

ANALYSIS LEVEL OF STUDENT SATISFACTION IN SPECIAL CLASSES ON QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AT SMK LABOR BINAAN FKIP UNRI PEKANBARU

Meli Narsih¹, Suarman², Gani Haryana³

Email: melin_0205@yahoo.com¹, cun_unri@yahoo.co.id², gani_haryana@yahoo.com³

No. Hp: 085375631361

**Study Program Economic Education
Faculty of Teachers Training and Education
Riau University**

***Abstrack:** This research purpose is to know how the level of the student satisfaction in special classes on the quality of educational services was SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru with fourty one (41) sample can obtained with Taro Yamane Formula and the method to take the sampling use area sampling method (cluster sampling). The analysis data technique using on the research is Importance and Performance Analysis (IPA) that compare with the importance or performance level. The result can be showed that importance score is 185.93 while that performance score is 151.75. This matter that point the performace score of student are low so far of student wants. It means that students have less satisfied on services at the school while the level of suitability scored are good with score is 81.80%. Because that the school can repairing that performance in there. And satisfied of student can realize to all indicator at shcool.*

***Keywords :** Services Quality and Costumers Satisfaction*

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA KELAS KHUSUS ATAS KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI SMK LABOR BINAAN FKIP UNRI PEKANBARU

Meli Narsih¹, Suarman², Gani Haryana³

Email: melin_0205@yahoo.com¹, cun_unri@yahoo.co.id², gani_haryana@yahoo.com³

No. Hp: 085375631361

**Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau**

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa pada kelas khusus atas kualitas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru dengan 41 sampel penelitian yang diperoleh menggunakan rumus slovin dan cara pengambilan sampel menggunakan metode *area sampling (cluster sampling)*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance and Performance Analysis (IPA)* yaitu dengan membandingkan tingkat kepentingan/diharapkan dengan kinerja/pelaksanaan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa skor rata-rata kepentingan/yang diharapkan adalah sebesar 185.93 sedangkan skor rata-rata kinerja/pelaksanaan/yang dialami adalah sebesar 151.75. Hal ini menunjukkan bahwa yang kinerja/pelaksanaan/yang dialami siswa lebih rendah daripada yang diharapkan siswa, artinya siswa masi kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Sedangkan tingkat kesesuaian rata-rata sudah baik dengan skor 81.80%. Oleh karena itu sekolah harus dapat memperbaiki atribut/indikator yang kurang bagus kinerjanya. Sehingga kepuasan siswa bisa tercapai untuk semua indikator yang terdapat disekolah yang diungkapkan lebih lanjut oleh peneliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu usaha untuk mencerdaskan anak bangsa. Pendidikan dapat bersifat formal maupun non formal. Pendidikan formal dimulai dari tingkatan pendidikan usia dini (TK dan PAUD), pendidikan dasar (SD/MI), pendidikan menengah (SMP/MTs), dan pendidikan atas (SMA/MA dan SMK/MAK) hingga ke perguruan tinggi baik yang dikelola negeri maupun swasta. Menurut persepsi masyarakat secara umum, sekolah formal memiliki kualitas yang lebih baik, sehingga mereka lebih mempercayakan anak-anak mereka untuk bersekolah di sekolah-sekolah formal.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik yang seharusnya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Pendidikan bertujuan untuk menciptakan insan yang berprestasi dan dapat memenuhi dunia kerja. Karena ditengah-tengah kehidupan ekonomi yang sangat sulit sekarang ini membuat biaya hidup semakin tinggi dan diiringi dengan biaya pendidikan semakin tinggi pula. Sehingga tidak semua masyarakat mampu menyekolahkan anaknya hingga keperguruan tinggi. Oleh karena itu pemerintah Indonesia mempunyai salah satu solusi atau cara untuk mengatasi hal ini yaitu dengan mendirikan Sekolah Menengah Kejuruan, dengan harapan tamatan sekolah ini dapat langsung bekerja, sehingga dapat membantu keuangan keluarga. Didirikannya sekolah ini bukan berarti masalah selesai, karena tidak semua SMK yang memiliki kualitas yang bagus. Sehingga perlu ditingkatkan lagi terutama dalam kualitas pelayanannya.

