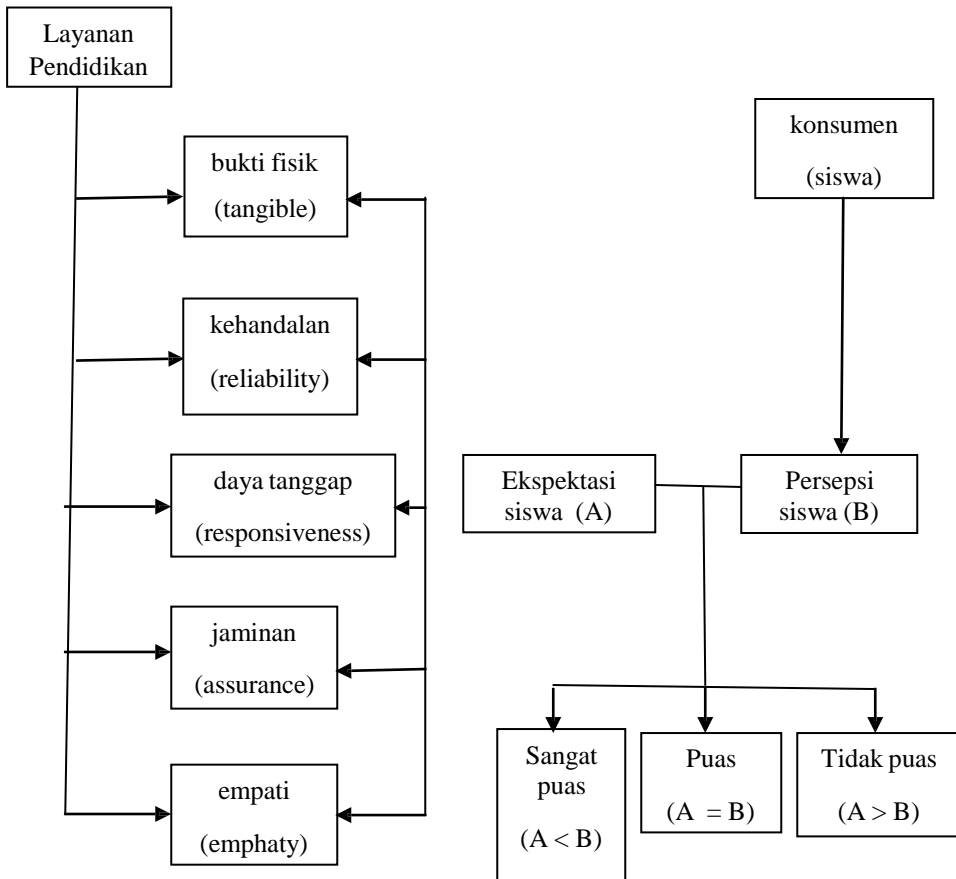
### **C. Kerangka Berpikir**

Madrasah Aliyah Negeri 1 Semarang merupakan salah satu lembaga pendidikan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan pendidikan. Pelayanan pendidikan yang diberikan dilihat dari dimensi kualitas layanan seperti bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Bukti fisik (*tangible*), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil (guru, staff administrasi, dan karyawan). Kehandalan (*reliability*), merupakan kemampuan guru, staff administrasi, dan karyawan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kesediaan guru, staff administrasi dan karyawan untuk membantu para siswa, menyampaikan informasi secara cepat dan bersedia mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan siswa. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dimiliki guru, staff administrasi dan karyawan sehinggabebas dari resiko atau keragu-raguan. Empati (*emphaty*), meliputi kesediaan guru, staff administrasi dan karyawan untuk memberikan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan permasalahan atas kebutuhan individu siswa.

Siswa sebagai konsumen jasa pendidikan tentu saja mempunyai penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Penilaian siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang dilihat menggunakan dengan model SERVQUAL yang merupakan wujud dari persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang. Selain itu siswa sebagai pelanggan internal juga mempunyai harapan terhadap kualitas layanan tersebut. Setelah mengetahui persepsi siswa dan harapan siswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan, maka dapat diketahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang telah diberikan oleh MAN 1 Semarang.

Fokus dalam penelitian ini pada Ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang yang dinilai melalui dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang.



**Tabel 2.1** kerangka berpikir analisis ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif berdasarkan *user-approach* yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa produk/jasa yang berkualitas tinggi adalah produk yang memuaskan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, model *gap analysis* memang dirancang khusus untuk industri jasa dan memandang kualitas layanan sebagai fungsi dari kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan, dipandang sebagai model yang cukup tepat untuk menganalisa dan mengukur tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa.<sup>1</sup>

Sedangkan model *importance-performance analysis* (IPA) dapat diketahui ada dua atribut utama yang menentukan kepuasan siswa yaitu *expectation* dan *perceived performance*. *Expectation* adalah harapan siswa terhadap produk yang diinginkan. Sementara *perceived performance* adalah persepsi siswa terhadap kinerja layanan pendidikan. Dimana diukur melalui model SERVQUAL. Menurut Evangelos Grigoroudis, “*The servqual model is the most widely adopted approach in the area of service quality measurement and management, having numerous real-word applications and academic researches. The*

---

<sup>1</sup> Jogianto, *Analisis Dan Desain Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm 115

*model may be considered as an extention of the ideal point approach, adopting the service gaps”*<sup>2</sup> Model SERVQUAL adalah pendekatan yang paling banyak diadopsi dibidang pengukuran dan pengelolaan kualitas layanan, yang memiliki banyak diaplikasikan pada dunia nyata dan penelitian akademis.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di MAN 1 Semarang yang beralamat di jalan Suruh-Karanggedhe, kecamatan Suruh, Kabupaten Semarang. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada semester ganjil yaitu pada tanggal 24 Juli – 24 Agustus 2019.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono, “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.”<sup>3</sup> Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud

---

<sup>22</sup> Evangelos Grigoroudis And Yannis Siskos, *Customer Satisfaction Evaluation Methods For Measuring And Implementing Service Quality*, (London: Springer, 2010), Hal 65

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*... hlm 80

adalah siswa kelas XII MAN 1 Semarang dengan jumlah 245 orang siswa.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah siswa-siswi MAN 1 Semarang yang pernah mendapatkan pelayanan di sekolah. Berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel tertentu dari populasi tertentu yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dalam bukunya Sugiyono, pengambilan jumlah sampel menggunakan penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5%. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

$$n = \frac{245}{1 + 245 \cdot 0,05^2}$$

$$n = 153,068$$

$$n = 153$$

Adapun sampel penelitian yang diambil adalah 153 responden. Dengan asumsi bahwa responden yang telah menerima layanan bersifat homogen.

---

<sup>4</sup>Sugiyono,..... hlm 86

#### **D. Variabel dan indikator penelitian**

Sugiyono mengemukakan bahwa “variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ada, baik berupa gejala, karakteristik, atau keadaan yang kemunculannya diasumsikan berbeda-beda satu sama lain, baik dalam nilai ataupun jumlahnya.”<sup>5</sup>

Indikator penelitian yang akan diteliti dalam ekspektasi dan persepsi pelanggan pendidikan meliputi: bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. Adapun variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. *Importance* (kepentingan)**

Variabel ini menggambarkan harapan siswa terhadap faktor-faktor kualitas layanan yang dianggap penting dan diharapkan menjadi prioritas kualitas layanan yang harus diselenggarakan oleh MAN 1 Semarang.

##### **2. *Performance* (kinerja)**

Variabel ini digunakan untuk mengukur penilaian siswa terhadap kinerja kualitas layanan yang diselenggarakan oleh MAN 1 Semarang.

Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang ini dilihat dari lima dimensi kualitas layanan jasa menurut Parasuraman, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang disebut dengan

---

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2007), cet III, hlm 124

SERVQUAL. Skor yang diperoleh dari variabel *performance* dan variabel *importance* dibandingkan untuk melihat tingkat kesesuaian dari kualitas layanan pendidikan yang ada di MAN 1 Semarang.

Selanjutnya nilai rata-rata variabel *importance* dan variabel *performance* dianalisis dengan menggunakan kuadran *Importance Performance Analysis*. hasil yang diharapkan dari kuadran ini adalah dapat memetakan dan menghasilkan data urutan tingkat kepentingan yang bermanfaat untuk dipakai sebagai pedoman supaya dalam rencana pendidikan dapat tercapai sesuai tujuan. Adapun kisi-kisi dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3.1.**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Dimensi	Item pertanyaan
Ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan	<b>a) Sarana dan prasarana</b>		
	1. Ruang sekolah tertata dengan bersih dan rapi.	Bukti fisik	1-3
	2. Fasilitas kamar kecil yang dapat digunakan siswa.	Bukti fisik	4
	3. Penyedia buku perpustakaan dan tata ruang	Bukti fisik	5-6
	4. Ketersediaan media pembelajaran	Bukti fisik	7-8
	<b>b) Tenaga pendidik / guru dan karyawan</b>		
	5. Penampilan guru dan karyawan	Bukti fisik	9
	6. Kedisiplinan guru dan karyawan	Kehandalaan	10-12
	7. Metode pembelajaran guru	Daya tanggap	13-16

Variabel	Indikator	Dimensi	Item pertanyaan
	8. Penguatan dan umpan balik materi pembelajaran	Jaminan	17
	9. Penguasaan materi pelajaran guru	Jaminan	18
	10. Penggunaan media pembelajaran guru	Jaminan	19
	11. Metode penilaian hasil belajar	Jaminan	20-21
	12. Sikap dan kepedulian guru	Empati	22-27
	<b>c) Pengelolaan lembaga</b>		
	13. Kegiatan ekstrakurikuler siswa	Daya tanggap	28
	14. Adanya laporan hasil belajar siswa kepada orang tua	Kehandalan	29
	15. Jumlah guru dan karyawan yang memadai	Kehandalan	30
	16. Keadilan dalam pelayanan	Kehandalan	31
	17. Pemberian dispensasi pembayaran bagi siswa yang kurang mampu	Empati	32
	18. Beasiswa bagi siswa yang berprestasi	Empati	33
	19. Kepedulian sekolah dalam memahami kepentingan dan kesulitan siswa.	Daya tanggap	34-40
	20. Usaha memberikan kenyamanan terhadap peserta didik dalam proses pembelajaran.	Jaminan	41
	<b>d) Bimbingan dan konseling</b>		
	21. Adanya layanan bimbingan dan konseling	Daya tanggap	42-44

Variabel	Indikator	Dimensi	Item pertanyaan
	22. Pemberian sanksi kepada siswa	Empati	45
	23. Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa melalui program BK	Daya tanggap	46-47
Persepsi siswa terhadap layanan pendidikan	<b>a) Sarana dan prasarana</b>		
	1. Ruang sekolah tertata dengan bersih dan rapi.	Bukti fisik	1-3
	2. Fasilitas kamar kecil yang dapat digunakan siswa.		4
	3. Penyedia buku perpustakaan dan tata ruang	Bukti fisik	5-6
	4. Ketersediaan media pembelajaran	Bukti fisik	7-8
	<b>b) Tenaga pendidik / guru dan karyawan</b>		
	5. Penampilan guru dan karyawan	Bukti fisik	9
	6. Kedisiplinan guru dan karyawan	Kehandalaan	10-12
	7. Metode pembelajaran guru	Daya tanggap	13-16
	8. Penguatan dan umpan balik materi pembelajaran	Jaminan	17
	9. Penguasaan materi pelajaran guru	Jaminan	18
	10. Penggunaan media pembelajaran guru	Jaminan	19
	11. Metode penilaian hasil belajar	Jaminan	20-21
	12. Sikap dan kepedulian guru	Empati	22-27
<b>c) Pengelolaan lembaga</b>			
13. Kegiatan ekstrakurikuler siswa	Daya tanggap	28	

Variabel	Indikator	Dimensi	Item pertanyaan
	14. Adanya laporan hasil belajar siswa kepada orang tua	Kehandalan	29
	15. Jumlah guru dan karyawan yang memadai	Kehandalan	30
	16. Keadilan dalam pelayanan	Kehandalan	31
	17. Pemberian dispensasi pembayaran bagi siswa yang kurang mampu	Empati	32
	18. Beasiswa bagi siswa yang berprestasi	Empati	33
	19. Kepedulian sekolah dalam memahami kepentingan dan kesulitan siswa.	Daya tanggap	34-40
	20. Usaha memberikan kenyamanan terhadap peserta didik dalam proses pembelajaran.	Jaminan	41
	<b>d) Bimbingan dan konseling</b>		
	21. Adanya layanan bimbingan dan konseling	Daya tanggap	42-44
	22. Pemberian sanksi kepada siswa	Empati	45
	23. Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa melalui program BK	Daya tanggap	46-47

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini skala likert yaitu, angka 1 sampai 4. Angka “1” menyatakan tidak puas, “2” menyatakan cukup puas, “3” menyatakan puas, “4” menyatakan sangat puas. Jika ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:



## E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode menunjukkan suatu cara yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat diperlihatkan penggunaannya melalui: angket, wawancara, pengamatan, uji (tes), dokumentasi, dan lainnya. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, diantaranya:

### 1. Kuesioner

Menurut Suharsimi, “kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam artian laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.”<sup>6</sup> dalam penelitian ini sumber data atau jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang bersifat kualitatif. Yang dimaksud kualitatif disini yaitu data yang diperoleh langsung dari peserta didik berupa jawaban terhadap pertanyaan kuesioner. Kemudian untuk instrumen yang digunakan adalah kuesioner langsung, dengan pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada peserta didik.

Dalam penelitian ini,peneliti tidak hanya mengetahui tingkat kepuasan peserta didik tetapi juga lebih detail

---

<sup>6</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, .....hlm 126

mengenai tentang keluhan-keluhan atau kritik dan saran para peserta didik tentang pelayanan yang ada di MAN 1 Semarang.

Peneliti akan memberikan kuesioner yang di dalamnya terdapat empat alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden tanpa kemungkinan memberikan jawaban lain selain yang sudah di tetapkan.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap atau penunjang hasil penelitian yang telah diperoleh. Digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang bersangkutan dengan MAN 1 Semarang. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data, surat-surat, kearsipan, atau gambar mengenai kegiatan yang berhubungan dengan layanan akademik maupun administrasi di MAN 1 Semarang.

