

Evaluasi Pelayanan Pada SMP Negeri 12 Kota Sukabumi Berdasarkan Dimensi Tangibles dan Responsiveness

Lia Liliawati¹, Almira Verina Abdiah²

^{1,2}Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi

Jl. Babakan Sirna No. 25 Kota Sukabumi Jawa Barat, Telp/Fax. (0266) 215417, Indonesia

lialiliawati@polteksmi.ac.id

Abstrak

Pendidikan merupakan satu penentuan keberhasilan suatu bangsa, yang melibatkan aspek ekonomi, politik, sosial, budaya, lingkungan, maupun teknologi. Pelayanan merupakan bagian penting dalam sebuah pendidikan sebagai penyelenggara sebuah kegiatan akademik. Begitupun pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi. Latar belakang pada penelitian ini yaitu pentingnya pelaksanaan pelayanan pendidikan untuk mendukung pembangunan sumber daya manusia, serta adanya beberapa permasalahan terkait pelayanan pendidikan di Kota Sukabumi seperti minimnya fasilitas sekolah dan sarana pembelajaran. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur persepsi dan ekspektasi siswa terhadap pelaksanaan pelayanan berdasarkan dua dimensi *SERVQUAL* yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan negatif pada dua dimensi tersebut, hal ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi belum memenuhi harapan siswa. Kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan penelitian ini merekomendasikan perlunya perbaikan dan peningkatan pelaksanaan pelayanan pada kedua dimensi ini terutama pada aspek bukti fisik seperti fasilitas sekolah dan sarana pembelajaran. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak sekolah dan pemangku kepentingan terkait untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi secara khusus, dan di Kota Sukabumi secara umum.

Kata kunci: Pendidikan, Pelayanan, Dimensi *Servqual Tangibles* dan *Responsiveness*

Abstrack

Education is a determination of the success of a nation, which involves economic, political, social, cultural, environmental and technological aspects. Service is an important part of education as the organizer of academic activities. Likewise, the implementation of educational services at SMP Negeri 12 Sukabumi City. The background to this journal is the importance of implementing educational services to support human resource development, as well as the existence of several problems related to educational services in Sukabumi City, such as the lack of school facilities. Data collection was carried out through a questionnaire that measured students' perceptions and expectations regarding service implementation based on two SERVQUAL dimensions, namely responsiveness and physical evidence (tangibles). The results of the research show that there is a negative gap in these two dimensions, this indicates that the implementation of educational services at SMP Negeri 12 Sukabumi City has not met students' expectations. The biggest gap is in the physical evidence (tangibles) dimension and the responsiveness dimension. Based on this research, it recommends the need to improve and improve service implementation in these two dimensions, especially in aspects of physical evidence such as school facilities and learning facilities. It is hoped that this research can provide input for schools and related stakeholders to improve the implementation of educational services at SMP Negeri 12 Sukabumi City in particular, and in Sukabumi City in general.

Keywords: Education, Service, *Servqual Tangibles Dimensions* and *Responsiveness*

I. PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peran penting dalam proses pembangunan suatu bangsa kenasasarannya adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia. Tujuan dari peningkatan pelaksanaan pelayanan pendidikan adalah mencetak generasi muda bangsa Indonesia yang mampu menjaga kualitas pembangunan nasional. Melihat pesatnya kemajuan teknologi, sekolah harus menyesuaikan dan mengimbangi berbagai kemajuan tersebut. Dan hal ini, sekolah perlu menciptakan pelayanan pembelajaran yang bermutu sehingga dapat mendorong siswanya untuk lebih bersemangat.

Salah satu penyebab rendahnya kualitas pendidikan di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi adalah minimnya fasilitas sekolah dan sarana pembelajaran. Hal ini membuat anak – anak SMP Negeri 12 sulit mengakses pendidikan yang berkualitas. Kepemimpinan instruksional kepala sekolah dan komitmen guru juga mempengaruhi kualitas kinerja mengajar guru. Guru harus profesional dan mampu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkenaan dengan tugas utamanya yaitu mengajar.

Selain permasalahan minimnya fasilitas dan sarana pembelajaran di SMP Negeri 12 yaitu diantaranya permasalahan masa perubahan karakter siswa – siswi SMP yang dimana perubahan masa transisi tersebut memberontak dan ingin mengalami perubahan lebih cepat ke masa dewasa, hal yang dilakukan seorang guru harus bisa memahami karakter siswa – siswi tersebut dan guru harus melakukan komunikasi terbuka diantaranya menciptakan metode pembelajaran dengan cara yang lebih bervariasi agar siswa – siswi disekolah bisa berbagi perasaan dan pikiran mereka.