Sekolah Menengah Kejuruan atau biasa disingkat dengan SMK menurut Mulyasa (Eka Sartika, 2013), merupakan salah satu lembaga pendidikan formal di Indonesia yang bertanggung jawab untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian sehingga lulusannya dapat mengembangkan kinerja apabila telah memasuki dunia kerja.

Menurut Uwe Schippers dan Djajang Madya Patriana (1994), Tujuan pendidikan kejuruan adalah untuk membekali siswa agar memiliki kompetensi perilaku dalam bidang kejuruan tertentu sehingga yang bersangkutan mampu bekerja (memiliki kinerja) demi masa depan dan untuk kesejahteraan bangsa. Berdasarkan tujuan tersebut berarti diharapkan pendidikan kejuruan dapat menghasilkan siswa yang mampu bekerja serta memiliki skill yang mumpuni dan siap untuk terjun secara langsung ke dunia kerja. Dalam penelitian ini saya mengangkat salah satu permasalahan yaitu mengenai kualitas pelayanan terdapat pada setiap lembaga pendidikan/sekolah. Pada era globalisasi saat ini setiap sekolah harus mampu menunjukkan kualitasnya agar sekolah tersebut menjadi pilihan diantara lembaga pendidikan lainnya. Pendidikan pada zaman sekarang ini dianggap semakin penting, karena bukan saja sekedar untuk menambah ilmu tetapi juga dianggap sebagai investasi masa depan untuk bekal mendapatkan pekerjaan yang baik dan mampu bersaing ditengah ketatnya persaingan era globalisasi saat ini. Oleh karena itu lembaga pendidikan sebagai salah satu industri jasa pada saat ini harus semakin bagus kualitas pelayanan jasa pendidikan tersebut, maka akan menciptakan *image* yang bagus pula dan bisa menjadi sekolah pilihan/unggulan.

Walaupun telah tercipta *image* yang bagus, hal ini tidak bisa membuat sekolah tersebut berbangga dan lengah terhadap perubahan zaman. Semakin berkembang zaman, maka diperlukan perbaikan-perbaikan agar kualitas jasa yang diberikan kepada siswanya

(pelanggan) dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang diberikan sekolah sangat mempengaruhi terhadap kepuasan siswanya. Hal ini terbukti berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mira Amelia dan Sugiono (2012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar yaitu sebesar 75,2%.

Supranto (2011) menyatakan bahwa kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Supranto (2011) adalah kinerja suatu jasa sesuai dengan yang diharapkan. Sebagai salah satu industri jasa, lembaga pendidikan/sekolah harus memberikan kualitas pelayanan yang bagus untuk memuaskan pelanggannya (siswanya). Untuk mengetahui kepuasan siswa atas kualitas pelayanan jasa yang diberikan sekolah, maka indikator yang digunakan adalah: (1) Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, (2) Keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (3) Daya tanggap (*responsibility*), meliputi keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen/pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (4) Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan, dan (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan konsumen (Mira Amelia dan Sugiono, 2012).

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti telah melakukan pra-survey di sekolah yang akan diteliti, yakni SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru. SMK Labor Binaan FKIP UNRI merupakan salah satu SMK yang terdapat di Pekanbaru dan pada saat ini merupakan sekolah percontohan. SMK Labor Binaan FKIP UNRI berada di bawah naungan Yayasan Universitas Riau dan dibina langsung oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau. Sejak didirikan pada tahun 1998 dengan SK Mendikbud No: 8733/109.8.4/MN.1998. SMK Labor kemudian dikenal dengan sebutan *Pekanbaru Labschool*. Sebutan ini identik dengan tujuan pendirian SMK Labor, yaitu ingin mendirikan laboratorium pengembangan ilmu pendidikan, pengembangan tenaga kependidikan, dan pengembangan metodologi pembelajaran di tingkat Sekolah Menengah Kejuruan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama melaksanakan kegiatan Program Pengalaman Lapangan (PPL). Peneliti memperoleh berbagai informasi mengenai SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru diantaranya adalah informasi mengenai pembagian kelas yang terdapat di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru, yakni Kelas Khusus dan Kelas Reguler.