## F. Uji Instrumen

### 1. Uji validitas

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner yaitu dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor item soal dengan total skor konstruk. Uji validitas diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS 21. Untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid

atau tidak, maka dilihat dari nilai sig dengan taraf signifikan 5% pada tabel correlations. Apabila nilai sig 0,05 maka instrumen dikatakan valid, dan apabila nilai sig 0,05 maka instrumen dikatakan tidak valid. Berikut disajikan uji validitas untuk masing-masing pernyataan per variabel.

a. Variabel ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan

Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS 22.0 for windows* dengan menggunakan *Pearson's Correlation Product Moment*. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi  $> R_{\text{tabel}}$  ( $\alpha = 5\%$ ,  $n = 153$ ). Hasil pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Validitas**

Item No.	Korelasi	$R_{\text{tabel}}$ Ekspektasi Siswa	Keterangan
1	0,509	0,1577	Valid
2	0,601	0,1577	Valid
3	0,395	0,1577	Valid
5	0,442	0,1577	Valid
7	0,534	0,1577	Valid
8	0,584	0,1577	Valid

Item No.	Korelasi	$R_{\text{tabel}}$	Keterangan
9	0,636	0,1577	Valid
10	0,516	0,1577	Valid
11	0,463	0,1577	Valid
12	0,643	0,1577	Valid
13	0,572	0,1577	Valid
14	0,562	0,1577	Valid
15	0,580	0,1577	Valid
16	0,603	0,1577	Valid
17	0,560	0,1577	Valid
18	0,541	0,1577	Valid
19	0,536	0,1577	Valid
20	0,403	0,1577	Valid
21	0,447	0,1577	Valid
22	0,437	0,1577	Valid
23	0,529	0,1577	Valid
24	0,598	0,1577	Valid
25	0,530	0,1577	Valid
26	0,448	0,1577	Valid
27	0,617	0,1577	Valid
28	0,587	0,1577	Valid
29	0,508	0,1577	Valid
30	0,658	0,1577	Valid
31	0,636	0,1577	Valid
32	0,529	0,1577	Valid
33	0,680	0,1577	Valid
34	0,513	0,1577	Valid
35	0,444	0,1577	Valid
36	0,499	0,1577	Valid
38	0,479	0,1577	Valid
39	0,535	0,1577	Valid
40	0,622	0,1577	Valid
41	0,599	0,1577	Valid
42	0,618	0,1577	Valid
43	0,478	0,1577	Valid
44	0,512	0,1577	Valid
45	0,480	0,1577	Valid
46	0,508	0,1577	Valid
47	0,491	0,1577	Valid
Persepsi Siswa			

Item No.	Korelasi	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,580	0,1577	Valid
2	0,487	0,1577	Valid
3	0,491	0,1577	Valid
5	0,472	0,1577	Valid
7	0,467	0,1577	Valid
8	0,650	0,1577	Valid
9	0,616	0,1577	Valid
10	0,589	0,1577	Valid
11	0,342	0,1577	Valid
12	0,469	0,1577	Valid
13	0,667	0,1577	Valid
14	0,571	0,1577	Valid
15	0,699	0,1577	Valid
16	0,399	0,1577	Valid
17	0,476	0,1577	Valid
18	0,665	0,1577	Valid
19	0,308	0,1577	Valid
20	0,343	0,1577	Valid
21	0,525	0,1577	Valid
22	0,394	0,1577	Valid
23	0,447	0,1577	Valid
24	0,597	0,1577	Valid
25	0,369	0,1577	Valid
26	0,401	0,1577	Valid
27	0,334	0,1577	Valid
28	0,362	0,1577	Valid
29	0,232	0,1577	Valid
30	0,399	0,1577	Valid
31	0,316	0,1577	Valid
32	0,491	0,1577	Valid
33	0,484	0,1577	Valid
34	0,506	0,1577	Valid
35	0,577	0,1577	Valid
36	0,330	0,1577	Valid
38	0,592	0,1577	Valid
39	0,219	0,1577	Valid
40	0,503	0,1577	Valid
41	0,585	0,1577	Valid
42	0,636	0,1577	Valid

Item No.	Korelasi	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
43	0,534	0,1577	Valid
44	0,576	0,1577	Valid
45	0,437	0,1577	Valid
46	0,647	0,1577	Valid
47	0,548	0,1577	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil uji validitas di atas diketahui bahwa semua item menunjukkan nilai korelasi  $> R_{\text{tabel}}$  sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid.

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur instrumen atau kuesioner dapat dipercaya atau tidak sebagai alat untuk pengambilan data penelitian. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tandensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabilitas menunjukkan tingkat kepercayaan dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach Alpha*. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *SPSS 22.0 for windows*. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>
Ekspektasi Siswa	0,950
Persepsi Siswa	0,936

Sumber : Data primer yang diolah

Dari hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data.

Untuk mengetahui tingkat kinerja layanan pendidikan sudah sesuai harapan atau belum, penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis gap *performance-importance*. Sedangkan untuk mengetahui harapan siswa (tingkat kepentingan) dilakukan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*).

#### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah suatu cara pemecahan masalah dengan menggunakan metode-metode untuk menarik kesimpulan dari data-data yang terkumpul. Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai seberapa tinggi ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang dilihat dari pelayanan yang di alami siswa dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan atau tidak. Maka digunakan analisis tingkat

kepentingan-kinerja (*importance-performance analysis*) dari John A. Martila dan John C. James.<sup>7</sup>

IPA merupakan model yang dapat diukur kepuasan para pelanggan dengan mengedepankan perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja perusahaan (*perceived performance*). “*IPA is a simple and useful methods for simultaneously considering the strategy*”<sup>8</sup>. Dari teori dapat dijelaskan bahwa IPA adalah suatu metode yang sangat bermanfaat dan sederhana, yang dimana IPA mempertimbangkan seluruh kelemahan dan kekuatan suatu strategi bisnis ketika pada saat evaluasi atau mendefinisikan suatu strategi bisnis tersebut.

Analisis penelitian pertama kali yang dilakukan dengan cara memasukkan hasil pengolahan data angket responden ke dalam tabel data frekuensi. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teknik statistik yang menghitung nilai kualitas dan kuantitas dengan cara memberikan nilai berdasarkan jawaban angket yang telah disebarkan kepada responden. Langkah-langkah dalam analisis data yaitu:

1. Analisis tingkat kesesuaian *importance* dan *performance*.

---

<sup>7</sup>Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), hlm 239.

<sup>8</sup>Linda S. L., *Importance Performance Analysis For Public Management Decision Making: An Empirical Study Of China's Special Administrative Region*, *Journal Management Decision*, 2010, Hal 280. [Http://Dx.Doi.Org/10.1108/00251741011022626](http://Dx.Doi.Org/10.1108/00251741011022626)



Berdasarkan data yang akan diperoleh dari hasil penelitian responden terhadap variabel *importance* dan *performance* dari lima dimensi SERVQUAL dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari siswa MAN 1 Semarang terhadap tingkat kinerja yang dilaksanakan oleh MAN 1 Semarang.

Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan yang mempengaruhi penilaian siswa terhadap kinerja layanan pendidikan yang diterima. Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kinerja dan variabel Y yang mewakili kepentingan siswa. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

$$T_{ki} = \frac{X_i - Y_i}{X_i + Y_i}$$

Dimana:

$T_{ki}$  = tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = skor penilaian kenyataan layanan

$Y_i$  = skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan peserta didik, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan peserta didik.

---

<sup>9</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, ..... hlm 241

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dengan:

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

Keterangan:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

## 2. *Gap analysis*

Perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh siswa inilah yang disebut dengan *gap* atau kesenjangan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan *gap* kelima dimensi dalam kualitas layanan menurut Parasuraman (1990) karena *gap* kelima dimensi tersebut paling penting dalam kualitas layanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan layanan yang dirasakan (persepsi).

Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen juga disebut sebagai skor SERVQUAL atau skor dari kualitas layanan yang dirumuskan sebagai berikut:<sup>10</sup>

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Ekspektasi (I)}$$

---

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008), Ed III. hlm 121

Kesenjangan ini terjadi karena konsumen mempersepsikan layanan yang diterima berbeda dengan pemberi layanan. Menurut Parasuraman, tujuan utama dari analisis SERVQUAL adalah untuk dapat mengungkapkan secara lebih luas kekurangan maupun kekuatan kualitas layanan yang ada dalam satu institusi, ada tiga *guidelines* yang dikemukakan saat menggunakan analisis SERVQUAL, yaitu:

- a. Analisis *gap* per atribut layanan
- b. Analisis *gap* per dimensi
- c. Analisis *gap* secara keseluruhan semua atribut layanan dari lima dimensi.

### 3. *Importance and performance analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis* merupakan salah satu analisis yang digunakan untuk uji beda kesenjangan/*gap* antara harapan dan kenyataan. Nilai rata-rata antara harapan dan kinerja yang diterima kemudian dilakukan uji beda kesenjangan/*gap* sehingga diketahui apakah ada kesenjangan atau tidak. Selanjutnya setelah dianalisis uji beda *gap* dilanjutkan dengan analisis prioritas perbaikan pelayanan dengan model IPA (*Importance Performance Analysis*) sehingga bisa diketahui bagian pelayanan yang mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau dilakukan perbaikan hingga akhirnya dapat dimunculkan strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y,) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor pelayanan akademik MAN 1 Semarang untuk memberikan kepuasan pada peserta didik. Sedangkan atribut Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan peserta didik yang mempengaruhi kepuasan peserta didik.

Rumus selanjutnya yaitu:

$$\frac{\sum}{K} = \frac{\sum}{K}$$

Dimana K = banyaknya atribut/ fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius:

Kepentingan/harapan (Y)	Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
	C Prioritas Rendah	D Berlebihan
	Kinerja/kenyataan (X)	

Keterangan:

1. Kuadran I : Prioritas Utama

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penghuni namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dan diperbaiki segera.

2. Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penghuni dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Karenanya atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

3. Kuadran III : Prioritas rendah

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penghuni dan pada kenyataannya, kinerjanya tidak terlalu istimewa.

4. Kuadran IV : Berlebihan

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan

terlalu berlebihan.<sup>11</sup> Sehingga harus dikurangi kinerjanya untuk menghemat tenaga atau biaya operasional.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, .... hlm 242-243

<sup>12</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, .... hlm 243

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Sejarah Madrasah Aliyah Negeri 1 Semarang**

Sebelum Keputusan Menteri Agama Nomor 810 Tahun 2017 Tentang Perubahan Nama Madrasah Aliyah Negeri, Madrasah Tsanawiyah Negeri, Madrasah Ibtidaiyah Negeri, nama MAN 1 Semarang adalah MAN Suruh. Lokasi madrasah yang berada di desa Reksosari Rt 02, Rw 01 Kecamatan Suruh, Kabupaten Semarang ini tepatnya berjarak 2 km dari Kecamatan Suruh, berjarak 40 km dari Ibukota Kabupaten Semarang yaitu Ungaran dan berjarak 60 km dari Ibukota Provinsi Jawa Tengah yaitu Semarang.

Wilayah Suruh terlebih desa Reksosari merupakan wilayah dengan mayoritas penduduk Islam dan sangat dikenal sebagai tempat beberapa pondok pesantren. Para tokoh masyarakat serta masyarakat melihat hal tersebut untuk mengikuti perkembangan maka didirikanlah beberapa lembaga pendidikan formal yaitu sekolah atau madrasah dengan harapan di samping santri mendapatkan bekal non formal mereka juga memperoleh pendidikan formal dari sekolah atau madrasah.

Untuk tingkat SMP, didirikan lembaga pendidikan yaitu SMP NU dan MTs Darul Ulum. Serta tingkat lanjutan atas didirikan Mu'alimin. Dengan adanya beberapa lembaga pendidikan tersebut keinginan masyarakat untuk menyekolahkan

anak - anaknya sambil *nyantri* di pondok pesantren semakin kuat dan tentunya animo untuk itu juga semakin banyak.

MAN Suruh pada mulanya adalah Mu'alimin NU/PGA NU Darul Ulum Suruh Reksosari, didirikan pada tahun 1962 oleh organisasi NU MWC Suruh. Sejak berdiri tahun 1962 sampai dengan 1977 sekolah tidak dapat berkembang dengan baik karena sarana fisik yang terbatas, minimnya dana pemeliharaan dan pengembangan serta situasi politik yang tidak mendukung.

Pada akhirnya kepala sekolah mengundurkan diri dan mengembalikan sekolah kepada pengurus NU MWC Suruh dan selanjutnya mengangkat bapak Zumarnis sebagai kepala sekolah. Untuk memperlancar pengembangan madrasah maka dibutuhkan suatu yayasan. Yayasan tersebut dinamakan yayasan Darul Ulum yang kemudian mengelola madrasah.

Dengan didirikan PMA pada tahun 1979 tentang peleburan sekolah kejuruan menjadi Madrasah Aliyah, yayasan tidak sanggup melaksanakan karena perubahan fisik, teknik dan laborat. Penegerian Mu'alimin menjadi MAN Suruh sebenarnya merupakan proses relokasi MAN Temanggung pada tahun 1980. Berdasarkan SK Menteri Agama RI No 27 tahun 1980 tentang relokasi Madrasah Negeri dan Pendidikan Guru Agama Negeri, kemudian madrasah diserahterimakan dari yayasan Darul Ulum oleh bapak Zumarnis kepada Drs Marsudi selaku kepala sekolah MAN Suruh yang pertama kali berdasarkan SK Menteri Agama



Nomor 27 tahun 1980 tentang Relokasi Madrasah Negeri dan Pendidikan Guru Agama Negeri.

Kemudian setelah itu berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 810 Tahun 2017 Tentang Perubahan Nama Madrasah Aliyah Negeri, Madrasah Tsanawiyah Negeri dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri nama MAN Suruh berubah menjadi MAN 1 Semarang.

## **2. Visi dan Misi MAN 1 Semarang**

### **a. Visi**

Terwujudnya lulusan yang CERIA (Cerdas, Energik, Religius, Ilmiah dan Amaliah)

### **b. Misi**

- 1) Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan ajaran islam sehingga peserta didik menjadi tekun beribadah, jujur, disiplin, sportif, tanggung jawab, percaya diri, hormat pada orang tua dan guru serta menyayangi sesama.
- 2) Melaksanakan pembelajaran dan pendampingan secara efektif sehingga peserta didik dapat berkembang secara optimal dengan memiliki nilai UN diatas standar minimal, unggul dalam prestasi keagamaan dan unggul dalam keterampilan sebagai bekal hidup di masyarakat.
- 3) Melaksanakan pembelajaran ekstrakurikuler secara fektif sesuai bakat dan minat sehingga setiap peserta didik memiliki keunggulan dalam berbagai lomba

keagamaan, unggul dalam berbagai lomba olahraga dan seni.

- 4) Menumbuhkan sikap gemar membaca dan selalu haus akan pengetahuan.
- 5) Melaksanakan tata tertib madrasah secara konsisten dan konsekuen.
- 6) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga madrasah dan stakeholder.