Hasil dari observasi menunjukkan bahwa permasalahan faktor eksternal yang mempengaruhi siswa dalam kesulitan belajar yaitu dimana ketika siswa – siswi SMP Negeri 12 mengalami perubahan dan sedang mencari jati diri mereka dan bahkan lebih mempercayai pendapat teman temannya dan biasanya teman-temannya mengajarkan hal hal yang negatif dari berbagai hal seperti merokok, minum minuman keras, tawuran dan melakukan tindakan kriminal. Berikut ini jumlah siswa – siswi di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi Tahun 2023/2024.

Tabel 1. 1 Jumlah siswa/siswi SMP Negeri Kota Sukabumi Tahun 2023/2024

No	Kelas	Jumlah Siswa/Siswi	Jenis Kelamin		Presentase Kelas	Presentase Laki - laki	Presentase Perempuan
			Laki - laki	Perempuan			
1.	VII A	34	16	18	5,1%	47%	52%
2.	VII B	32	15	17	4,8%	46%	53%
3.	VII C	32	16	16	4,8%	50%	51%
4.	VII D	33	16	17	5,0%	48%	51%
5.	VII E	32	14	18	4,8%	43%	56%
6.	VII F	32	17	15	4,8%	53%	46%
7.	VII G	32	16	16	4,8%	50%	50%
8.	VIII A	35	21	14	5,3%	60%	40%
9.	VIII B	35	18	17	5,3%	51%	48%
10.	VIII C	35	18	17	5,3%	51%	48%
11.	VIII D	35	17	18	5,3%	48%	51%
12.	VIII E	36	24	12	5,4%	66%	33%
13.	VIII F	37	21	16	5,6%	56%	43%
14.	X A	30	17	13	4,5%	56%	43%
15.	X B	29	17	12	4,4%	58%	41%
16.	X C	32	18	14	4,8%	56%	43%
17.	X D	33	23	10	5,0%	69%	30%
18.	X E	32	20	12	4,8%	62,5%	37,5%
19.	X F	34	22	12	5,1%	64%	35%
20.	X G	28	15	13	4,2%	53%	46%
Total		658	361	297	99,1%		

Sumber : SMP Negeri 12 Kota Sukabumi

Berikut dibawah ini merupakan keluhan siswa terhadap Pelaksanaan Pelayanan SMP Negeri 12 Kota Sukabumi.

Tabel 1. 2 Keluhan Siswa

No	Keluhan Siswa
1.	Keterlambatan guru yang sering terjadi ketika kelas akan dimulai dan hal tersebut sudah melanggar aturan.
2.	Kurangnya kebersihan di beberapa kelas, selokan dan di pinggir tangga yang akan menuju ke kelas
3.	Keamanan di SMP 12 kurang ketat dikarenakan banyak siswa yang sering melanggar peraturan di sekolah.
4.	Kurang nya konsentrasi siswa dalam pembelajaran dikarenakan lingkungan sekolah yang terlalu berisik.

Sumber : SMP Negeri 12 Kota Sukabumi

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas diketahui jumlah siswa – siswi SMP Negeri 12 Kota sukabumi Tahun Ajaran 2022/2023 yaitu 680 orang, jumlah siswa laki – laki sekitar 357 orang dan jumlah siswi perempuan sekitar 293 orang.

Pada data tabel 1.1 menjelaskan mengenai jumlah total pelajar SMP Negeri 12 Kota Sukabumi pada akhir periode akademik sebanyak 658 pelajar. Adapun dari hasil wawancara terhadap beberapa pelajar SMP Negeri 12 Kota Sukabumi terdapat beberapa keluhan terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan yang mana dapat terlihat pada table 1.2 diatas.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Pangesti dalam M. Yusuf MM. (2023:20) situs *brilio.net* menyebutkan pendapat para ahli menurut George R. Terry terkait dengan pengertian manajemen, sebagai berikut : Manajemen adalah proses khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerak dan pengendalian, dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan sumber daya.

Menurut Bintaoro Tjokroadmudjoyo (2020:1) pelaksanaan merupakan sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek.