Kelas khusus merupakan kelas yang dibedakan dengan kelas reguler. Adapun perbedaannya menyangkut dalam administrasi, yaitu biaya masuk yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelas reguler, kemudian waktu belajar/jam belajar yang ditambah, serta fasilitas lebih diberikan kepada kelas khusus.

Apakah berbagai perbedaan kelas khusus dengan kelas reguler membawa kepuasan yang berlebih bagi kelas khusus? Hal inilah yang membuat peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan sekolah terhadap siswa SMK Labor terutama siswa kelas khusus SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru. Apabila tingkat kepuasan kelas khusus tinggi, maka bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sekolah dapat dikatakan baik dan sebaliknya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Pada Kelas Khusus Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru Jalan Thamrin No. 97 Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru. Waktu penelitian dilaksanakan mulai dari Januari 2016 hingga penelitian ini selesai dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI khusus SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru yang tersebar kedalam tiga jurusan yakni Akuntansi (AK), Teknik Komputer Jaringan (TKJ), dan Rekayasa Perangkat Lunak (RPL) yang jumlahnya 70 orang siswa sedangkan sampel yang diperoleh adalah sebanyak 41 orang siswa/responden. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui angket yang secara langsung disebarkan kepada siswa, sedangkan data sekunder yang digunakan adalah data pendukung penelitian yang berupa profil dan struktur organisasi sekolah. Teknik data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Importance and Performance Analysis* yaitu teknik atau Analisis Tingkat Kepentingan/Diharapkan dengan Tingkat Kinerja/Dialami dengan memanfaatkan *microsoft excel* dan aplikasi SPSS Versi 17.00.

Untuk menentukan tingkat kepentingan masing-masing pernyataan, peneliti menilai sikap responden menggunakan ukuran ordinal, dengan mengurutkan pernyataan responden dari tingkat tinggi ke tingkat paling rendah menurut suatu atribut tertentu. Pengukuran untuk penelitian kepentingan (*importance*) responden dibagi dalam urutan ranking dari Sangat Penting, Penting, Cukup Penting, Kurang Penting, dan Tidak Penting. Sedangkan pada penilaian pelaksanaan/kinerja (*performance*) dibagi dalam urutan Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik.

Untuk pengukuran skor digunakan skala likert atau skala 5 poin, dimana penilaian kepentingan (harapan) diberi bobot sebagai mana disajikan pada tabel 1:

Tabel 1 : Penilaian Kepentingan (Harapan) dan Bobot

No.	Harapan Pelanggan/Siswa	Bobot Nilai
1	Sangat Penting (SP)	5
2	Penting (P)	4
3	Cukup Penting (CP)	3
4	Kurang Penting (KP)	2
5	Tidak Penting (TP)	1

Untuk penilaian kinerja/pelaksanaan diberikan bobot sebagai berikut :

Tabel 2 : Penilaian Kinerja (Pelaksanaan) dan Bobot

No.	Kinerja Sekolah	Bobot Nilai
1	Sangat Baik (SB)	5
2	Baik (B)	4
3	Cukup Baik (CB)	3
4	Kurang Baik (KB)	2
5	Tidak Baik (TB)	1

Berdasarkan hasil penilaian pelaksanaan (kinerja) perusahaan dibandingkan dengan kepentingan (harapan) pelanggan, didapat suatu perhitungan melalui tingkat kesesuaian yaitu hasil perbandingan skor pelaksanaan dengan skor kepentingan yang akan menentukan urutan prioritas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat dua (2) buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja sekolah dapat memberikan kepuasan para siswa (pelanggan). Sedangkan huruf Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan (kinerja), sedangkan sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan (harapan) pelanggan.