## **B. Analisis Data**

### **1. Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Importance* dan *Performance***

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja layanan pendidikan yang diberikan berdasarkan penilaian siswa. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapan atas layanan yang diinginkan. Hasil yang diperoleh berupa tingkat kesesuaian pencapaian kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang. Tingkat kesesuaian yang diperoleh tersebut menggambarkan kualitas kinerja layanan yang dinilai dalam bentuk persentase kesesuaian. Perhitungan tingkat kesesuaian antara layanan pendidikan dan harapan atas layanan yang diinginkan di MAN 1 Semarang untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut :

a. Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Bukti Fisik

1) Menghitung *Mean Importance* dan *Mean Performance*

*Mean Importance* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{\sum \dots}{\dots}$$

**Tabel 4.1**  
***Mean Importance Dimensi Bukti Fisik***

Item	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	Total
Item 1	80	71	2	0	537
Item 2	63	88	2	0	520
Item 3	34	103	16	0	477
Item 5	53	83	16	1	494
Item 7	68	81	4	0	523
Item 8	71	76	6	0	524
Item 9	74	71	0	0	525
Jumlah					3600

$$\text{Mean item 1} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 2} = \frac{\sum \dots}{\dots} = 3,40$$

$$\text{Mean item 3} = \frac{\sum \dots}{\dots} = 3,12$$

$$\text{Mean item 5} = \frac{\sum \dots}{\dots} = 3,23$$

$$\text{Mean item 7} = \frac{\sum \dots}{\dots} = 3,42$$

$$\text{Mean item 8} = \frac{\sum \dots}{\dots} = 3,42$$

$$\text{Mean item 9} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

Mean Performance dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$= \frac{\Sigma}{n}$$

**Tabel 4.2**  
**Mean Performance Dimensi Bukti Fisik**

Item	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	Total
Item 1	52	74	27	0	484
Item 2	55	63	33	2	477
Item 3	40	69	32	12	443
Item 5	21	97	28	7	438
Item 7	47	73	28	5	468
Item 8	50	57	39	7	456
Item 9	58	82	10	3	501
Jumlah					3267

$$\text{Mean item 1} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 2} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 3} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 5} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 7} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 8} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 9} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\Sigma}{n}$$

2) Menghitung Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah :

$$T_{ki} = \frac{X_i - Y_i}{X_i}$$

Dimana:

$T_{ki}$  = tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = mean skor penilaian kenyataan layanan

$Y_i$  = mean skor penilaian kepentingan pelanggan

$$T_{k1} = \frac{X_1 - Y_1}{X_1}$$

$$T_{k2} = \frac{X_2 - Y_2}{X_2}$$

$$T_{k3} = \frac{X_3 - Y_3}{X_3}$$

$$T_{k5} = \frac{X_5 - Y_5}{X_5}$$

$$T_{k7} = \frac{X_7 - Y_7}{X_7}$$

$$T_{k8} = \frac{X_8 - Y_8}{X_8}$$

$$T_{k9} = \frac{X_9 - Y_9}{X_9}$$

$$T_{k_{dimensi}} = \frac{X_{dimensi} - Y_{dimensi}}{X_{dimensi}}$$

**Tabel 4.3**  
**Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan MAN 1 Semarang**  
**Dimensi Bukti Fisik**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi
Ruang sekolah tertata dengan bersih dan rapi.	1	3,51	3,36	3,16	3,05	90,03%	90,77%
	2	3,40		3,12		91,76%	
	3	3,12		2,90		92,95%	
Penyedia buku perpustakaan dan tata ruang	5	3,23		2,86		88,54%	
Ketersediaan media pembelajaran	7	3,42		3,06		89,47%	
	8	3,42		2,98		87,13%	
Penampilan guru dan karyawan	9	3,43		3,27		95,34%	

Sumber : Data primer yang diolah

Dalam dimensi bukti fisik, rata-rata persentase tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 90,77%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal fasilitas pendidikan belum sesuai dengan yang diharapkan siswa karena nilai kesesuaiannya kurang dari rata-rata nilai kesesuaian keseluruhan (91,80%). Atribut bukti fisik yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah ketersediaan media pembelajaran dengan tingkat kesesuaian 87,13% sehingga atribut tersebut perlu untuk diprioritaskan dalam perbaikan.

b. Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Kehandalan

1) Menghitung *Mean Importance* dan *Mean Performance*

*Mean Importance* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{\sum \dots}{\dots}$$

**Tabel 4.4**  
***Mean Importance Dimensi Kehandalan***

Item	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	Total
Item 10	47	93	11	2	491
Item 11	52	89	11	1	498
Item 12	52	90	11	0	500
Item 29	52	96	5	0	506
Item 30	58	91	2	2	511
Item 31	66	84	3	0	522
Jumlah					3028

$$\text{Mean item 10} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 11} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 12} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 29} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 30} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 31} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

*Mean Performance* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$= \frac{\sum}{n}$$

**Tabel 4.5**  
***Mean Performance Dimensi Kehandalan***

Item	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	Total
Item 10	29	102	19	3	463
Item 11	28	81	36	8	435
Item 12	31	78	32	12	434
Item 29	62	76	10	5	501
Item 30	53	81	14	0	488
Item 31	39	97	17	0	481
Jumlah					2802

$$\text{Mean item 10} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 11} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 12} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 29} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 30} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 31} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\sum}{n}$$



2) Menghitung Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah :

$$T_{ki} = \frac{X_i - Y_i}{X_i}$$

Dimana:

$T_{ki}$  = tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = mean skor penilaian kenyataan layanan

$Y_i$  = mean skor penilaian kepentingan pelanggan

$$T_{k10} = \frac{X_{10} - Y_{10}}{X_{10}}$$

$$T_{k11} = \frac{X_{11} - Y_{11}}{X_{11}}$$

$$T_{k12} = \frac{X_{12} - Y_{12}}{X_{12}}$$

$$T_{k29} = \frac{X_{29} - Y_{29}}{X_{29}}$$

$$T_{k30} = \frac{X_{30} - Y_{30}}{X_{30}}$$

$$T_{k31} = \frac{X_{31} - Y_{31}}{X_{31}}$$

$$T_{k\text{dimensi}} = \frac{X_{\text{dimensi}} - Y_{\text{dimensi}}}{X_{\text{dimensi}}}$$

**Tabel 4.6**  
**Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan MAN 1 Semarang**  
**Dimensi Kehandalan**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi
Kedisiplinan guru dan karyawan	10	3,21	3,3	3,03	3,05	94,39%	92,42%
	11	3,25		2,84		87,38%	
	12	3,27		2,84		86,85%	
Adanya laporan hasil belajar siswa kepada orang tua	29	3,31		3,27		98,79%	
		3,34		3,19		95,51%	
		3,41		3,14		92,08%	
Jumlah guru dan karyawan yang memadai	30						
Keadilan dalam pelayanan	31						

Sumber : Data primer yang diolah

Dalam dimensi kehandalan, rata-rata persentase tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 92,42%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal kehandalan sudah sesuai dengan yang diharapkan siswa karena nilai kesesuaiannya lebih dari rata-rata nilai kesesuaian keseluruhan (91,80%). Atribut kehandalan yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah kedisiplinan guru dan karyawan dengan tingkat kesesuaian 86,85% sehingga atribut tersebut perlu untuk diprioritaskan dalam perbaikan.

c. Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Daya Tanggap

1) Menghitung *Mean Importance* dan *Mean Performance*

*Mean Importance* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{\sum \dots}{n}$$

**Tabel 4.7**  
***Mean Importance Dimensi Daya Tanggap***

ITEM	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	Total
Item 13	57	88	8	0	508
Item 14	38	107	8	0	489
Item 15	57	89	7	0	509
Item 16	52	91	10	0	501
Item 28	62	90	1	0	520
Item 34	58	89	6	0	511
Item 35	59	79	1	0	503
Item 36	55	89	9	0	505
Item 38	40	98	15	0	484
Item 39	53	88	12	0	500
Item 40	61	80	12	0	508
Item 42	61	77	13	2	503
Item 43	46	101	6	0	499
Item 44	38	97	18	0	479
Item 46	63	81	9	0	513
Item 47	64	86	3	0	520
Jumlah					8052

$$\text{Mean item 13} = \frac{\sum \dots}{n}$$

$$\text{Mean item 14} = \frac{\sum \dots}{n}$$

$$\text{Mean item 15} = \frac{\sum \dots}{n}$$

$$\text{Mean item 16} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 28} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 34} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 35} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 36} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 38} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 39} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 40} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 42} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 43} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 44} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 46} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

$$\text{Mean item 47} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---} \quad 3,40$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\Sigma}{n} \quad \text{---}$$

*Mean Performance* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$= \frac{\Sigma}{n}$$

**Tabel 4.8**  
**Mean Performance Dimensi Daya Tanggap**

ITEM	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	Total
Item 13	23	76	41	13	415
Item 14	26	91	36	0	449
Item 15	47	60	43	3	457
Item 16	43	54	50	6	440
Item 28	33	94	21	5	461
Item 34	36	99	15	3	474
Item 35	37	90	23	3	467
Item 36	21	99	30	3	444
Item 38	39	84	21	9	459
Item 39	49	67	37	0	471
Item 40	27	95	29	2	453
Item 42	47	84	22	0	484
Item 43	40	99	18	6	485
Item 44	33	96	18	6	462
Item 46	48	73	26	6	469
Item 47	27	84	34	8	436
Jumlah					7326

$$\text{Mean item 13} = \frac{\Sigma}{n} \text{ — —}$$

$$\text{Mean item 14} = \frac{\Sigma}{n} \text{ — —}$$

$$\text{Mean item 15} = \frac{\Sigma}{n} \text{ — —}$$

$$\text{Mean item 16} = \frac{\Sigma}{n} \text{ — —}$$

$$\text{Mean item 28} = \frac{\Sigma}{n} \text{ — —}$$

$$\text{Mean item 34} = \frac{\Sigma}{n} \text{ — —}$$

$$\text{Mean item 35} = \frac{\Sigma}{n} \text{ — —}$$

$$\text{Mean item 36} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

$$\text{Mean item 38} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

$$\text{Mean item 39} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

$$\text{Mean item 40} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

$$\text{Mean item 42} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

$$\text{Mean item 43} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

$$\text{Mean item 44} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

$$\text{Mean item 46} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

$$\text{Mean item 47} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\Sigma}{\text{---}}$$

2) Menghitung Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah :

$$\text{Tki} = \frac{\text{---}}{\text{---}}$$

Dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = mean skor penilaian kenyataan layanan

Yi = mean skor penilaian kepentingan pelanggan

$$Tk_{13} = \text{---}$$

$$Tk_{14} = \text{---}$$

$$Tk_{15} = \text{---}$$

$$Tk_{16} = \text{---}$$

$$Tk_{28} = \text{---}$$

$$Tk_{34} = \text{---}$$

$$Tk_{35} = \text{---}$$

$$Tk_{36} = \text{---}$$

$$Tk_{38} = \text{---}$$

$$Tk_{39} = \text{---}$$

$$Tk_{40} = \text{---}$$

$$Tk_{42} = \text{---}$$

$$Tk_{43} = \text{---}$$

$$Tk_{44} = \text{---}$$

$$Tk_{46} = \text{---}$$

$$Tk_{47} = \text{---}$$

$$Tk_{\text{dimensi}} = \text{---}$$

**Tabel 4.9**  
**Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan MAN 1 Semarang**  
**Dimensi Daya Tanggap**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi
Metode pembelajaran guru	13	3,32	3,29	2,71	2,99	81,63%	90,88%
	14	3,20		2,93		91,56%	
	15	3,33		2,99		89,79%	
	16	3,27		2,88		88,07%	
Kegiatan ekstrakurikuler siswa	28	3,40		3,01		88,53%	
Kepedulian sekolah dalam memahami kepentingan dan kesulitan siswa.	34	3,34		3,10		92,81%	
	35	3,29		3,05		92,71%	
	36	3,30		2,90		87,88%	
	38	3,16		3,00		94,94%	
	39	3,27		3,08		94,19%	
	40	3,32		2,96		89,16%	
Adanya layanan bimbingan dan konseling	42	3,29		3,16		96,05%	
	43	3,26		3,17		97,24%	
	44	3,13		3,02		96,49%	
Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa melalui program BK	46	3,35		3,07		91,64%	
	47	3,40		2,85		83,82%	

Sumber : Data primer yang diolah

Dalam dimensi daya tanggap, rata-rata persentase tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 90,88%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal daya tanggap belum sesuai dengan yang diharapkan siswa karena nilai kesesuaiannya kurang dari rata-rata nilai kesesuaian keseluruhan (91,80%). Atribut daya tanggap yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah metode pembelajaran guru dengan tingkat kesesuaian 81,63% sehingga atribut tersebut perlu untuk diprioritaskan dalam perbaikan.



d. Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Jaminan

1) Menghitung *Mean Importance* dan *Mean Performance*

*Mean Importance* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{\sum \dots}{\dots}$$

**Tabel 4.10**  
***Mean Importance Dimensi Jaminan***

Item	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	Total
Item 17	32	109	12	0	479
Item 18	47	104	2	0	504
Item 19	42	101	10	0	491
Item 20	32	106	1	0	476
Item 21	37	85	31	0	465
Item 41	75	72	6	0	528
Jumlah					2943

$$\text{Mean item 17} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 18} = \frac{\sum \dots}{\dots} = 3,29$$

$$\text{Mean item 19} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 20} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 21} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 41} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

Mean Performance dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$= \frac{\sum}{n}$$

**Tabel 4.11**  
**Mean Performance Dimensi Jaminan**

Item	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	Total
Item 17	44	89	17	3	408
Item 18	60	71	22	0	497
Item 19	45	71	29	8	459
Item 20	43	72	38	0	464
Item 21	24	97	29	3	448
Item 41	35	88	28	2	462
Jumlah					2810

$$\text{Mean item 17} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 18} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 19} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 20} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 21} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean item 41} = \frac{\sum}{n}$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\sum}{n}$$

2) Menghitung Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah :

$$Tki = \frac{Xi - Yi}{Xi + Yi}$$

Dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = mean skor penilaian kenyataan layanan

Yi = mean skor penilaian kepentingan pelanggan

$$Tk_{17} = \frac{Xi - Yi}{Xi + Yi}$$

$$Tk_{18} = \frac{Xi - Yi}{Xi + Yi}$$

$$Tk_{19} = \frac{Xi - Yi}{Xi + Yi}$$

$$Tk_{20} = \frac{Xi - Yi}{Xi + Yi}$$

$$Tk_{21} = \frac{Xi - Yi}{Xi + Yi}$$

$$Tk_{41} = \frac{Xi - Yi}{Xi + Yi}$$

$$Tk_{dimensi} = \frac{Xi - Yi}{Xi + Yi}$$

**Tabel 4.12**  
**Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan MAN 1 Semarang**  
**Dimensi Jaminan**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi
Penguatan dan umpan balik materi pembelajaran	17	3,13	3,20	3,14	3,06	100,00	95,63%
Penguasaan materi pelajaran guru	18	3,29		3,25			
Penggunaan media pembelajaran guru	19	3,21		3,00			
Metode penilaian hasil belajar	20	3,11		3,03			
	21	3,04		2,93			
Usaha memberikan kenyamanan terhadap peserta didik dalam proses pembelajaran.	41	3,45		3,02			

Sumber: Data primer yang diolah

Dalam dimensi jaminan, rata-rata persentase tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 95,63%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal jaminan sudah sesuai dengan yang diharapkan siswa karena nilai kesesuaiannya lebih dari rata-rata nilai kesesuaian keseluruhan (91,80%). Atribut jaminan yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah Usaha memberikan kenyamanan terhadap peserta didik dalam proses pembelajaran.dengan tingkat kesesuaian 87,54% sehingga atribut tersebut perlu untuk diprioritaskan dalam perbaikan.

e. Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dimensi Empati

1) Menghitung *Mean Importance* dan *Mean Performance*

*Mean Importance* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{\Sigma}{n}$$

**Tabel 4.13**  
***Mean Importance Dimensi Empati***

ITEM	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	TOTAL
Item 22	60	81	10	2	505
Item 23	83	59	11	0	531
Item 24	82	8	13	0	528
Item 25	77	73	3	0	533
Item 26	82	54	17	0	524
Item 27	41	100	12	0	488
Item 32	73	73	7	0	525
Item 33	70	74	9	0	520
Item 45	43	97	13	0	489
Jumlah					4643

$$\text{Mean item 22} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 23} = \frac{\Sigma}{n} = 3,47$$

$$\text{Mean item 24} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 25} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 26} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 27} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 32} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 33} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 45} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\Sigma}{n}$$

Mean Performance dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{\Sigma}{n}$$

**Tabel 4.14**  
**Mean Performance Dimensi Empati**

ITEM	Sangat Puas 4	Puas 3	Cukup Puas 2	Tidak Puas 1	TOTAL
Item 22	37	81	35	0	461
Item 23	33	67	44	9	430
Item 24	49	54	40	10	448
Item 25	37	78	36	2	456
Item 26	40	72	38	3	455
Item 27	37	8	26	5	499
Item 32	58	77	18	0	495
Item 33	53	91	1	8	447
Item 45	42	68	32	11	462
Jumlah					4151

$$\text{Mean item 22} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 23} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 24} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 25} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 26} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 27} = \frac{\Sigma}{n}$$

$$\text{Mean item 32} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 33} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean item 45} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

$$\text{Mean dimensi} = \frac{\sum \dots}{\dots}$$

2) Menghitung Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah :

$$T_{ki} = \frac{\dots}{\dots}$$

Dimana:

T<sub>ki</sub> = tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = mean skor penilaian kenyataan layanan

Y<sub>i</sub> = mean skor penilaian kepentingan pelanggan

$$T_{k22} = \frac{\dots}{\dots}$$

$$T_{k23} = \frac{\dots}{\dots}$$

$$T_{k24} = \frac{\dots}{\dots}$$

$$T_{k25} = \frac{\dots}{\dots}$$

$$T_{k26} = \frac{\dots}{\dots}$$

$$T_{k27} = \frac{\dots}{\dots}$$

$$T_{k32} = \frac{\dots}{\dots}$$

$$Tk_{33} = \text{---}$$

$$Tk_{45} = \text{---}$$

$$Tk_{\text{dimensi}} = \text{---}$$

**Tabel 4.15**  
**Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan MAN 1 Semarang**  
**Dimensi Empati**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi
Sikap dan kepedulian guru	22	3,30	3,37	3,01	3,01	91,21	89,32%
	23	3,47		2,81		80,98	
	24	3,45		2,93		84,93	
	25	3,48		2,98		85,63	
	26	3,42		2,97		86,84	
	27	3,19		3,26		100,0	
	Pemberian dispensasi pembayaran bagi siswa yang kurang mampu	32		3,43		3,24	
Beasiswa bagi siswa yang berprestasi	33	3,40	2,92		85,88		
Pemberian sanksi kepada siswa	45	3,20	3,02		94,38		

Sumber : Data primer yang diolah

Dalam dimensi empati, rata-rata persentase tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 89,32%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal empati belum sesuai dengan yang diharapkan siswa karena nilai kesesuaiannya kurang dari rata-rata nilai kesesuaian keseluruhan (91,80%). Atribut empati yang mempunyai



tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah Sikap dan kepedulian guru sehingga atribut tersebut perlu untuk diprioritaskan dalam perbaikan.