Menurut R.A Supriyono dalam Meithiani Indasari (2019:57) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan

tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas,dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Pelayanan prima (*service excellent*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2010) pelayanan prima adalah:

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
3. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
4. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Menurut (Sabir et al., 2022) dalam Ahmad Mustanir,S.I.P., M,SI (2022:18) Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) dalam Meithiana Indrasari (2019:66-67) Terdapat dua dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

1. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan

memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Menurut Adesemowo (2022:1) dalam Desi Susilawati (2024) Pendidikan yaitu, sebagai suatu proses integral dalam perkembangan manusia, melibatkan lebih dari sekedar keberadaan di ruang kelas atau institusi formal seperti sekolah. Meskipun sekolah merupakan wadah utama di mana pendidikan disampaikan, konsep ini mencakup seluruh proses pembelajaran sepanjang hidup seseorang.

III. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2023:16) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Adapun cara yang digunakan penulis dalam pengumpulan data yaitu menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Observasi (*Observation*)
Cara memperoleh data dengan metode ini yaitu penulis datang langsung ke tempat yang menjadi tujuan penelitian untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan demi kelengkapan data dalam penulisan Tugas Akhir.
2. Wawancara (*Interview*)
Penggunaan metode wawancara dalam pengumpulan data pada penulisan penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab yang sesuai dengan judul penelitian kepada pihak SMP Negeri 12 Kota Sukabumi.
3. Studi Kepustakaan
Dalam teknik pengumpulan data ini, penulis mengumpulkan informasi melalui sumber-sumber baik dari buku maupun jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti oleh penulis.
4. Angket (*Questionnaire*)
Metode ini merupakan pengumpulan data melalui daftar pertanyaan kepada pelajar SMP Negeri 12 dengan menyebarkan angket secara langsung, guna mengetahui sejauh mana kepuasan pelajar terhadap pelayanan

pada SMP Negeri 12 Kota Sukabumi. Dalam penyebaran angket ini menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dengan beberapa variabel yang dibutuhkan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan nilai *SERVQUAL Gap 5* ini menggunakan data kuesioner persepsi dan ekspektasi pelajar Alfabeta Club yang disebarkan kepada 300 responden. Berikut adalah hasil perhitungan nilai *SERVQUAL Gap 5* per dimensi:

1. Perhitungan Nilai *SERVQUAL* Per Dimensi

Perhitungan nilai *SERVQUAL* per dimensi didapatkan dari selisih tingkat persepsi dan ekspektasi. Perhitungan ini digunakan untuk menunjukkan sampai sejauh mana pihak SMP Negeri 12 Kota Sukabumi telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (pelajar SMP Negeri 12). Peran *gap* per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *SERVQUAL Gap 5* per dimensi:

- a) Perhitungan Nilai *SERVQUAL* Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) :
Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *servqual* dimensi berwujud (*tangibles*)

Tabel 4. 1 Nilai *SERVQUAL* Dimensi Bukti fisik (*Tangibles*)

No	Pernyataan	Rat a-rat a Persepsi	Rat a-rat a Ekspektasi	Gap 5	% Ketercapaian Persepsi
	Dimensi Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)				
1.	Pengajar berpakaian rapi dan profesional pada saat	3.35	4.566	-1,216	73.36

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 26 Oktober 2024

	pembelajaran seperti pakaian yang dikenakan, rambut yang tertata rapi dan aksesoris yang digunakan.				
2.	Penampilan para pengajar dan staff administrasi yang ramah dan sopan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan siswa yang diberikan.	3.8 73	4.5 67	-0,694	84.8 0
3.	Penampilan pengajar selalu menghindari pakaian yang terlalu ketat, terbuka atau mencolok.	3.3 63	4.5 03	-1,14	74.6 8
4.	Perpustakaan dan ruang belajar tersedia dengan cukup baik.	3.8 76	4.5 56	-0,68	85,0 7
5.	Fasilitas internet dan fasilitas lainnya tersedia dengan mudah.	3.4 03	4.6	-1,197	73.9 7
6.	Peralatan belajar dalam keadaan baik dan terawat.	3.2 16	4.6 53	-1,347	69.1 1
7.	Sekolah menyediakan media pembelajaran yang mudah dipahami oleh semua pelajar.	3.8 73	4.5 4	-0,667	85.3 0

8.	Sekolah menyediakan fasilitas toilet umum dan mushola dengan baik dan terawat.	3.3 43	4.5 96	-1,253	72. 73
	Total	3.5 37	4.5 72	-1.059	77.3 6

Sumber: Hasil Olah Data, 2024.