Dalam penyederhanaanya rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan (pelaksanaan)

Yi = Skor penilaian kepentingan (harapan) pelanggan

Penyederhanaan rumus untuk tiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan (pelayanan)

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan (pelaksanaan)

Yi = Skor penilaian kepentingan (harapan) pelanggan

n = Jumlah responden

Selanjutnya diklasifikasikan faktor melalui diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu hubungan yang dibagi atas empat (4) bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Rumus selanjutnya :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{K}$$

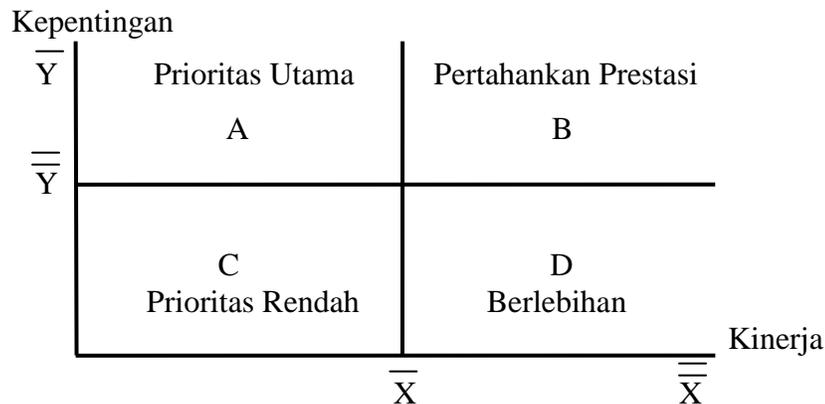
Dimana :

$\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata dari skor rata-rata kinerja sekolah

$\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata dari skor rata-rata kepentingan (harapan) pelanggan

K = Banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti **Gambar 1** :



Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto, 2011)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3 Tingkat Kesesuaian
Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian antara yang dialami (kinerja) dengan yang diharapkan (kepentingan) Responden SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru

NO	ATRIBUT	SKOR TINGKAT KINERJA/ DIALAMI	SKOR TINGKAT KEPENTING- AN	TINGKAT KESESUAI- AN (%)	KUADRAN
1	Ruang kelas aman dan nyaman	135	197	68.53	A
2	Laboratorium yang memadai kegiatan praktek	149	185	80.54	A
3	Jaringan internet dengan akses yang cepat	102	187	54.55	A
4	Toilet yang bersih	111	190	58.42	A
5	Area parkir yang aman	145	190	76.32	A
6	Kantin yang bersih	152	188	80.85	B
7	Ruang ibadah yang bersih dan nyaman	159	200	79.5	B
8	Tempat berolahraga yang memadai	130	186	69.89	A

Sumber : Diolah dari penilaian yang diharapkan dengan yang dialami responden (Hasil Penelitian, 2016)

Lanjutan Tabel 3 : Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian antara yang dialami (kinerja) dengan yang diharapkan (kepentingan) Responden SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru.

NO	ATRIBUT	SKOR KINERJA/DIALAMI	SKOR TINGKAT KEPENTING-AN	TINGKAT KESESUAI-AN (%)	KUADRAN
9	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	146	184	79.35	C
10	Guru dan karyawan/staf berpenampilan rapi dan menarik	169	177	95.48	D
11	Guru yang kompeten dengan kemampuan mengajar yang baik	165	194	85.05	B
12	Pelayanan untuk siswa sesuai dengan waktu yang ditentukan	154	187	82.35	B
13	Guru masuk dan keluar sesuai dengan waktu yang ditentukan	153	178	85.96	D
14	Guru memiliki simpati dan menerima keluhan belajar siswanya	155	190	81.58	B
15	Guru memiliki komunikasi yang baik dengan orang tua siswa	159	184	86.41	D
16	Staf/karyawan cepat dalam menanggapi keluhan siswa	142	181	78.45	C
17	Staf/karyawan memberikan informasi tentang pelayanan dan perkembangan sekolah	150	187	80.21	A
18	Karyawan Tata Usaha memiliki sifat yang ramah	172	186	92.47	B
19	Karyawan Tata Usaha memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	169	183	92.35	D
20	Jam belajar lebih lama daripada kelas reguler	160	163	98.16	D
21	Guru yang mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya/sesuai dengan bidang dan kompetensi keahliannya	176	186	94.57	B
22	Jam belajar yang panjang/lama sangat efektif	152	166	91.57	D

Sumber : Diolah dari penilaian yang diharapkan dengan yang dialami responden (Hasil Penelitian, 2016)

Lanjutan Tabel 3 : Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian antara yang dialami (kinerja) dengan yang diharapkan (kepentingan) Responden SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru.