**Tabel 4.16**  
**Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan MAN 1 Semarang dari Kelima Dimensi**

<b>Dimensi</b>	<i>Mean Importance</i>	<i>Mean Performance</i>	<b>Tingkat Kesesuaian (%)</b>
Bukti Fisik	3,36	3,05	90,77
Kehandalan	3,30	3,05	92,42
Daya Tanggap	3,29	2,99	90,88
Jaminan	3,20	3,06	95,63
Empati	3,37	3,01	89,32
Rata-rata keseluruhan	3,30	3,03	91,80

Sumber : Data primer yang diolah

Dalam menentukan kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang, dilakukan dengan menghitung tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang melalui kenyataan layanan yang diterima dan harapan terhadap layanan. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapannya ehingga didapatkan tingkat kesesuaian terhadap layanan.

Berdasarkan perhitungan rerata keseluruhan di atas terlihat bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian layanan pendidikan di MAN 1 Semarang adalah 91,80%. Nilai rata-rata keseluruhan ini dijadikan nilai *cut off point* dari nilai *mean*. Sehingga persen kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai lebih dari 91,80% berada dalam kategori baik dan persen kesesuaian dengan nilai <

91,80% dikategorikan kurang baik. Dengan demikian, dimensi dengan tingkat kesesuaian kualitas pelayanan yang kurang baik adalah dimensi bukti fisik, daya tanggap dan empati karena nilai kesesuaiannya kurang dari 91,80%. Dimensi kehandalan dan jaminan sudah memenuhi harapan siswa.

## 2. Analisis Gap *Performance-Importance* (Gap P-I)

Analisis kesenjangan merupakan nilai kesenjangan antara harapan siswa terhadap kualitas layanan yang harusnya mereka dapatkan di MAN 1 Semarang. Hasil perhitungan gap P-I untuk masing-masing item dapat dilihat pada tabel berikut ini:

### a. Perhitungan Gap *Performance – Importance* (Gap P-I)

Layanan Pendidikan Dimensi Bukti Fisik

$$(\text{Gap P-I})_1 =$$

$$(\text{Gap P-I})_2 = - 0,28$$

$$(\text{Gap P-I})_3 = - 0,22$$

$$(\text{Gap P-I})_5 = - 0,37$$

$$(\text{Gap P-I})_7 = - 0,36$$

$$(\text{Gap P-I})_8 = - 0,44$$

$$(\text{Gap P-I})_9 = - 0,16$$

$$(\text{Gap P-I})_{\text{dimensi}} = - 0,31$$

**Tabel 4.17**  
**Gap Performance – Importance (Gap P-I) Layanan Pendidikan**  
**Dimensi Bukti Fisik**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Gap P-I	
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi
Ruang sekolah tertata dengan bersih dan rapi.	1	3,51	3,36	3,16	3,05	-0,35	-0,31
	2	3,40		3,12		-0,28	
	3	3,12		2,90		-0,22	
Penyedia buku perpustakaan dan tata ruang	5	3,23		2,86		-0,37	
Ketersediaan media pembelajaran	7	3,42		3,06		-0,36	
	8	3,42		2,98		-0,44	
Penampilan guru dan karyawan	9	3,43		3,27		-0,16	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dalam dimensi bukti fisik, nilai gap per item bernilai negatif. Gap tertinggi adalah pada atribut ketersediaan media pembelajaran (-0,44). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal fasilitas pendidikan belum sesuai dengan yang diharapkan siswa karena nilai gap semua item bernilai negatif.

- b. Perhitungan Gap Performance – Importance (Gap P-I) Layanan Pendidikan Dimensi Kehandalan

$$(\text{Gap P-I})_{10} = -0,18$$

$$(\text{Gap P-I})_{11} = -0,14$$

$$(\text{Gap P-I})_{12} = -0,43$$

$$(\text{Gap P-I})_{29} = -0,04$$

$$(\text{Gap P-I})_{30} = -0,15$$

$$(\text{Gap P-I})_{31} = -0,27$$

$$(\text{Gap P-I})_{\text{dimensi}} = -0,25$$

**Tabel 4.18**  
**Gap Performance – Importance (Gap P-I) Layanan Pendidikan**  
**Dimensi Kehandalan**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Gap P-I		
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	
Kedisiplinan guru dan karyawan	10	3,21	3,3	3,03	3,05	-0,18	-0,25	
	11	3,25		2,84		-0,41		
	12	3,27		2,84		-0,43		
Adanya laporan hasil belajar siswa kepada orang tua	29	3,31		3,27		-0,04		
	Jumlah guru dan karyawan yang memadai	30		3,34		3,19		-0,15
		31		3,41		3,14		-0,27
Keadilan dalam pelayanan								

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dalam dimensi kehandalan, nilai gap per item bernilai negatif. Gap tertinggi adalah pada atribut Kedisiplinan guru dan karyawan (-0,43). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal kehandalan belum sesuai dengan yang diharapkan siswa karena nilai gap semua item bernilai negatif.

c. Perhitungan Gap *Performance – Importance* (Gap P-I)  
Layanan Pendidikan Dimensi Daya Tanggap

$$(\text{Gap P-I})_{13} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{14} = -0,27$$

$$(\text{Gap P-I})_{15} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{16} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{28} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{34} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{35} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{36} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{38} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{39} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{40} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{42} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{43} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{44} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{46} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{47} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{\text{dimensi}} =$$

**Tabel 4.19**  
**Gap Performance – Importance (Gap P-I) Layanan Pendidikan**  
**Dimensi Daya Tanggap**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Gap P-I	
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi
Metode pembelajaran guru	13	3,32	3,29	2,71	2,99	-0,61	-0,3
	14	3,20		2,93		-0,27	
	15	3,33		2,99		-0,34	
	16	3,27		2,88		-0,39	
Kegiatan ekstrakurikuler siswa	28	3,40		3,01		-0,39	
Kepedulian sekolah dalam memahami kepentingan dan kesulitan siswa.	34	3,34		3,10		-0,24	
	35	3,29		3,05		-0,24	
	36	3,30		2,90		-0,4	
	38	3,16		3,00		-0,16	
	39	3,27		3,08		-0,19	
	40	3,32		2,96		-0,36	
Adanya layanan bimbingan dan konseling	42	3,29		3,16		-0,13	
	43	3,26		3,17		-0,09	
	44	3,13		3,02		-0,11	
Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa melalui program BK	46	3,35	3,07	-0,28			
	47	3,40	2,85	-0,55			

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dalam dimensi daya tanggap, nilai gap per item bernilai negatif. Gap tertinggi adalah pada atribut Metode pembelajaran guru (-0,61). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal daya tanggap belum sesuai dengan yang diharapkan siswa karena nilai gap semua item bernilai negatif.



d. Perhitungan Gap *Performance – Importance* (Gap P-I)  
Layanan Pendidikan Dimensi Jaminan

(Gap P-I)<sub>17</sub> =

(Gap P-I)<sub>18</sub> =

(Gap P-I)<sub>19</sub> =

(Gap P-I)<sub>20</sub> =

(Gap P-I)<sub>21</sub> =

(Gap P-I)<sub>41</sub> =

(Gap P-I)<sub>dimensi</sub> =

**Tabel 4.20**  
**Gap *Performance – Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan**  
**Dimensi Jaminan**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Gap P-I	
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi
Penguatan dan umpan balik materi pembelajaran	17	3,13	3,20	3,14	3,06	0,01	-0,14
Penguasaan materi pelajaran guru	18	3,29		3,25		-0,04	
Penggunaan media pembelajaran guru	19	3,21		3,00		-0,21	
Metode penilaian hasil belajar	20	3,11		3,03		-0,08	
	21	3,04		2,93		-0,11	
Usaha memberikan kenyamanan terhadap peserta didik dalam proses pembelajaran.	41	3,45		3,02		-0,43	

Sumber : Data primer yang diolah



Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dalam dimensi jaminan, nilai gap per item bernilai negatif kecuali pada atribut Penguatan dan umpan balik materi pembelajaran item yang bernilai positif. Gap tertinggi adalah pada atribut Usaha memberikan kenyamanan terhadap peserta didik dalam proses pembelajaran (-0,43). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal jaminan belum sesuai dengan yang diharapkan siswa.

e. Perhitungan *Gap Performance – Importance* (Gap P-I)

Layanan Pendidikan Dimensi Empati

$$(\text{Gap P-I})_{22} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{23} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{24} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{25} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{26} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{27} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{32} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{33} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{45} =$$

$$(\text{Gap P-I})_{\text{dimensi}} = -0,36$$

**Tabel 4.21**  
**Gap Performance – Importance (Gap P-I) Layanan Pendidikan**  
**Dimensi Empati**

Indikator	Item	Mean Importance		Mean Performance		Gap P-I	
		Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi	Per atribut	Dimensi
Sikap dan kepedulian guru	22	3,30	3,37	3,01	3,01	-0,29	-0,36
	23	3,47		2,81		-0,66	
	24	3,45		2,93		-0,52	
	25	3,48		2,98		-0,5	
	26	3,42		2,97		-0,45	
	27	3,19		3,26		0,07	
	Pemberian dispensasi pembayaran bagi siswa yang kurang mampu	32		3,43		3,24	
Beasiswa bagi siswa yang berprestasi	33	3,40	2,92		-0,48		
Pemberian sanksi kepada siswa	45	3,20	3,02		-0,18		

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dalam dimensi empati, nilai gap per item bernilai negatif. Gap tertinggi adalah pada atribut Sikap dan kepedulian guru (-0,66). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dalam hal empati belum sesuai dengan yang diharapkan siswa karena nilai gap semua item bernilai negatif.

**Tabel 4.22**  
**Rerata Keseluruhan Gap *Performance* – *Importance* (Gap P-I)**

Dimensi	<i>Mean Importance</i>	<i>Mean Performance</i>	Gap P-I
Bukti Fisik	3,36	3,05	-0,31
Kehandalan	3,30	3,05	-0,25
Daya Tanggap	3,29	2,99	-0,3
Jaminan	3,20	3,06	-0,14
Empati	3,37	3,01	-0,36
Rata-rata keseluruhan	3,30	3,03	-0,27

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan perhitungan rerata keseluruhan Gap P-I di atas terlihat bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian layanan pendidikan di MAN 1 Semarang adalah -0,27. Kesenjangan tertinggi adalah pada dimensi empati sebesar -0,36. Sementara itu berdasarkan analisis gap P-I per item diperoleh hasil terdapat satu atribut mendapatkan nilai gap P-I positif yaitu pada atribut Penguatan dan umpan balik materi pembelajaran item ke-17. Nilai kesenjangan paling tinggi adalah pada atribut Sikap dan kepedulian guru terhadap siswa yaitu sebesar -0,66 sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap hal tersebut.

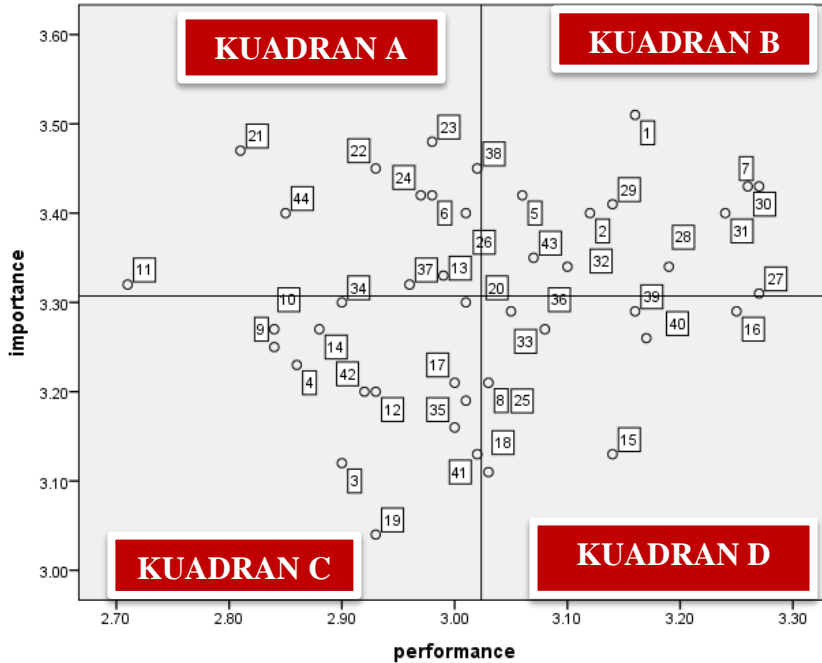
Rangkuman hasil analisis gap P-I kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang dirasa siswa sudah baik, meskipun dari pengukuran hasil penelitian yang membandingkan antara rata-rata *performance* dan *importance* nilai kesenjangan dari kelima dimensi adalah negatif akan tetapi menurut Pasuruan (1991) apabila nilai gap P-I < -1 artinya kualitas pelayanan baik, dan apabila nilai gap P-I > -1 artinya kualitas layanan tidak baik.

Setelah diketahui penilaian tingkat kesesuaian dan nilai gap P-I, selanjutnya melakukan analisis *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui pemetaan prioritas layanan dengan menggunakan diagram kartesius.

### **3. *Importance Performance Analysis (IPA)***

Analisis *Performance – Importance* dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel *importance* maupun variabel *performance*. Atribut layanan pendidikan yang oleh siswa dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut siswa masih kurang baik kinerjanya memerlukan perhatian yang lebih dari pihak MAN 1 Semarang daripada atribut yang dianggap kurang penting oleh siswa. Adanya gap P-I yang besar dapat dijadikan pedoman oleh pihak MAN 1 Semarang dalam menentukan atribut-atribut mana saja yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

Hasil analisis pemetaan kualitas layanan MAN 1 Semarang menggunakan *software SPSS 22.0 for windows* diperoleh hasil sebagai berikut :



**Gambar 4.23. Diagram Kartesius Kualitas Layanan Pendidikan MAN 1 Semarang**

Dalam hasil penelitian, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi faktor-faktor yang memetakan tingkat kepentingan bagi siswa. Hasil menunjukkan beberapa faktor masuk kedalam kuadran A, dimana faktor tersebut menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan siswa, karena faktor tersebut dianggap sangat penting namun kinerjanya belum sesuai harapan.