Contoh perhitungan skor *SERVQUAL* (*gap*) pada pernyataan 1:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Gap} &= \text{Rata-rata persepsi pelajar SMP Negeri 12} - \text{rata-rata ekspektasi pelajar SMP Negeri 12} \\ &= 3.35 - 4.566 \\ &= -1,216 \end{aligned}$$

% Ketercapaian Persepsi

$$\begin{aligned} &= 3.35 : 4.566 \times 100 \\ &= 73.36\% \end{aligned}$$

Pada tabel 4.4, dapat dilihat nilai *SERVQUAL* (*gap*) pada dimensi Bukti fisik (*Tangibles*) terdapat 8 pernyataan dan semua pernyataan mempunyai selisih kurang dari ekspektasi, artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (pelajar SMP Negeri 12) atas pelayanan yang diberikan pengajar SMP Negeri 12 Kota Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan, hal tersebut dilihat cara sekolah mempersiapkan media pembelajaran untuk semua pelajar nya di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi.

b) Perhitungan Nilai *SERVQUAL* Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)

Berikut hasil dari perhitungan nilai *SERVQUAL* dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*):

Tabel 4.2 Nilai *SERVQUAL* Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap 5	% Ketercapaian Persepsi
	Dimensi Daya tanggap				

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 26 Oktober 2024

	(<i>Responsiveness</i>)				
9.	Para pengajar di SMP Negeri 12 selalu siap membantu pelajar yang mengalami kesulitan belajar.	3.68	4.716	-1.036	78.03
10.	Para pengajar memberikan solusi yang tepat atas permasalahan pelajar dalam pembelajaran.	3.946	4.533	-0.587	87.05
11.	Staff administrasi di SMP Negeri 12 selalu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada pelajar.	4.096	4.566	-0.47	89.70
12.	Staff administrasi di SMP Negeri 12 selalu memberikan kemudahan akses informasi bagi pelajar.	4.11	4.596	-0,486	89.42
13.	SMP Negeri 12 memiliki sistem yang efektif untuk	3.953	4.576	-0,623	86.38

	menampung dan menindaklanjuti saran dan keluhan dari pelajar dan orang tua pelajar.				
14.	Staff administrasi di SMP Negeri 12 selalu menyampaikan informasi terkait administrasi sekolah dengan jelas dan mudah dipahami oleh pelajar dan orang tua pelajar, seperti melalui papan pengumuman, website sekolah dan memberikan arahan dengan jelas.	3.913	4.603	-0,69	85.00
	Total	3.949	4.598	-0.649	85.88

Dalam tabel 4.6, nilai *SERVQUAL (gap)* pada Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) terdapat 6 pernyataan dan semua pernyataan mempunyai selisih, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (pelajar SMP Negeri 12) atas pelayanan yang diberikan pengajar SMP Negeri 12 Kota Sukabumi masih belum sesuai yang diharapkan, dari yang seharusnya pelayanan itu melebihi harapan pelanggannya.

Kendala-Kendala yang ada dalam Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi

Berdasarkan penelitian awal, hasil pengamatan, dan penyebaran kuesioner dari kelima dimensi yang digunakan, terdapat empat dimensi yang mengalami kendala yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan Daya Tanggap (*responsiveness*).

1. Pengajar masih belum ada sebagian berpakaian yang rapi dan profesional pada saat pembelajaran seperti pakaian yang dikenakan, rambut yang tertata rapi dan aksesori yang digunakan.
2. Penampilan pengajar masih ada yang memakai pakaian terlalu ketat, terbuka atau mencolok.
3. Fasilitas internet dan fasilitas lainnya tidak tersedia dengan mudah.
4. Peralatan belajar dalam keadaan tidak baik dan tidak terawat.
5. Sekolah menyediakan fasilitas toilet umum dan mushola dalam keadaan belum baik dan belum terawat.
6. Para pengajar di SMP Negeri 12 belum siap membantu pelajar yang mengalami kesulitan belajar para pelajar.