NO.	ATRIBUT	SKOR KINERJA/DIALAMI	SKOR TINGKAT KEPENTING-AN	TINGKAT KESESUAI-AN (%)	KUADRAN
23	Jurusan yang tersedia menjanjikan pekerjaan yang layak	162	188	86.17	B
24	Lulusan sekolah dapat diterima di Universitas manapun	160	194	82.47	B
25	Pelayanan yang sama pada setiap siswa tanpa membedakan status sosial	165	194	85.05	D
26	Guru memahami karakter setiap siswanya	151	188	80.32	A
27	Sekolah memahami kebutuhan siswa	136	183	74.32	C
28	Sekolah memberikan kelonggaran atau tunggakan pembayaran SPP	170	190	89.47	B
Rata-rata		151.75	185.93	81.80	

Sumber : Diolah dari penilaian yang diharapkan dengan yang dialami responden (Hasil Penelitian, 2016)

Dari tabel 3 diatas diperoleh informasi bahwa urutan prioritas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/siswa adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran A** (prioritas utama) merupakan faktor-faktor yang sangat penting bagi pelanggan, namun kinerjanya belum memuaskan pelanggan (masih perlu ditingkatkan), antara lain :
 - a. Ruang kelas aman dan nyaman dengan tingkat kesesuaian sebesar 68.53%.
 - b. Laboratorium yang memadai kegiatan praktek dengan tingkat kesesuaian sebesar 85.96%.
 - c. Jaringan internet dengan akses yang cepat dengan tingkat kesesuaian sebesar 54.55%.
 - d. Toilet yang bersih dengan tingkat kesesuaian sebesar 58.42%.
 - e. Area parkir yang aman dengan tingkat kesesuaian sebesar 76.32%.
 - f. Tempat berolahraga yang memadai dengan tingkat kesesuaian sebesar 69.89%.
 - g. Staf/karyawan memberikan informasi tentang pelayanan dan perkembangan sekolah dengan tingkat kesesuaian sebesar 80.21%.

- h. Guru memahami karakter setiap siswanya dengan tingkat kesesuaian sebesar 80.32%
2. Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran B** (pertahankan prestasi) merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan, antara lain :
- Kantin yang bersih dengan tingkat kesesuaian sebesar 80.85%
 - Ruang ibadah yang bersih dan nyaman dengan tingkat kesesuaian sebesar 79.50%.
 - Guru yang kompeten dengan kemampuan mengajar yang baik dengan tingkat kesesuaian sebesar 85.05%
 - Pelayanan untuk siswa sesuai dengan waktu yang ditentukan dengan tingkat kesesuaian sebesar 82.35%.
 - Guru memiliki simpati dan menerima keluhan belajar siswanya dengan tingkat kesesuaian sebesar 81.58%.
 - Karyawan tata usaha memiliki sifat yang ramah dengan tingkat kesesuaian sebesar 92.47%.
 - Guru yang mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya/sesuai dengan bidang dan kompetensi keahliannya dengan tingkat kesesuaian sebesar 94.57%.
 - Jurusan yang tersedia menjanjikan pekerjaan yang layak dengan tingkat kesesuaian sebesar 86.17%.
 - Lulusan sekolah dapat diterima di Universitas manapun dengan tingkat kesesuaian sebesar 82.47%.
 - Sekolah memberi kelonggaran atau tunggakan pembayaran SPP dengan tingkat kesesuaian sebesar 89.47%.
3. Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran C** (prioritas rendah) merupakan faktor-faktor yang dianggap/dinilai kurang penting bagi pelanggan dan pelaksanaannya dilakukan biasa saja atau cukup oleh SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru. Faktor-faktor itu meliputi;
- Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap dengan tingkat kesesuaian sebesar 79.35%.
 - Staf/karyawan cepat dalam menanggapi keluhan siswa dengan tingkat kesesuaian sebesar 78.45%.
 - Sekolah memahami kebutuhan siswa dengan tingkat kesesuaian sebesar 74.32%.
4. Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran D** (berlebihan) merupakan faktor-faktor yang dilakukan sangat baik oleh SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru, namun dinilai kurang penting pelanggan, sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor itu meliputi;
- Guru dan karyawan/staf berpenampilan rapi dan menarik dengan tingkat kesesuaian sebesar 95.48%.
 - Guru masuk dan keluar sesuai dengan waktu yang ditentukan dengan tingkat kesesuaian sebesar 81.58%
 - Guru memiliki komunikasi yang baik dengan orang tua siswa dengan tingkat kesesuaian sebesar 86.41%.
 - Karyawan tata usaha memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dengan tingkat kesesuaian 92.35%