Pada usulan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap penting oleh siswa, peneliti akan

menjabarkan secara keseluruhan pada kuadran A, B, C dan D. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan prioritas utama dimana siswa sebagai pelanggan yang merasakan atribut tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan layanan pendidikan yang maksimal, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Ketersediaan perpustakaan yang luas, bersih dan rapi (6)
- 2) Guru tepat waktu ketika masuk ke dalam kelas (11)
- 3) Metode pembelajaran yang menyenangkan (13)
- 4) Penggunaan metode penilaian berupa ujian teori dan praktik (21)
- 5) Kesediaan guru dalam membantu setiap kesulitan siswa (22)
- 6) Guru tidak membedakan atau membandingkan siswa (23)
- 7) Guru dan staff karyawan yang ramah kepada siswa (24)
- 8) Guru bersikap pilih kasih kepada siswa (26)
- 9) Madrasah dengan sigap menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan sekolah (37)
- 10) Tanggapan madrasah saat menerima pengaduan dari siswa (38)
- 11) Permasalahan siswa ditangani oleh guru BK (44)

b. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh siswa dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh siswa. Oleh karena itu, pihak sekolah harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat menjadi lebih baik dan dapat memenuhi harapan siswa. Dalam kuadran B ini terdapat 11 atribut yaitu item 1, 2, 5, 7, 27, 28, 29, 30, 31, 32, dan 43. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Ruang kelas yang bersih dan menyenangkan (1)
- 2) Penyediaan ruang kelas dan ruang praktik yang memadai (2)
- 3) Penyediaan buku perpustakaan yang memadai (5)
- 4) Penyediaan alat peraga dan media pembelajaran yang menarik dan bervariasi (7)
- 5) Permasalahan atau kesulitan siswa ditangani lewat wali kelas (27)
- 6) Penyediaan berbagai jenis kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai bakat dan minat (28)
- 7) Laporan hasil belajar siswa kepada orang tua (29)
- 8) Memiliki guru dan karyawan dengan jumlah, kualifikasi dan kompetensi yang memadai (30)
- 9) Pelayanan anak sekolah dari berbagai tingkatan sosial ekonomi masyarakat sekitar (31)

10) Penanggungan pembayaran biaya sekolah bagi siswa yang kurang mampu (32)

11) Monitoring kemajuan siswa melalui wali kelas atau guru bimbingan konseling (43)

c. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan bahwa siswa tidak mempunyai ekspektasi terlalu tinggi terhadap atribut-atribut ini sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga biasa-biasa saja sehingga pihak MAN 1 Semarang tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut dalam kuadran ini. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1) Pembagian ruang kelas sudah sesuai dengan ketentuan (3)

2) Ketersediaan jumlah kamar kecil yang bersih dan memadai (4)

3) Guru dan karyawan berpenampilan rapi di sekolah (9)

4) Guru tidak pernah ijin saat mengajar di kelas (10)

5) Guru tidak mengurangi waktu jam pelajaran saat mengajar (12)

6) Metode yang digunakan guru saat mengajar (14)

7) Pemberian umpan balik atas tugas siswa (17)

8) Penggunaan media pembelajaran audio visual saat mengajar (19)



- 9) Layanan pengaduan bagi siswa yang memiliki permasalahan (34)
- 10) Madrasah memahami apa yang menjadi kepentingan dan kesulitan siswa (35)
- 11) Jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan oleh madrasah (41)
- 12) Layanan bimbingan bagi semua siswa (42)

d. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan keberadaan atribut layanan yang menurut siswa kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan siswa karena sebenarnya siswa tidak terlalu mempunyai ekspektasi pada atribut ini, sehingga tidak perlu memberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran ini. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Penyampaian materi pelajaran yang jelas dan menarik oleh guru (15)
- 2) Menjelaskan materi pelajaran yang detail dan mudah dipahami (16)
- 3) Madrasah segera menyelesaikan permasalahan yang menjadi keluhan siswa (36)
- 4) Pelayanan yang ramah dan cepat tanggap (39)
- 5) Madrasah selalu memperhatikan apa yang menjadi keluhan siswa (40)
- 6) Guru mengenal siswanya dengan baik (25)

- 7) Pemberian apresiasi bagi siswa yang berprestasi (33)
- 8) Sumber pembelajaran dan media pembelajaran yang tepat (18)
- 9) Metode penilaian untuk menilai kemajuan belajar siswa (20)

Dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi tingkat kesesuaian variabel *Importance* dan *Performance*, analisis gap P-I, dan analisis IPA, menunjukkan konsistensi kesimpulan bahwa siswa sudah merasakan mendapat pelayanan yang baik atau sudah merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di MAN 1 Semarang. Analisis kesejangan menunjukkan dari rata-rata perdimensi  $<-1$  sehingga dapat dikatakan kepentingan siswa terhadap layanan pendidikan sudah terpenuhi meskipun ada per item atribut tertentu yang perlu diprioritaskan.

### C. Pembahasan

#### 1. Kualitas Layanan Pendidikan di MAN 1 Semarang

Kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang diukur berdasarkan dimensi layanan seperti yang dikemukakan oleh Eddy Herjanto, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).<sup>1</sup> Penilaian siswa terhadap kualitas layanan yang sangat tinggi menunjukkan

---

<sup>1</sup> Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: Gramedia, 2008), cet III. Hlm. 394

bahwa MAN 1 Semarang telah memenuhi atau dapat melebihi standar layanan minimal. Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 50 (1) bahwa “pengelolaan satuan pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan minimal dengan prinsip manajemen berbasis sekolah atau madrasah”.<sup>2</sup>

Kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang menggambarkan tingkat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan sekolah sesuai dengan yang disampaikan oleh Minarti bahwa mutu atau kualitas layanan pendidikan dapat disimpulkan sebagai derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler para peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang dilihat dari kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) memiliki nilai rata-rata keseluruhan

---

<sup>2</sup> Departemen Pendidikan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI)

<sup>3</sup> Sri Minarti, *Manajemen Sekolah Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*, (Yogyakarta, AR-RUZZ MEDIA: 2011) Hlm.

91,80%. Nilai rata-rata keseluruhan ini dijadikan nilai *cut off point* dari nilai *mean*. Sehingga persen kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai lebih dari 91,80% berada dalam kategori baik dan persen kesesuaian dengan nilai < 91,80% dikategorikan kurang baik. Dengan demikian, dimensi dengan tingkat kesesuaian kualitas pelayanan yang kurang baik adalah dimensi bukti fisik (90,77), daya tanggap (90,88), dan empati (89,32) karena nilai kesesuaiannya kurang dari 91,80%. Dimensi kehandalan dan jaminan sudah memenuhi harapan siswa. Meskipun pada kenyataannya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaiannya menunjukkan kepentingan > tingkat penilaian atau dapat dikatakan bahwa *Expected Service > Perceived Service*, sehingga perlu tetap diprioritaskan perbaikannya.

## 2. Kesenjangan Kualitas Layanan Pendidikan di MAN 1 Semarang

Kepuasan siswa diukur pada dimensi kinerja layanan dan kesesuaian harapan. Analisis deskriptif terhadap tanggapan 153 responden tentang dimensi variabel harapan menunjukkan hasil penilaian responden rata-rata adalah tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa bahwa kinerja layanan pendidikan di MAN 1 Semarang sampai pada tingkat sesuai dengan harapan mereka. Berdasarkan hasil penelitian analisis gap P-I kualitas layanan pendidikan untuk lima dimensi SERVQUAL

menunjukkan bahwa kesenjangan tertinggi adalah pada dimensi empati sebesar (-0,36), diikuti dimensi bukti fisik sebesar (-0,31), daya tanggap (-0,3), kehandalan (-0,25), dan jaminan (-0,14). Adapun secara keseluruhan, nilai rata-rata tingkat *importance* dari siswa (3,30), lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata tingkat *performance* dalam layanan pendidikan (3,03). Hal ini menunjukkan tingkat kepentingan > tingkat kinerja atau dapat dikatakan *Expected service* > *Perceive service*. Dalam hal ini bahwa pelayanan pendidikan masih perlu ditingkatkan pelayanannya, meskipun kesenjangan < -1.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori Parasuraman dalam Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas jasa dikatakan baik apabila jasa yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Sebaliknya, kualitas jasa akan dikatakan kurang baik jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan.<sup>4</sup> Oleh karena itu layanan pendidikan di MAN 1 Semarang meskipun secara keseluruhan berdasarkan persepsi siswa sudah baik karena kesenjangan yang didapat < -1, akan tetapi perlu untuk perbaikan layanan kepada siswa agar terciptanya kenyamanan dan kepuasan.

Hal itu sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria Martiati yang berjudul "*Persepsi Mahasiswa Terhadap*

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2011) Hlm 157

*Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*". Dalam penelitian ini mendeskripsikan tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UNY dilihat dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.<sup>5</sup>

### 3. Atribut Prioritas Kepentingan Dan Usulan Prioritas Tindakan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan

Dalam penelitian, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi faktor-faktor yang memetakan tingkat kepentingan siswa. Hasil menunjukkan beberapa faktor masuk ke dalam kuadran A, dimana faktor tersebut yang menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan siswa, karena faktor tersebut dianggap penting namun kinerjanya masih belum sesuai dengan harapan.

Pada usulan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh siswa, peneliti akan menjabarkan implikasi manajerialnya secara keseluruhan pada kuadran A dan B sehingga tidak terjadi penilaian secara subjektif, yang keterkaitan antara hasil penelitian analisis kesenjangan, dan analisis kesesuaian secara keseluruhan dari siswa MAN 1 Semarang yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal tersebut

---

<sup>5</sup> Jurnal Ria Martiati, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016)

diharapkan akan menjadi masukan untuk MAN 1 Semarang yang diruntut berdasarkan pemetaan prioritas sesuai dengan *Importance-Performance Analysis* sesuai konsep Tjiptono.

a. Kuadran A

Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, akan tetapi pelaksanaannya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pengguna. Oleh karena itu harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada pada kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan siswa. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu:

1) Ketersediaan perpustakaan yang luas, bersih dan rapi.

Menurut Darmono, penataan ruang perpustakaan sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan semua kegiatan di perpustakaan baik untuk aspek layanan maupun untuk kegiatan penyiapan sarana prasarana pendukung perpustakaan.<sup>6</sup> Perpustakaan sebagai salah satu sarana pendidikan sekolah yang berfungsi sebagai penunjang kegiatan belajar siswa maka lembaga dapat mewujudkannya dengan memberikan layanan yang dibutuhkan siswa.

<sup>6</sup> Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), Cet Ke-2, Hlm 210

- 2) Guru tepat waktu ketika masuk ke dalam kelas.

Guru yang datang tepat waktu akan memotivasi siswanya untuk datang tepat waktu pula. Sebagai seorang pendidik yang memiliki kompetensi kepribadian, guru dituntut untuk berperilaku sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku.<sup>7</sup> Maka hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan guru menaati jadwal yang berlaku atau dengan kata lain guru tepat waktu saat masuk kelas.

- 3) Metode pembelajaran yang menyenangkan

Metode pembelajaran yang menyenangkan merupakan hal yang dianggap siswa sangat penting sebagai atribut layanan dalam pembelajaran. Hal tersebut dapat dilihat dari tingginya harapan siswa pada atribut ini. Pada umumnya, ketidakpuasan siswa dikarenakan strategi pembelajaran yang guru gunakan cenderung monoton dan tidak bervariasi. Padahal melakukan variasi stimulus merupakan salah satu keterampilan dasar mengajar. Selain itu, melakukan variasi stimulus dapat menjaga suasana belajar agar tetap menarik, tidak membosankan, dan siswa senantiasa antusias untuk belajar.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Sanjaya, *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2007). Hlm 18

<sup>8</sup> Sanjaya, *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*,... Hlm 37



- 4) Penggunaan metode penilaian berupa ujian teori dan praktik

Guru mengadakan penilaian dengan maksud melihat apakah usaha yang dilakukan melalui pengajaran sudah mencapai tujuan apa belum. Disamping itu, alat penilaian juga harus mampu untuk mendorong kemampuan penalaran dan kreativitas siswa salah satunya yaitu dengan tes tertulis uraian, hasil karya siswa maupun observasi.

- 5) Kesiapan guru dalam membantu setiap kesulitan siswa

Menurut Sanjaya, bahwa ketanggapan seorang pendidik dalam memberikan solusi merupakan keterampilan dasar mengajar, yaitu keterampilan pengelolaan kelas.<sup>9</sup> Pada penelitian ini. Atribut ketanggapan guru dalam membantu kesulitan siswa dianggap sebagai sesuatu yang penting namun dirasakan oleh sebagian besar siswa belum memuaskan. Hal ini kemungkinan bisa terjadi dikarenakan terdapat guru yang dalam proses pembelajaran berikap kurang acuh kepada siswanya. Hal ini seharusnya dapat diatasi dengan cara guru memberikan perhatian kepada siswanya yang memiliki permasalahan dalam proses pembelajaran.

<sup>9</sup> Sanjaya, *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*,.... Hlm 44

- 6) Guru tidak membedakan atau membandingkan siswa.  
Menjadi seorang guru haruslah memiliki karakteristik yang disenangi oleh siswa dan tidak bertindak diskriminatif terhadap siapapun.
- 7) Guru dan staff karyawan yang ramah kepada siswa.  
Dengan memberikan pelatihan-pelatihan, seminar dan diklat oleh pemerintah diharapkan bisa menjadi salah satu cara untuk mengatasi sikap kurang ramah guru maupun staff. Karena disekolah bersikap ramah sangat penting karena merupakan contoh untuk siswa di sekolah tersebut.
- 8) Guru bersikap pilih kasih kepada siswa  
Seorang guru yang baik adalah guru yang berkompeten dan tidak bersikap subjektif ketika melaksanakan pembelajaran. Hal ini sesuai dengan UU No. 14 pasal 20c yang berbunyi “guru berkewajiban: bertindak objektif dan tidak diskriminasi atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan kondisi fisik tertentu atau latar belakang keluarga, dan status sosial ekonomi peserta didik”.<sup>10</sup> Dengan adanya guru yang subjektif dalam proses pembelajaran, siswa akan merasa diabaikan sehingga tidak memiliki semangat untuk belajar yang dapat berakibat pada menurunnya pemahaman siswa dalam menerima materi.

---

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor. 14 pasal 20c

9) Madrasah dengan sigap menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan sekolah.

Atribut ini dirasa sangat penting dan belum memberikan kinerja yang baik.

10) Tanggapan madrasah saat menerima pengaduan dari siswa.

11) Permasalahan siswa ditangani oleh guru BK.

b. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh siswa dan kinerjanya sudah dianggap memuaskan oleh siswa, oleh karenanya MAN 1 Semarang harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik lagi dan memenuhi apa yang menjadi harapan siswanya. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut yang masuk dalam kuadran B yaitu:

- 1) Ruang kelas yang bersih dan menyenangkan.
- 2) Penyediaan ruang kelas dan ruang praktik yang memadai.
- 3) Penyediaan buku perpustakaan yang memadai.
- 4) Penyediaan alat peraga dan media pembelajaran yang menarik dan bervariasi.
- 5) Permasalahan atau kesulitan siswa ditangani lewat wali kelas.
- 6) Penyediaan berbagai jenis kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai.
- 7) Laporan hasil belajar siswa kepada orang tua.