Solusi-Solusi untuk Mengatasi Kendala-Kendala yang dihadapi dalam Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi

1. Penampilan Pengajar :
Pengajar sebaiknya memperhatikan penampilan yang rapi dan profesional. Pakaian yang dikenakan, rambut yang tertata rapi dan aksesori yang digunakan akan memberikan kesan yang baik kepada pengajar.
2. Penampilan Pengajar :
Pengajar sebaiknya memperhatikan penampilan yang sopan dan profesional. Menghindari pakaian yang terlalu ketat, terbuka atau mencolok akan memberikan kesan yang baik kepada siswa dan orang tua.
3. Fasilitas Internet dan Fasilitas Lainnya :
Memastikan ketersediaan fasilitas internet dan fasilitas lainnya dengan mudah akan membantu pelajar dan pengajar dalam proses belajar mengajar.
4. Peralatan Belajar :

Memastikan peralatan belajar dalam kondisi baik dan terawat akan meningkatkan efektivitas pembelajaran.

5. Fasilitas Toilet dan Mushola :
Sekolah perlu memperbaiki dan merawat fasilitas toilet umum dan mushola dan harus mengadakan perbaikan rutin dan melibatkan siswa serta orang tua dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan fasilitas ini.
6. Bantuan untuk Pengajar :
Penting bagi pengajar di SMP Negeri 12 untuk selalu siap membantu pengajar yang mengalami kesulitan belajar. Dengan cara memberikan dukungan dan bimbingan, siswa akan merasa dukungan dan bimbingan, pengajar akan merasa lebih termotivasi dan percaya diri.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada SMP Negeri 12 Kota Sukabumi, maka dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi berdasarkan persepsi dan ekspektasi siswa. Untuk mencapainya dalam menjawab semua kebutuhan peserta SMP Negeri 12 Kota Sukabumi, Pada penelitian ini penyebaran kuesioner dibagi menjadi dua tahap yaitu pada tahap pertama selama tiga hari dibagikan kepada 30 responden untuk sampel uji validitas dan realibilitas pada tanggal 10,11 dan 12 Juni 2024, kemudian proses hasil penyebaran tahap pertama diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS selama dua hari, sehingga tahap pertama memerlukan waktu kurang lebih lima hari. Hasil uji validitas dan realibilitas kuesioner dinyatakan semua valid dan dilanjutkan pada tahap selanjutnya. Pada tahap kedua dibagikan kepada 330 responden pada tanggal 17 Juni 2024 sampai dengan 30 Juni 2024 selama 14

belas hari. Kemudian peneliti melakukan rekapitulasi data selama kurang lebih tujuh hari. Tahap penyebaran kuesioner dari tahap pertama ke tahap kedua total dua puluh delapan hari. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor persepsi lebih rendah dibanding ekspektasi pada seluruh pernyataan dimensi, menandakan belum terpenuhinya harapan siswa. Nilai SERVQUAL (gap 5) menunjukkan selisih antara persepsi dan ekspektasi pada setiap pernyataan dimensi.

2. Dimensi dengan gap tertinggi adalah fasilitas (peralatan belajar), sedangkan keandalan memiliki gap terendah. Dan hasil rekapitulasi persepsi siswa menunjukkan bahwa terdapat 14 pernyataan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, menandakan perlunya perbaikan kualitas pelayanan pada aspek-aspek tersebut, karena memiliki persentase jawaban "kurang baik", "tidak baik", dan "sangat tidak baik" di atas 20%. Pernyataan dengan persentase terendah adalah nomor 5 dengan 44%.
3. Hasil rekapitulasi ekspektasi siswa menunjukkan bahwa siswa memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi. Ini terlihat dari total skor ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan total skor persepsi. Dan secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 12 Kota Sukabumi berdasarkan persepsi dan ekspektasi siswa, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, Hal ini penting untuk menjaga loyalitas siswa.

REFERENSI

1. Indrasari, Meithiana. Pemasaran Kepuasan Pelanggan. Surabaya, Jawa Timur: UNITOMO PRESS, 2019.
2. Mustanir, Ahmad. Pelayanan Publik. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2022.
3. Rahardjo, Adisasmita Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk. CV. Penerbit Qiara Media, 2022.
4. Susilawati, Desi. Pengantar Ilmu Pendidikan. Kabupaten Bandung: Widina Media Utama, 2024.
5. Yusuf. Pengertian Manajemen. Kabupaten Solok, Provinsi Sumatra Barat: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslimah, 2023.