- e. Jam belajar lebih lama daripada kelas reguler dengan tingkat kesesuaian sebesar 98.16%.
- f. Jam belajar yang panjang/lama sangat efektif dengan tingkat kesesuaian sebesar 91.57%.
- g. Pelayanan yang sama pada setiap siswa tanpa membedakan status sosial dengan tingkat kesesuaian sebesar 85.05%.

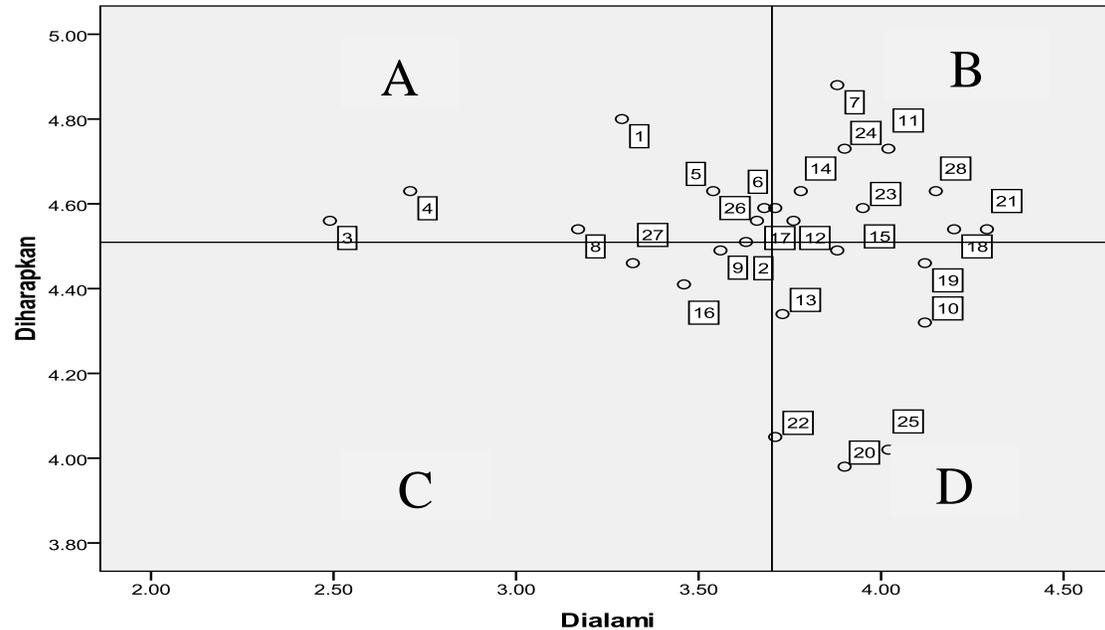
Tabel 4 : Hasil Analisis dari Tingkat Kinerja/yang dialami dengan Tingkat Kepentingan/yang diharapkan