- 8) Memiliki guru dan karyawan dengan jumlah, kualifikasi dan kompetensi yang memadai.
- 9) Pelayanan anak sekolah dari berbagai tingkatan sosial ekonomi masyarakat sekitar.
- 10) Penangguhan pembayaran biaya sekolah bagi siswa yang kurang mampu.
- 11) Monitoring kemajuan siswa melalui wali kelas atau guru bimbingan konseling.

Penelitian ini mengakomodir dimensi-dimensi yang ada dalam kualitas layanan untuk dilakukan evaluasi. Evaluasi dari kualitas layanan berfungsi untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan pelanggan yaitu siswa MAN 1 Semarang terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Hal ini dibuktikan pada penelitian kualitas pelayanan dari Wright, C. And O'Neil "*investigation of service quality at Western Australian he is based on the IPA model, result revealed that student' satisfaction level differed statistically significantly for certain core service quality dimensions compared to other dimensions*"<sup>11</sup> dari hasil penelitian kualitas layanan di Higher Education di Australia Barat dengan model IPA, dari hasil penelitian tersebut mengungkapkan terdapat perbedaan dari tingkat kepuasan siswa secara signifikan untuk dimensi kualitas layanan inti dengan dimensi lain.

---

<sup>11</sup> Wright, C., & O'Neil, M. *Service Quality Evaluation In The Higher Education Sector: An Empirical Investigation Of Student' Perception, Journal Higher Education Research & Development*, (2002). Hal 28. [Http://Doi.Org/10.1080/07294360220124639](http://doi.org/10.1080/07294360220124639)

Semakin banyak atribut layanan yang tidak termasuk dalam kuadran I yaitu prioritas utama dalam perbaikan layanan, maka banyak dari atribut layanan yang ada di MAN 1 Semarang mempunyai persepsi yang baik atau memuaskan. Sehingga dalam hal ini dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan akan mengakibatkan tingginya kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan. Persepsi baik dari siswa dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan-perbaikan dari proses layanan dan sarana praarana serta fasilitas yang dapat mendukung pelayanan. Selain dapat meningkatkan respon positif atau kepuasa, kualitas layanan yang baik akan berdampak pada loyalitas siswa. *A good service quality increases the student satisfaction and leads to student loyalty because in universities or collages*<sup>12</sup>. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan siswa dan mengarah ke loyalitas siswa karena tingkat kualitas layanan menentukan jumlah siswa yang terdaftar di lembaga tersebut. loyalitas pelanggan dapat dibangun berdasarkan pengalaman pelanggan khususnya siswa dalam menerima kualitas layanan yang baik.

Usaha-usaha peningkatan kualitas layanan di MAN 1 Semarang harus didukung oleh seluruh staf dan guru melalui komitmen organisasi yang tinggi, peralatan dan perlengkapan

---

<sup>12</sup> Chen, Y.. And Empirical, *Study On The Experience Of Higher Education Service Quality In Taiwan, International Journal Of Management Sciences*, (2016), 6 (12). 82-94

pembelajaran yang memadai dan fasilitas sarana prasarana yang mendukung proses belajar mengajar. Komitmen staf dan guru dalam memberikan layanan pada siswa merupakan suatu yang fundamental dalam memberikan kualitas layanan yang baik, hal ini disebabkan karena lembaga penyedia layanan merupakan lembaga yang selalu berhadapan dengan pelanggan. Sehingga kepentingan, keinginan dan kebutuhan dalam bentuk layanan oleh para pelanggan haruslah diperhatikan.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini harapan peneliti adalah diadakannya penelitian lanjutan yang mengembangkan dan mengkaji ulang hasil dan mengembangkan hasil penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan ini jauh dari sempurna. Selain itu dengan keterbatasan, waktu, biaya dan tenaga juga menghambat peneliti dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini mengambil sampel 153 dan sudah mampu menjawab rumusan masalah. Hasil dari penelitian ini bisa menggambarkan keadaan sesungguhnya yaitu bagaimana ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan MAN 1 Semarang ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang dilihat dari kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) menurut siswa sudah memiliki kinerja yang baik, hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai *cut off point* yang telah ditentukan. Sehingga persen kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai lebih dari 91,80% berada dalam kategori baik dan persen kesesuaian dengan nilai < 91,80% dikategorikan kurang baik. Dengan demikian, dimensi dengan tingkat kesesuaian kualitas pelayanan yang kurang baik adalah dimensi bukti fisik (90,77), daya tanggap (90,88), dan empati (89,32) karena nilai kesesuaiannya kurang dari 91,80%. Dimensi kehandalan (92, 42%) dan jaminan (95, 63%) sudah memenuhi harapan siswa.

##### 2. Kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa terhadap layanan pendidikan di MAN 1 Semarang

Berdasarkan hasil penelitian analisis gap P-I kualitas layanan pendidikan untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kesenjangan tertinggi adalah pada

dimensi empati sebesar -0,36. Nilai rata-rata tingkat *importance* dari siswa (3,30), lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata tingkat *performance* dalam layanan pendidikan (3,03). Nilai rata-rata dari kelima dimensi SERVQUAL layanan pendidikan pada MAN 1 Semarang memiliki nilai  $< -1$ , akan tetapi perbaikan harus tetap diprioritaskan karena nilai kesenjangan yang menunjukkan keseluruhan bernilai negatif, yang berarti masih ada item yang dirasa siswa belum sesuai harapan.

### 3. Strategi meningkatkan layanan pendidikan di MAN 1 Semarang

Berdasarkan pemetaan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Semarang menyebar merata pada empat kuadran. Atribut yang menjadi prioritas utama dan harus diperbaiki segera sesuai dengan harapan peserta didik. Peningkatan kinerja pada layanan pendidikan harus memperhatikan dimensi dari masing-masing pelayanan baik guru maupun staf karyawan. Atribut yang menjadi prioritas tindakan diantaranya yaitu:

- a. Penggunaan metode penilaian berupa ujian teori dan praktik.

Guru mengadakan penilaian dengan maksud melihat apakah usaha yang dilakukan melalui pengajaran sudah mencapai tujuan apa belum. Disamping itu, alat penilaian juga harus mampu untuk mendorong



kemampuan penalaran dan kreativitas siswa salah satunya yaitu dengan tes tertulis uraian, hasil karya siswa maupun observasi.

- b. Metode pembelajaran yang menyenangkan.

Ketidakpuasan siswa dikarenakan strategi pembelajaran yang guru gunakan cenderung monoton dan tidak bervariasi. Padahal melakukan variasi stimulus merupakan salah satu keterampilan dasar mengajar. Selain itu, melakukan variasi stimulus dapat menjaga suasana belajar agar tetap menarik, tidak membosankan, dan siswa senantiasa antusias untuk belajar

- c. Kesiediaan guru dalam membantu setiap kesulitan siswa.

Pada penelitian ini. Atribut ketanggapan guru dalam membantu kesulitan siswa dianggap sebagai sesuatu yang penting namun dirasakan oleh sebagian besar siswa belum memuaskan. Hal ini kemungkinan bisa terjadi dikarenakan terdapat guru yang dalam proses pembelajaran bersikap kurang acuh kepada siswanya. Hal ini seharusnya dapat diatasi dengan cara guru memberikan perhatian kepada siswanya yang memiliki permasalahan dalam proses pembelajaran.

- d. Guru datang tepat waktu ke kelas.

Guru yang datang tepat waktu akan memotivasi siswanya untuk datang tepat waktu pula. Maka hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut

yaitu dengan guru menaati jadwal yang berlaku atau dengan kata lain guru tepat waktu saat masuk kelas.

- e. Guru bersikap pilih kasih kepada siswa.

Seorang guru yang baik adalah guru yang berkompeten dan tidak bersikap subjektif ketika melaksanakan pembelajaran. Hal ini sesuai dengan UU No. 14 pasal 20c yang berbunyi “guru berkewajiban: bertindak objektif dan tidak diskriminasi atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan kondisi fisik tertentu atau latar belakang keluarga, dan status sosial ekonomi peserta didik”. Dengan adanya guru yang subjektif dalam proses pembelajaran, siswa akan merasa diabaikan sehingga tidak memiliki semangat untuk belajar yang dapat berakibat pada menurunnya pemahaman siswa dalam menerima materi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menemukan beberapa indikasi kelemahan tentang layanan pendidikan di MAN 1 Semarang. Oleh karena itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan di MAN 1 Semarang. Masukan lengkap penulis masukan dalam pembahasan pada usulan prioritas, yaitu:

1. Adanya peningkatan layanan dalam dimensi bukti fisik, karena dalam hal ini dimensi bukti fisik memiliki nilai gap

- negatif. Gap tertinggi yaitu ada pada atribut ketersediaan media pembelajaran. Dalam hal ini perlu adanya perbaikan seperti pengadaan alat-alat peraga atau media penunjang pembelajaran lebih di prioritaskan.
2. Adanya peningkatan layanan dalam dimensi daya tanggap, dalam hal ini nilai gap per item bernilai negatif. Gap tertinggi adalah pada atribut metode pembelajaran guru, dengan ini perlu adanya perubahan cara penggunaan metode pembelajaran agar siswa tidak mudah jenuh atau bosan dengan pembelajaran di kelas. Guru bisa mengatasinya dengan memberikan *icebreaking* di sela-sela pembelajaran guna mengatasi rasa bosan pada siswa.
  3. Adanya peningkatan layanan dalam dimensi empati, nilai gap per item bernilai negatif. Gap tertinggi adalah pada atribut sikap dan kepedulian guru. Guru yang baik dan disukai siswa adalah guru yang mempunyai kepedulian terhadap siswa. Kepedulian yang dimaksud adalah untuk memberikan pertolongan dalam pembelajaran untuk mencapai cita-citanya. Dalam mengekspresikan sikap peduli ini guru juga harus berhati-hati jangan sampai memperhatikan siswanya secara khusus.

### **C. Kata Penutup**

Puji syukur Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, hal tersebut semata-mata bukan kesengajaan, akan

tetapi keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan hasil yang telah didapat.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi, penulis memohon doa, petunjuk dan bimbingan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Quran dan Tafsirnya, (2010). Departemen Agama RI, Jakarta:Depag.
- Arikunto, S. (2006). *Dasar-Dasar Supervisi* . Jakarta: Rineka Cipta .
- Asmani, J. M. (2015). *Manajemen Efektif Marketing Sekolah* . Yogyakarta: Diva Press.
- C. Wright, & O'Neil, M. (2002). *Service Quality Evaluation In The Higher Education Sector: An Empirical Investigation Of Student' Perception, Journal Higher Education Research & Development*.
- Darmono. (2004). *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah* . Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Fatah, N. (2014). *Analisis Kebijakan Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- George, B. C. (2005). *General Psychology Kepribadian, Persepsi, Kognisi, Emosi, Dan Perilaku* . Yogyakarta: Primashopie.
- Grigoroudis, Evangelos And Yannis Siskos, (2010) *Customer Satisfaction Evaluation Methods For Measuring And Implementing Service Quality*, London: Springer.
- Herjanto, E. (2008). *Manajemen Operasi* . Jakarta: Gramedia.
- Irawan. (2002). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta:Liberty.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jogianto. (2010). *Analisis Dan Desain Sistem Informasi* . Yogyakarta: Andi Offset.
- Ketetapan MPR RI. (2001). *Garis-Garis Besar Haluan Negara*. Surabaya: Apollo.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* . Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Martiati, R. (2016). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Mulyana, D. (2000). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* . Bandung : Remaja Rodakarya .
- Nailatun Nikmah. (2014). *Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Di MA NU Banat Kudus Tahun 2014/2015*. Semarang: Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan.
- Nurkolis. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah; Teori, Model, Dan Aplikasi* . Jakarta: Gramedia Widia Sarana.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005
- Pontjorini. (2005). *Sistem Informasi Manajemen* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Ronald. R. (1990). *Introduction To Industrial And Organization Psychology*. London : Forestman And Company.
- Sanjaya. (2007). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan* . Jakarta: Media Grub.
- Siagian, S. (2012). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- S. L. Linda, (2010). *Importance Performance Analysis For Public Management Decision Making: An Empirical Study Of China's Special Administrative Region*, Journal Management Decision.
- Slameto. (1995). *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya* . Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suardi. (2004). *Sistem Manajemen Mutu Iso 9000:2000*. Jakarta: Cv Teruna Grafica.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R%D*. Bandung : Alfabeta.

- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sutisno, O. (1985). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Akasa.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi. Windriati,
- F. (2018). *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di Mts N 2 Semarang* . Semarang: Uin Walisongo.
- Y. Chen. (2016). And Empirical, *Study On The Experience Of Higher Education Service Quality In Taiwan, International Journal Of Management Sciences*. 6 (12). 82-94

## Lampiran 1

### Uji Reliabilitas dan Uji Validitas Ekpekstasi Siswa

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	44

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	14.02	198.559	.509	.949
P2	14.13	197.391	.601	.949
P3	14.41	199.810	.395	.950
P5	14.30	197.843	.442	.950
P7	14.11	197.902	.534	.949
P8	14.10	196.726	.584	.949
P9	14.10	195.497	.636	.948
P10	14.32	196.956	.516	.949
P11	14.27	198.043	.463	.949
P12	14.26	195.536	.643	.948
P13	14.21	196.930	.572	.949
P14	14.33	198.000	.562	.949
P15	14.20	196.965	.580	.949
P16	14.25	196.323	.603	.948
P17	14.40	197.899	.560	.949
P18	14.24	198.760	.541	.949
P19	14.32	197.864	.536	.949
P20	14.42	199.890	.403	.950
P21	14.49	197.567	.447	.950
P22	14.23	197.980	.437	.950
P23	14.06	196.661	.529	.949
P24	14.08	195.152	.598	.948
P25	14.05	198.057	.530	.949
P26	14.10	197.292	.448	.950
P27	14.34	196.410	.617	.948
P28	14.13	197.812	.587	.949
P29	14.22	198.542	.508	.949



P30	142.19	195.484	.658	.948
P31	142.12	196.618	.636	.948
P32	142.10	197.405	.529	.949
P33	142.13	194.654	.680	.948
P34	142.19	198.115	.513	.949
P35	142.24	198.053	.444	.949
P36	142.23	197.993	.499	.949
P38	142.37	198.260	.479	.949
P39	142.26	197.089	.535	.949
P40	142.21	195.338	.622	.948
P41	142.08	196.441	.599	.948
P42	142.24	194.303	.618	.948
P43	142.27	199.066	.478	.949
P44	142.40	197.518	.512	.949
P45	142.33	198.303	.480	.949
P46	142.18	197.620	.508	.949
P47	142.13	198.772	.491	.949

## Lampiran 2

### Uji Reliabilitas dan Uji Validitas Persepsi Siswa

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	44

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	129.88	267.947	.580	.933
P2	129.93	268.607	.487	.934
P3	130.15	266.839	.491	.934
P5	130.18	270.440	.472	.934
P7	129.99	269.066	.467	.934
P8	130.07	262.522	.650	.933
P9	129.77	267.796	.616	.933
P10	130.02	269.243	.589	.933
P11	130.20	272.360	.342	.935
P12	130.21	268.180	.469	.934
P13	130.33	263.237	.667	.932
P14	130.11	269.455	.571	.934
P15	130.06	262.543	.699	.932
P16	130.17	269.642	.399	.935
P17	129.91	270.663	.476	.934
P18	129.80	266.294	.665	.933
P19	130.05	272.583	.308	.936
P20	130.01	272.960	.343	.935
P21	130.12	270.131	.525	.934
P22	130.03	272.348	.394	.935
P23	130.24	268.734	.447	.934
P24	130.12	263.131	.597	.933
P25	130.07	272.338	.369	.935
P26	130.07	271.015	.401	.935
P27	130.04	273.064	.334	.935
P28	130.03	272.927	.362	.935

P29	129.77	275.638	.232	.936
P30	129.86	271.611	.399	.935
P31	129.90	275.247	.316	.935
P32	129.78	270.736	.491	.934
P33	129.81	269.905	.484	.934
P34	129.95	270.774	.506	.934
P35	129.99	268.322	.577	.933
P36	130.14	274.400	.330	.935
P38	130.05	265.794	.592	.933
P39	129.97	275.769	.219	.936
P40	130.08	270.631	.503	.934
P41	130.03	268.210	.585	.933
P42	129.88	267.736	.636	.933
P43	129.88	271.386	.534	.934
P44	130.03	268.039	.576	.933
P45	130.12	268.425	.437	.935
P46	129.98	264.296	.647	.933
P47	130.20	267.422	.548	.934

### Lampiran 3

Mean Per Atribut Ekspektasi Siswa

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi	pn
P1	153	.	.	3.51		.527
P2	153	.	.	3.40		.517
P3	153	.	.	3.12		.561
P5	153	.	.	3.23		.654
P7	153	.	.	3.42		.545
P8	153	.	.	3.42		.570
P9	153	.	.	3.43		.593
P10	153	.	.	3.21		.625
P11	153	.	.	3.25		.613
P12	153	.	.	3.27		.585
P13	153	.	.	3.32		.570
P14	153	.	.	3.20		.514
P15	153	.	.	3.33		.560
P16	153	.	.	3.27		.576
P17	153	.	.	3.13		.522
P18	153	.	.	3.29		.485
P19	153	.	.	3.21		.546
P20	153	.	.	3.11		.545
P21	153	.	.	3.04		.668
P22	153	.	.	3.30		.650
P23	153	.	.	3.47		.629
P24	153	.	.	3.45		.648
P25	153	.	.	3.48		.539
P26	153	.	.	3.42		.685
P27	153	.	.	3.19		.559
P28	153	.	.	3.40		.504
P29	153	.	.	3.31		.529
P30	153	.	.	3.34		.575
P31	153	.	.	3.41		.532
P32	153	.	.	3.43		.582
P33	153	.	.	3.40		.600
P34	153	.	.	3.34		.552
P35	153	.	.	3.29		.635
P36	153	.	.	3.30		.575
P38	153	.	.	3.16		.579
P39	153	.	.	3.27		.596

P40	153	2	4	3.32	.614
P41	153	2	4	3.45	.573
P42	153	1	4	3.29	.675
P43	153	2	4	3.26	.523
P44	153	2	4	3.13	.593
P45	153	2	4	3.20	.574
P46	153	2	4	3.35	.590
P47	153	2	4	3.40	.530
Valid N (listwise)	152				

## Lampiran 4

### Mean Per Atribut Persepsi Siswa

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi	pn
P1	153	2.71	3.27	3.16	.702	
P2	153	2.71	3.27	3.12	.786	
P3	153	2.71	3.27	2.90	.882	
P5	153	2.71	3.27	2.86	.698	
P7	153	2.71	3.27	3.06	.788	
P8	153	2.71	3.27	2.98	.877	
P9	153	2.71	3.27	3.27	.671	
P10	153	2.71	3.27	3.03	.628	
P11	153	2.71	3.27	2.84	.779	
P12	153	2.71	3.27	2.84	.839	
P13	153	2.71	3.27	2.71	.825	
P14	153	2.71	3.27	2.93	.635	
P15	153	2.71	3.27	2.99	.819	
P16	153	2.71	3.27	2.88	.868	
P17	153	2.71	3.27	3.14	.679	
P18	153	2.71	3.27	3.25	.691	
P19	153	2.71	3.27	3.00	.835	
P20	153	2.71	3.27	3.03	.729	
P21	153	2.71	3.27	2.93	.650	
P22	153	2.71	3.27	3.01	.688	
P23	153	2.71	3.27	2.81	.841	
P24	153	2.71	3.27	2.93	.918	
P25	153	2.71	3.27	2.98	.730	
P26	153	2.71	3.27	2.97	.769	
P27	153	2.71	3.27	3.01	.739	
P28	153	2.71	3.27	3.01	.698	
P29	153	2.71	3.27	3.27	.728	
P30	153	2.71	3.27	3.19	.732	
P31	153	2.71	3.27	3.14	.590	
P32	153	2.71	3.27	3.26	.657	
P33	153	2.71	3.27	3.24	.714	
P34	153	2.71	3.27	3.10	.636	
P35	153	2.71	3.27	3.05	.686	
P36	153	2.71	3.27	2.90	.636	
P38	153	2.71	3.27	3.00	.795	
P39	153	2.71	3.27	3.08	.748	
P40	153	2.71	3.27	2.96	.648	

P41	153	1	4	3.02	.683
P42	153	2	4	3.16	.654
P43	153	2	4	3.17	.571
P44	153	1	4	3.02	.702
P45	153	1	4	2.92	.878
P46	153	1	4	3.07	.800
P47	153	1	4	2.85	.768
Valid N (listwise)	153				

## Lampiran 5

### Nama Responden Siswa

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>KELAS</b>
1.	Aulia Nurul Mutmainah	XII MIA 1
2.	Avinda Rahmawati	XII MIA 1
3.	Azkiya Sholihatul Umami	XII MIA 1
4.	Dewi Wulandari	XII MIA 1
5.	Fadlilah Arina Manasikana	XII MIA 1
6.	Faizatinnisa	XII MIA 1
7.	Indri Setiawan	XII MIA 1
8.	Luthfia Azka Arrohmah	XII MIA 1
9.	Muhammad Zidan Hakim	XII MIA 1
10.	Muhammad Fahri Al'athif	XII MIA 1
11.	Muhammad Zainun Nadzir	XII MIA 1
12.	Naila Alif Salsabila	XII MIA 1
13.	Nova Zakiyatun Niswa	XII MIA 1
14.	Novi Fitriatun Nisa	XII MIA 1
15.	Nur Alifah	XII MIA 1
16.	Nur Laila Maghfiroh	XII MIA 1
17.	Nur Syifa Setiawan	XII MIA 1
18.	Nuril Asna	XII MIA 1
19.	Pratiwi Zahra Santika	XII MIA 1
20.	Putri Kharismatul Faizah	XII MIA 1
21.	Rahmawati Devi Sugesti	XII MIA 1
22.	Reni Puji Astutik	XII MIA 1
23.	Rika Purnama Sari	XII MIA 1
24.	Rizka Fitriyani	XII MIA 1
25.	Siti Khoirun Nisa	XII MIA 1
26.	Siti Syarifah	XII MIA 1
27.	Sofia Defi	XII MIA 1
28.	Sofia Kurniawati	XII MIA 1
29.	Tasdiqotul Walidah	XII MIA 1
30.	Topik Ismail	XII MIA 1
31.	Tyas Layli Maulida	XII MIA 1
32.	Umi Rokhayati	XII MIA 1
33.	Ursila Khoirun Nisa	XII MIA 1
34.	Vina Anisah Khofifatul Hasanah	XII MIA 1
35.	Wahyu Setiyoningsih	XII MIA 1
36.	Widia Rusiana	XII MIA 1
37.	A. Agus Setyawan	XII MIA 3



<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>KELAS</b>
38.	Adhani Ahmadnurrahmadani	XII MIA 3
39.	Ayu Septiyaningsih	XII MIA 3
40.	Azhar Asshiddiqiy	XII MIA 3
41.	Boyke Arya Saputra	XII MIA 3
42.	Diana Ayu Putri Wahyuningsih	XII MIA 3
43.	Farisa Lestari	XII MIA 3
44.	Farkhan Abdul Hadi	XII MIA 3
45.	Harisa Aisya Putri	XII MIA 3
46.	Indah Lailatul Fajriyah	XII MIA 3
47.	Indah Puji Rahayu	XII MIA 3
48.	Ira Kafidlotul Qur'aniah	XII MIA 3
49.	Lukman Syaifudin	XII MIA 3
50.	M. Arif Luqman Hakim	XII MIA 3
51.	M. Irfan Fahrozi	XII MIA 3
52.	Maria Ulfa	XII MIA 3
53.	Maulana Qoddarullah Zaman	XII MIA 3
54.	Maulidha Hati Nurani	XII MIA 3
55.	Muhammad Nur Lutfian Afandi	XII MIA 3
56.	Muhammad Shohibul Anwar	XII MIA 3
57.	Nur Azizah Kumairoh	XII MIA 3
58.	Nur Hermawati	XII MIA 3
59.	Putri Nawang Sari	XII MIA 3
60.	Ragil Ani Handayani	XII MIA 3
61.	Rifqa Mijwad Aula	XII MIA 3
62.	Riski Alfianto	XII MIA 3
63.	Siti Ika Nadia	XII MIA 3
64.	Wahid Ali Muchtar	XII MIA 3
65.	Zahra Zaena	XII MIA 3
66.	Zaky Rizky Gumawan	XII MIA 3
67.	Zulafin Nur Rosyidah	XII MIA 3
68.	Adrisna Endar Malika	XII IIS 2
69.	Almira Mardhiyah	XII IIS 2
70.	Aprilia Handayani	XII IIS 2
71.	Faza Aryani Eka Putri	XII IIS 2
72.	Febri Dian Saputri	XII IIS 2
73.	Ida Suci Wulandari	XII IIS 2
74.	Laela Novianti	XII IIS 2
75.	Lutfiatul Quroh	XII IIS 2
76.	Mirna Mi'roatul Hasanah	XII IIS 2
77.	Muflihatun Nurul Azizah	XII IIS 2

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>KELAS</b>
78.	Muhammad Rois Subhan	XII IIS 2
79.	Muhammad Bagus Nur Majid	XII IIS 2
80.	Nely Hidayati	XII IIS 2
81.	Noor Julietta Piguillem	XII IIS 2
82.	Novi Astriyani	XII IIS 2
83.	Nur Fitriyani	XII IIS 2
84.	Nur Hidayah	XII IIS 2
85.	Salma Salsabila	XII IIS 2
86.	Shyla Ulfa Nur Ayu	XII IIS 2
87.	Silfi Afifatuzzulfa	XII IIS 2
88.	Siti Eka Ermawati	XII IIS 2
89.	Siti Fitriyani	XII IIS 2
90.	Siti Rohani	XII IIS 2
91.	Siti Sholekah	XII IIS 2
92.	Syochibul Anip	XII IIS 2
93.	Zulfa Luthfi Nugroho	XII IIS 2
94.	Abdul Kholiq	XII IKA 1
95.	Afifah Ari Mustika	XII IKA 1
96.	Alfati Nida	XII IKA 1
97.	An Nisa Rahmatika	XII IKA 1
98.	Ana Arifannisa Said	XII IKA 1
99.	Andika Eka Saputra	XII IKA 1
100.	Anida Khirun Nisa	XII IKA 1
101.	Annisa Ulinuha Sakinah	XII IKA 1
102.	Arina Khimatas Saidah	XII IKA 1
103.	Budi Utomo	XII IKA 1
104.	Dyah Ayu Kusumaningrum	XII IKA 1
105.	Erika Kusnul Fitriana	XII IKA 1
106.	Faizah Fuaida	XII IKA 1
107.	Fiqi Fiqrotul Amna	XII IKA 1
108.	Fitriani Nurul Faizah	XII IKA 1
109.	Halimah Edy Pratiwi	XII IKA 1
110.	Hana Lutfia	XII IKA 1
111.	Imroatul Aulia	XII IKA 1
112.	Ira Febri Handayani	XII IKA 1
113.	Irvan	XII IKA 1
114.	Jafar Sodiq	XII IKA 1
115.	Jihan Fara Ikhrimah	XII IKA 1
116.	Khoiri Zulfa Malihah	XII IKA 1
117.	Lilis Tri Susanti	XII IKA 1

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>KELAS</b>
118.	Lutfiah Adhabia	XII IKA 1
119.	M. Aldy Hidayatulloh	XII IKA 1
120.	Mhammad Nasrudin	XII IKA 1
121.	Nurul Hasanah	XII IKA 1
122.	Riah Pratiwi	XII IKA 1
123.	Rifdah Alviani	XII IKA 1
124.	Rizqi Intan Nur Laili	XII IKA 1
125.	Siti Mahfiroh	XII IKA 1
126.	Umi Etikawati	XII IKA 1
127.	Umi Khofifah Khoirina	XII IKA 1
128.	Ahmad Arifin	XII IKA 2
129.	Ahmad Arifin	XII IKA 2
130.	Ahmad Syaripudin	XII IKA 2
131.	Amisha Ulfa Wahdati	XII IKA 2
132.	Avivi Miftahusnaini	XII IKA 2
133.	Ayu Lestari Septi Sanustika	XII IKA 2
134.	Cahya Septia Lestari	XII IKA 2
135.	Dwi Susanti	XII IKA 2
136.	Farida Utami	XII IKA 2
137.	Fatma Nur Hidayati	XII IKA 2
138.	Isnaini Cahyo Wahyudi	XII IKA 2
149.	Isni Ramadani	XII IKA 2
140.	Jalaludin	XII IKA 2
141.	Jazilatl Asyiyah	XII IKA 2
142.	Khoirun Nisa	XII IKA 2
143.	Latif Kurniawan	XII IKA 2
144.	Maulida Nastiti Rahayu	XII IKA 2
145.	Muhammad Adi Prasetyo	XII IKA 2
146.	Muhammad Fahrur Rozi	XII IKA 2
147.	Muhammad Hasri	XII IKA 2
148.	Muhammad Ahyari	XII IKA 2
149.	Muhammad Amin Rozaaq	XII IKA 2
150.	Muhammad Arif Safii	XII IKA 2
151.	Muhammad Ilham Wafa	XII IKA 2
152.	Muhim Maslakh Muhammad	XII IKA 2
153.	Najmudin Lubis	XII IKA 2

## Lampiran 6

### ANGKET UJI COBA INSTRUMEN “EKSPEKTASI DAN PERSEPSI SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI MAN 1 SEMARANG”

#### I. PENGANTAR

1. Angket ini diedarkan kepada anda dengan maksud untuk mendapatkan informasi sehubungan dengan penelitian guna penyusunan skripsi.
2. Informasi yang diperoleh dari anda sangat berguna bagi kami untuk menganalisis tentang Layanan Pendidikan.
3. Angket ini bukan merupakan tes, sehingga tidak ada jawaban yang salah.
4. Jawaban yang anda berikan tidak akan berpengaruh apapun terhadap nilai anda di sekolah.
5. Agar penelitian ini mencapai tujuan yang diharapkan, penulis mohon supaya anda menjawab pertanyaan dengan keadaan yang sebenarnya.

#### II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah identitas diri anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah tiap butir pertanyaan secara teliti sebelum menjawab.
3. Jawablah semua pertanyaan yang ada dengan jujur, sesuai keadaan yang sebenarnya.
4. Setiap pertanyaan pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda, lalu bubuhkan tanda “ceklis” (√) pada kotak yang tersedia.