Butir Ke	Skor Kinerja/ Dialami(X)	Skor Kepentingan/ Diharapkan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran
1	135	197	3.29	4.80	A
2	149	185	3.63	4.51	A
3	102	187	2.49	4.56	A
4	111	190	2.71	4.63	A
5	145	190	3.54	4.63	A
6	152	188	3.71	4.59	B
7	159	200	3.88	4.88	B
8	130	186	3.17	4.54	A
9	146	184	3.56	4.49	C
10	169	177	4.12	4.32	D
11	165	194	4.02	4.73	B
12	154	187	3.76	4.56	B
13	153	178	3.73	4.34	D
14	155	190	3.78	4.63	B
15	159	184	3.88	4.49	D
16	142	181	3.46	4.41	C
17	150	187	3.66	4.56	A
18	172	186	4.20	4.54	B
19	169	183	4.12	4.46	D
20	160	163	3.90	3.98	D
21	176	186	4.29	4.54	B
22	152	166	3.71	4.05	D
23	162	188	3.95	4.59	B
24	160	194	3.90	4.73	B
25	165	194	4.02	4.02	D
26	151	188	3.68	4.59	A
27	136	183	3.32	4.46	C
28	170	190	4.15	4.63	B

Sumber : Diolah dari penilaian yang kinerja/yang dialami dengan yang kepentingan/yang diharapkan responden (hasil penelitian, 2016)

Berdasarkan tabel 3 dapat diklasifikasikan atribut-atribut tersebut ke dalam diagram kartesius dapat dilihat pada **gambar 1**

Gambar 2 : Diagram Kartesius Kepuasan Siswa Kelas Khusus SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru



Sumber : Hasil Analisis dari Tingkat Kepentingan/Diharapkan dengan Tingkat Kinerja/Dialami

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara umum yang diharapkan pelanggan/siswa kelas khusus atas pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru adalah tinggi, dengan skor rata-rata 185,93. Namun yang dialami pelanggan/siswa kelas khusus atas kualitas pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru hanya memperoleh skor 151,75. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan/dialami yang siswa lebih rendah daripada yang diharapkan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa siswa kelas khusus masing kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru.
2. Secara umum tingkat kesesuaian antara yang diharapkan dengan yang dialami pelanggan/ siswa kelas khusus adalah tinggi dengan skor rata-rata 81,80% dengan kata

lain menyatakan bahwa pelanggan sudah puas dengan kualitas pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru.

3. Hasil pemetaan kepuasan pelanggan/ siswa kelas khusus terdapat pada diagram kartesius (**Lampiran 3**) dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - a) Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran A** (prioritas utama) merupakan faktor-faktor yang sangat penting bagi pelanggan/siswa, namun kinerjanya belum memuaskan siswa (masih perlu ditingkatkan), antara lain;
 - 1) Ruang kelas aman dan nyaman
 - 2) Laboratorium yang memadai kegiatan praktek
 - 3) Jaringan internet dengan akses yang cepat
 - 4) Toilet yang bersih
 - 5) Area parkir yang aman
 - 6) Tempat berolahraga yang memadai
 - 7) Staf/karyawan memberikan informasi tentang pelayanan dan perkembangan sekolah
 - 8) Guru memahami karakter setiap siswanya
 - b) Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran B** (pertahankan prestasi) merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan, antara lain :
 - 1) Kantin yang bersih
 - 2) Ruang ibadah yang bersih dan nyaman
 - 3) Guru yang kompeten dengan kemampuan mengajar yang baik
 - 4) Pelayanan untuk siswa sesuai dengan waktu yang ditentukan
 - 5) Guru memiliki simpati dan menerima keluhan belajar siswanya
 - 6) Karyawan tata usaha memiliki sifat yang ramah
 - 7) Guru yang mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya/sesuai dengan bidang dan kompetensi keahliannya
 - 8) Jurusan yang tersedia menjanjikan pekerjaan yang layak
 - 9) Lulusan sekolah dapat diterima di Universitas manapun
 - 10) Sekolah memberi kelonggaran atau tunggakan pembayaran SPP
 - c) Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran C** (prioritas rendah) merupakan faktor-faktor yang dianggap/dinilai kurang penting bagi pelanggan dan pelaksanaannya dilakukan biasa saja atau cukup oleh SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru. Faktor-faktor itu meliputi;
 - 1) Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap
 - 2) Staf/karyawan cepat dalam menanggapi keluhan siswa
 - 3) Sekolah memahami kebutuhan siswa
 - d) Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran D** (berlebihan) merupakan faktor-faktor yang dilakukan sangat baik oleh SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru, namun dinilai kurang penting pelanggan, sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor itu meliputi;
 - 1) Guru dan karyawan/staf berpenampilan rapi dan menarik
 - 2) Guru masuk dan keluar sesuai dengan waktu yang ditentukan
 - 3) Guru memiliki komunikasi yang baik dengan orang tua siswa
 - 4) Karyawan tata usaha memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