Misalnya:

Sangat Setuju	(SS)
Setuju	(S)
Tidak Setuju	(TS)
Sangat Tidak Setuju	(STS)

5. Apabila telah selesai, periksa kembali jawaban anda dan pastikan bahwa semua pertanyaan telah dijawab.

### III. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Kelas : .....
3. No Absen : .....

### IV. DAFTAR PERTANYAAN

- A. Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan MAN 1 Semarang

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<b>A.</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>				
1.	Ruang kelas yang bersih dan menyenangkan akan mendorong terciptanya suasana belajar bagi siswa, sehingga siswa dapat belajar dengan tenang.				
2.	Penyediaan ruang kelas dan ruang praktik untuk pembelajaran yang memadai akan mendorong keberhasilan proses pembelajaran, sehingga siswa dapat belajar secara maksimal.				
3.	Pembagian ruang kelas sudah tepat sesuai dengan ketentuan, sehingga tidak ada pembengkakan kelas atau kelas gemuk.				
4.	Ketersediaan jumlah kamar kecil yang bersih sudah memadai dengan jumlah siswa di sekolah.				
5.	Penyediaan buku perpustakaan yang memadai akan mendorong siswa untk senang membaca,				

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	sehingga mempermudah siswa memperoleh sumber belajar yang dibutuhkan.				
6.	Perpustakaan yang luas, bersih dan rapi akan mendorong semangat siswa dalam mengunjungi perpustakaan setiap harinya.				
7.	Penyediaan alat peraga dalam media pembelajaran yang menarik dan bervariasi akan meningkatkan motivasi siswa dalam belajar.				
8.	Penyediaan fasilitas belajar yang lengkap akan meningkatkan semangat belajar siswa.				
<b>B.</b>	<b>TENAGA PENDIDIK/GURU DAN KARYAWAN</b>				
9.	Saya senang melihat guru dan karyawan berpenampilan rapi di sekolah.				
10.	Guru yang tidak pernah ijin saat mengajar di kelas maka semua materi dapat disampaikan sehingga siswa dapat mudah memahami semua materi yang disampaikan.				
11.	Guru yang selalu tepat waktu ketika masuk ke dalam kelas akan memotivasi siswanya untuk masuk tepat waktu.				
12.	Guru yang profesional dan bertanggung jawab tidak akan mengurangi waktu jam pelajaran saat di sekolah.				
13.	Metode pembelajaran yang menyenangkan akan membuat				

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	siswa termotivasi untuk belajar, sehingga siswa akan maksimal dalam menyerap materi pembelajaran yang diberikan.				
14.	Guru saat mengajar selalu menggunakan metode yang berbeda-beda sesuai dengan materi yang disampaikan sehingga siswa akan lebih tertarik dan memahami materi yang diajarkan.				
15.	Guru yang profesional akan dapat menyampaikan materi pelajaran dengan jelas dan menarik, sehingga siswa tidak akan merasa bosan dan memperoleh pengetahuan yang utuh.				
16.	Guru saat mengajar selalu menjelaskan materi pelajaran secara detail dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga siswa akan semakin memahami semua materi yang telah disampaikan.				
17.	Guru yang baik akan memberikan penguatan dan umpan balik atas tugas belajar siswa, sehingga siswa termotivasi untuk belajar lebih tekun lagi.				
18.	Guru yang profesional akan memiliki berbagai jenis sumber belajar dan media secara tepat yang digunakan dalam pembelajaran, sehingga dapat membantu mempermudah siswa dalam memahami materi pembelajaran.				
19.	Guru saat mengajar				

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	menggunakan media pembelajaran berupa audio visual sehingga siswa dapat menguasai materi yang diajarkan.				
20.	Guru seharusnya menggunakan metode penilaian tes, penugasan ataupun observasi untuk menilai kemajuan belajar siswa, sehingga dapat diketahui kemampuan yang telah dikuasai siswa				
21.	Semua guru menggunakan metode penilaian berupa ujian teori dan praktik untuk menilai hasil belajar siswa sehingga dapat diketahui kemampuan yang dimiliki siswa,				
22.	Guru bersedia membantu siswa yang mengalami kesulitan bidang akademik atau mata pelajaran.				
23.	Siswa akan merasa senang apabila guru tidak membandingkan atau membedakan antara siswa satu dengan yang lainnya.				
24.	Siswa akan merasa senang dengan guru maupun staff karyawan yang ramah kepada seluruh siswa.				
25.	Seorang guru seharusnya bisa mengenal anak didiknya dengan baik, terutama dari segi psikologis anak.				
26.	Siswa akan merasa tidak nyaman dengan guru yang hanya memperhatikan siswa-siswa yang dirasa sesuai dengan apa yang diharapkan				



No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	guru.				
27.	Permasalahan atau kesulitan siswa ditangani oleh sekolah melalui wali kelas masing-masing.				
<b>C.</b>	<b>PENGELOLAAN LEMBAGA</b>				
28.	Sekolah yang baik akan menyediakan berbagai jenis kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai dengan minat siswa, sehingga siswa dapat memaksimalkan potensi yang dimilikinya sesuai dengan bakat dan minat siswa.				
29.	Sekolah memberikan laporan hasil belajar siswa secara berkala kepada orang tua, sehingga orang tua dapat mengetahui hasil belajar anak.				
30.	Sekolah yang baik akan memiliki guru dan karyawan dengan jumlah, kualifikasi dan kompetensi yang memadai, sehingga dapat memberikan pengalaman belajar bagi siswa.				
31.	Sekolah yang baik akan melayani anak sekolah dari berbagai tingkatan sosial ekonomi masyarakat sekitar, sehingga siswa dari tingkat sosial ekonomi bawah bisa mendapatkan pelayanan pendidikan yang sama.				
32.	Sekolah memberikan kesempatan penangguhan pembayaran biaya sekolah untuk siswa kurang mampu,				

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	sehingga siswa dapat mengikuti seluruh rangkaian pembelajaran tanpa khawatir tentang biaya.				
33.	Sekolah memberikan apresiasi kepada siswa berupa beasiswa kepada siswa yang berprestasi, sehingga siswa termotivasi untuk belajar lebih tekun.				
34.	Sekolah membuka layanan pengaduan bagi siswa yang memiliki permasalahan.				
35.	Sekolah yang baik dapat memahami apa yang menjadi kepentingan dan kesulitan siswa.				
36.	Sekolah akan segera menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang menjadi keluhan-keluhan siswanya.				
37.	Sekolah dengan sigap menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi dilingkungan sekolah.				
38.	Sekolah berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan siswa atau penerima layanan.				
39.	Sekolah yang baik akan memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap dengan apa yang dibutuhkan siswanya.				
40.	Sekolah yang baik akan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan siswanya.				
41.	Sekolah yang baik dapat memberikan jaminan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi siswa.				

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<b>D.</b>	<b>BIMBINGAN DAN KONSELING</b>				
42.	Sekolah yang baik akan menyediakan layanan bimbingan bagi semua siswa berkenaan dengan masalah diri pribadi, sosial, belajar, dan pengembangan karir, sehingga siswa akan terbantu dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.				
43.	Sekolah memonitor terhadap kemajuan siswa melalui guru wali kelas atau guru bimbingan konseling.				
44.	Setiap permasalahan atau keluhan siswa ditangani oleh sekolah melalui guru bimbingan konseling (BK).				
45.	Sanksi bagi siswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan sekolah dan berlaku bagi semua siswa tanpa terkecuali				
46.	Sekolah seharusnya membuat training motivasi secara berkala untuk meningkatkan motivasi belajar siswa.				
47.	Sekolah yang baik akan mampu meningkatkan prestasi belajar siswa yang sebelumnya masih rendah atau kurang, sehingga siswa yang kemampuan belajarnya rendah selalu termotivasi untuk meningkatkan prestasi belajarnya.				

B. Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan MAN 1 Semarang

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<b>A.</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>				
1.	Ruang kelas di sekolah kami senantiasa dalam keadaan bersih.				
2.	Ruang kelasku diatur dengan rapi sehingga saya merasa nyaman saat berada di kelas.				
3.	Jumlah ruang kelas dan ruang praktik untuk pembelajaran di sekolah kami sudah memadai.				
4.	Jumlah kamar kecil di sekolah kami sudah memadai dan selalu bersih.				
5.	Jumlah dan jenis buku perpustakaan di sekolah kami sudah memadai.				
6.	Ruang perpustakaan sekolah kami sangat luas dan buku-buku selalu tertata rapi.				
7.	Sekolah kami menyediakan alat peraga dalam media pembelajaran yang menarik dan bervariasi.				
8.	Fasilitas pembelajaran di sekolah kami tidak mengecewakan karena sudah tersedia lengkap.				
<b>B.</b>	<b>TENAGA PENDIDIK/GURU DAN KARYAWAN</b>				
9.	Saya senang melihat guru dan karyawan berpenampilan rapi di sekolah.				
10.	Guru dan karyawan disekolah kami tidak pernah ijin saat jam mengajar di kelas.				
11.	Guru-guru di sekolah kami				

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	selalu tepat waktu ketika masuk ke dalam kelas.				
12.	Saya menilai guru di sekolah kami tidak pernah mengurangi waktu jam pembelajaran.				
13.	Metode pembelajaran yang digunakan guru saat mengajar bervariasi dan menyenangkan.				
14.	Guru di sekolah kami saat mengajar selalu menggunakan metode pembelajaran yang berbeda-beda sesuai dengan materi yang disampaikan.				
15.	Guru-guru di sekolah kami dapat menyampaikan materi pelajaran dengan jelas dan menarik.				
16.	Guru di sekolah kami saat mengajar selalu menjelaskan materi pelajaran secara detail dengan bahasa yang mudah dipahami siswa.				
17.	Guru-guru di sekolah kami senantiasa memberikan penguatan dan umpan balik atas tugas belajar siswa.				
18.	Dalam pembelajaran, biasanya kami dipandu guru untuk belajar dengan menggunakan lebih dari satu jenis sumber belajar.				
19.	Guru di sekolah kami saat mengajar menggunakan media pembelajaran berupa audio visual.				
20.	Kami melihat bahwa guru kami menggunakan metode penilaian tes dan non tes untuk menilai kemajuan siswa.				
21.	Semua guru di sekolah kami				

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	menggunakan metode penilaian berupa ujian teori dan praktik untuk menilai hasil belajar siswa.				
22.	Guru di sekolah kami selalu membantu siswanya ketika mengalami kesulitan dalam belajar.				
23.	Menurut saya pihak guru masih sering berlaku tidak adil kepada siswanya.				
24.	Saya suka dengan kinerja staff administrasi di sekolahku karena mereka ramah dan dapat dipercaya.				
25.	Sepengetahuan saya, pihak guru maupun staff sangat memperhatikan siswanya secara individual.				
26.	Saya merasa tidak nyaman saat mengikuti proses pembelajaran karena guru tidak pernah mengenal saya sebagai anak didiknya.				
27.	Setiap kelas kami mempunyai satu orang guru sebagai wali kelas guna memonitoring setiap permasalahan atau kesulitan.				
<b>C.</b>	<b>PENGELOLAAN LEMBAGA</b>				
28.	Di sekolah kami disediakan berbagai jenis kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai dengan bakat dan minat siswa.				
29.	Disetiap akhir semester sekolah kami memberikan laporan hasil belajar siswa kepada orang tua siswa (pembagian raport)				
30.	Saya melihat sekolah kami memiliki guru dan karyawan				

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	dengan jumlah, kualifikasi, dan kompetensi yang memadai.				
31.	Dalam memberikan pelayanan, sekolah kami tidak membedakan status sosial ekonomi dari orang tua siswa.				
32.	Sekolah kami biasanya memberikan penangguhan pembayaran biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu.				
33.	Sekolah kami memberikan beasiswa kepada siswa yang berprestasi.				
34.	Sekolah kami membuka layanan pengaduan bagi siswa yang memiliki permasalahan.				
35.	Pihak sekolah kami selalu memperhatikan apa yang menjadi kepentingan dan kesulitan siswa.				
36.	Saya tidak suka dengan pihak sekolahku karena sering mengabaikan apa yang menjadi keluhan-keluhan siswanya.				
37.	Sekolahku tidak sigap dalam merespon masalah-masalah yang muncul di lingkungan sekolah.				
38.	Sekolahku memberi respon positif setiap pengaduan dari siswanya.				
39.	Saya jengkel karena sering dipersulit untuk memperoleh pelayanan dari sekolah yang saya butuhkan.				
40.	Saya melihat sekolah kami selalu berusaha memperhatikan kebutuhan setiap siswanya.				
41.	Saya merasa tentram saat				

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	mengikuti pelajaran karena siswa mendapatkan jaminan keamanan dan kenyamanan selama mengikuti pelajaran.				
<b>D.</b>	<b>BIMBINGAN DAN KONSELING</b>				
42.	Sekolah kami menyediakan layanan bimbingan bagi semua siswa berkenaan dengan masalah diri pribadi, sosial, belajar, dan pengembangan karir.				
43.	Sekolah memberikan pelayanan berupa guru bimbingan konseling dan wali kelas untuk memonitor kemajuan siswa.				
44.	Adanya guru BK atau wali kelas di sekolah dapat membantu siswa mengatasi permasalahan.				
45.	Sekolah kami memberi teguran keras atau sanksi bagi siswa yang melanggar peraturan sekolah.				
46.	Sekolah kami biasanya mengadakan program training motivasi untuk meningkatkan motivasi belajar siswa, terutama ketika menjelang ujian nasional.				
47.	Sekolah kami membuat program khusus untuk upaya meningkatkan prestasi belajar siswa yang sebelumnya masih rendah atau kurang.				





## Lampiran 7



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185  
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387  
www.walisongo.ac.id

Nomor: B - 4691/Un.10.3/D.1/TL.00./07/2019

18 Juli 2019

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Riset

a.n. : Rustiana

NIM : 1503036044

Kepada Yth.

Kepala MAN 1 Semarang  
di Kab Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa :

Nama : Rustiana

NIM : 1503036044

Alamat : Ds. Rejosari, RT 02/RW 05, Kec. Bancak, Kab. Semarang

Judul skripsi : **ANALISIS EKSPETASI DAN PERSEPSI SISWA TERILADAP  
LAYANAN PENDIDIKAN DI MAN 1 SEMARANG**

Pembimbing : 1. Dr. Wahyudi, M.Pd

2. M. Rikza Chamami, M.SI

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut diatas selama 30 hari, mulai tanggal 24 Juli sampai dengan tanggal 24 Agustus 2019.

Demikian atas perhatian dan tercabulnya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.



Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

## Lampiran 8



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SEMARANG  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 SEMARANG**

Jalan R. Suhaman Suruh Kabupaten Semarang 50776 Telephon (0298) 317163  
email : mansuruh@gmail.com

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 022-1/Ma.11.45/PP.00/01/2020

Dengan ini Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Semarang menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : RUSTIANA  
NIM : 1503036044  
Asal Universitas : UIN Walisongo Semarang  
Program Studi : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Mahasiswa tersebut benar – benar telah melaksanakan penelitian di MAN 1 Semarang pada tanggal 24 Juli – 24 Agustus 2019 dengan judul penelitian “ ANALISIS EKSPETASI DAN PERSEPSI SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI MAN 1 SEMARANG ”

Demikian surat keterangan ini kami buat, bagi yang berkepentingan harap menjadi maklum.



Semarang, 14 Januari 2020

Kepala

Mahsun Alwa'id

## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama : Rustiana
2. Tempat & Tgl. Lahir : Kab. Semarang, 19 Juli 1997
3. Alamat Rumah : Dsn. Banyuripan, Desa Rejosari  
RT 02/RW 05, Kecamatan Bancak,  
Kabupaten Semarang
4. HP : 085900475837
5. Email : [rustiana102@gmail.com](mailto:rustiana102@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. SD N Rejosari 03 Bancak
  - b. SMP N 1 Bancak
  - c. MAN Suruh/MAN 1 Semarang
2. Pendidikan Non-Formal
  - a. Ponpes Putri Darul Ulum Suruh Kabupaten Semarang

Semarang, 09 Januari 2020

**Rustiana**

NIM : 1503036044