- 5) Jam belajar lebih lama daripada kelas reguler
- 6) Jam belajar yang panjang/lama sangat efektif
- 7) Pelayanan yang sama pada setiap siswa tanpa membedakan status sosial

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kenyataan/yang dialami siswa lebih rendah daripada harapan/yang diharapkan siswa. Dimana skor rata-rata yang diharapkan siswa adalah 185.93 sedangkan kenyataan/yang dialami siswa lebih rendah yakni dengan skor rata-rata 151.75. Jadi dapat disimpulkan bahwa siswa kelas khusus kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh sekolah. Oleh karena itu sekolah perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama pada atribut yang berada pada Kuadran yang dinilai sangat penting bagi siswa tapi pelaksanaannya kurang memuaskan siswa.

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis melalui penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Adanya hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa terdapat kelemahan dan kelebihan sekolah yang tersebar kedalam 4 kuadran yakni kuadran A, B, C, dan D. Adapun kuadran A merupakan kuadran yang dimana indikator/atribut yang terdapat dalam kuadran tersebut sangat penting bagi pelanggan (siswa kelas khusus) namun pelaksanaannya kurang memuaskan, sehingga kedepannya bagi sekolah dapat dijadikan saran/masukan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja sekolah terutama dalam indikator/atribut yang terdapat dalam kuadran A ini sehingga siswa merasa puas dengan kinerja yang telah maksimal diberikan oleh sekolah. Kemudian kuadran B merupakan kuadran yang penting bagi siswa serta pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik oleh SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru dan harus dipertahankan dengan baik oleh sekolah.
2. Bagi sekolah sekolah membuat kotak saran agar setiap siswanya dapat memberikan masukan dan saran bagi sekolah. Sehingga sekolah dapat mengetahui dan dapat memperbaiki kinerja sekolah yang pelaksanaannya kurang baik/ kurang memuaskan bagi siswa.
3. Bagi siswa hendaknya lebih memiliki sifat terbuka kepada sekolah dan hendaknya dapat memberikan masukan/saran kepada sekolah dengan menggunakan bahasa yang sopan dan santun kepada guru, staf/karyawan sekolah agar keinginan dan kebutuhannya dapat diketahui dan dimengerti oleh sekolah.
4. Penelitian ini hanya dapat mengungkapkan kepuasan siswa kelas khusus atas kualitas pelayanan umum yang terdapat di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru, sehingga diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengungkapkan tingkat kepuasan siswa kelas khusus atas kualitas pelayanan yang khusus hanya diberikan kepada kelas khusus. Keterbatasan peneliti ini hendaknya dapat dijadikan masukan dan saran bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan jasa pendidikan yang terdapat di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru atau sekolah lainnya terutama kualitas pelayanan yang khusus yang dinikmati oleh siswa kelas khusus yang terdapat di sekolah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Patriana, Djajang Madya dan Uwe Schippers. 1994. *Pendidikan Kejuruan Di Indonesia*. Bandung : Angkasa.
- Sartika, Eka. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Sebagai Nasabah Pada Bank Mini SMK SMART Akuntansi Di SMK Negeri 3 Jepara*. Economic Education Analysis Journal Vol.2 No.2. Website : <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj> (diakses oktober 2015)
- Sugiono dan Mira Amelia. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Kasus pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)*.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, cetakan ke-empat*. Jakarta : Rineka Cipta.