

Kualitas Pelayanan Pembelajaran Tatap Muka pada Kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi

Rudy Afriyadi¹, Fitri Maulida²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi
Jl. Babakan Sirna 25, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43132, Indonesia
ruditea@polteksmi.ac.id², fitrimaulida524@gmail.com²

Abstrak

Pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Salah satu pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan di bidang Pendidikan, pendidikan merupakan kebutuhan primer. Semua orang butuh untuk mengenyam pendidikan sebagai langkah untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya. Salah satu Lembaga Pendidikan yang menjadi objek penelitian penulis yaitu SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*) menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dengan menganalisa lima dimensi pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Sebagai tolak ukur untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan yang diberikan pada siswa kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data antara lain observasi, wawancara, studi kepustakaan dan penyebaran kuesioner/angket kepada 108 responden yaitu siswa kelas VII SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi. Untuk menguji kuesioner dilakukan uji validitas dan realibilitas terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan kuesioner tersebut sebagai alat penelitian. Hasil data tersebut kemudian dianalisa dan pernyataan di klasifikasi berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Hasil perhitungan SERVQUAL menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara persepsi dan harapan, semuanya mempunyai selisih, artinya pelayanan yang diberikan guru pada siswa SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi masih belum sesuai harapan. Dari kelima dimensi tersebut dimensi yang seharusnya diperbaiki adalah Keandalan (*reliability*), dimensi empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) sedangkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) belum memerlukan perbaikan karena sudah baik dan tidak ditemukan permasalahan dalam persepsi siswa.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Pembelajaran Tatap Muka, SERVQUAL

Abstract

Service cannot be separated from humans, because service is closely related to the needs of human life, both as individuals and as social beings. One of the services to the community is services in the field of education, education is a primary need. Everyone needs to receive education as a step to develop their abilities. One of the educational institutions that is the object of the author's research is Hayatan Thayyibah IT Middle School, Sukabumi City. This research aims to determine the gap between perceived services and expected services (service gap) using the SERVQUAL (Service Quality) method by analyzing five service dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy.), and physical (tangible) evidence. As a benchmark for determining the quality of educational services provided to class VII students at SMP IT Hayatan Thayyibah. The method used is a quantitative method with a descriptive approach and uses data collection techniques including observation, interviews, literature study and distribution of questionnaires to 108 respondents, namely class VII students of SMP IT Hayatan Thayyibah, Sukabumi City. To test the questionnaire, validity and reliability tests are carried out first to determine the suitability of the questionnaire as a research tool. The data results are then analyzed and statements are classified based on five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. The results of the SERVQUAL calculation show that there is a gap between perceptions and expectations, everything has a difference, meaning that the service provided by teachers to students at Hayatan Thayyibah IT Middle School, Sukabumi City is still not up to expectations. Of the five dimensions, the dimensions that should be improved are reliability, empathy and tangibles, while the dimensions of responsiveness and assurance do not require improvement because they are already good and there are no problems found in students' perceptions. .

Keywords: *Excelent service, face to face learning, SERVQUAL.*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Salah satu pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan di bidang Pendidikan, pendidikan merupakan kebutuhan primer. Semua orang butuh untuk mengenyam pendidikan sebagai langkah untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya.

Pelayanan dalam bidang pendidikan salah satunya yaitu berupa sekolah. Sekolah merupakan layanan jasa pendidikan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa (sekolah) kepada siswa.

Pelayanan Pendidikan sempat terhambat di tahun 2022 dikarenakan penyebaran covid di Indonesia berawal pada tanggal 2 Maret 2022 kasus pertama covid muncul hingga berbagai peraturan pemerintah untuk mencegah penyebaran diberlakukannya yaitu belajar dari rumah (BDR) yang mengharuskan para siswa melakukan pembelajaran jarak jauh menggunakan berbagai perangkat elektronik. Selama proses pembelajaran tersebut tentunya para siswa membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan aturan-aturan baru tersebut. Pandemi covid ini menyebabkan penyesuaian baru dimana kebijakan belajar dari rumah ditetapkan sehingga siswa tidak terpantau langsung oleh guru, penyampaian materi yang dilakukan tentunya berbeda.

Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (SMP IT) adalah bentuk satuan pendidikan dasar menyelenggarakan program pendidikan 3 tahun berdasarkan kurikulum nasional yang dipadukan dengan sistem pendekatan Islami melalui pengintegrasian antara pendidikan Islam dan pendidikan umum, antara sekolah, orang tua dan masyarakat dengan mengoptimalkan aspek kognitif, afektif dan psikomotorik

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan guru bimbingan konseling di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi dari hasil wawancara tersebut pada tahun ajaran 2023/2024 terdapat 64% siswa kelas VII berkonsultasi mengenai masalah pembelajaran di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi, beberapa masalah diantaranya siswa sulit beradaptasi dimana siswa kelas VII masih dalam proses transisi dari siswa sekolah dasar menjadi siswa sekolah menengah pertama dimana waktu pembelajaran yang berbeda serta SMP IT Hayatan Thayyibah merupakan sekolah berbasis Islam Terpadu yang dalam pembelajarannya terdapat tambahan kurikulum keagamaannya, kemudian kurangnya motivasi dalam belajar, kehilangan minat pada beberapa mata pelajaran.

Beberapa siswa yang berkonsultasi terkait masalah dalam pembelajaran, dari beberapa siswa yang berkonsultasi dimana kebanyakan berasal dari kelas VII dimulai dari sulitnya beradaptasi, kurangnya minat terhadap beberapa mata pelajaran, hingga kurangnya motivasi dalam belajar. Pembelajaran tatap muka ini merupakan harapan para siswa setelah masa pandemi berakhir mereka bisa berinteraksi langsung dengan para guru maupun teman sebaya. Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dan harapan siswa terhadap layanan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh selama proses pendidikan yang di tempuh di sekolah.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kualitas pelayanan pembelajaran tatap muka pada kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi, untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembelajaran tatap muka pada kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi, dan untuk mengetahui solusi-solusi dalam mengatasi kendala-kendala pelayanan pembelajaran tatap muka pada kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas

Dalam Sulistiyowati, W (2018: 14) berikut pengertian kualitas menurut para ahli, Wijaya menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur [1].

Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi SERVQUAL tersebut mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1990 : 26), yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat-kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan [1].

B. Pelayanan

Dalam Indasari, M. (2019: 57-58) Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain [3].

C. Model Kualitas Jasa

Dalam Sulistiyowati, W (2018: 39). Model kualitas jasa yang paling populer hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*service quality*). Model ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas [1].

Dalam penelitiannya Parasuraman, mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Lima gap utama tersebut adalah:

1. *Gap* antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*) *Gap* ini berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan Harapan pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya di desain, dan jasa-jasa pendukung sekunder apa saja yang diinginkan konsumen.
2. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standar gap*). *Gap* ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap Harapan kualitas. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan,

tetapi mereka tidak menyusun suatu standard kinerja tertentu yang jelas. Hal ini dikarenakan tiga faktor, yaitu : tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, adanya kelebihan permintaan.

3. *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*) *Gap* ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa.
4. *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*) *Gap* ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Kecenderungan untuk melakukan "over promise" dan "under deliver".
5. *Gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*) *Gap* ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. *Gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa yang bersangkutan

D. Pengukuran Service Quality

Dalam Sulistiyowati, W (2018: 64), Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen, serta *Gap* di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (*SERVQUAL*). Metode pengukuran nilai kualitas dilakukan dengan membandingkan nilai-nilai dari atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang merupakan selisih dari nilai persepsi konsumen dan harapan konsumen, sehingga diketahui atribut dari dimensi mana yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen berdasarkan nilai *gap* negatif terbesar. Dimana nilai *servqual* didapatkan dari evaluasi kualitas jasa menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para konsumen untuk setiap pasang pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *servqual* untuk setiap pasang pernyataan, baik masing-masing konsumen dapat dihitung berdasarkan berikut (Zeithaml, et al., 1990 : 176), yaitu :

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Sumber: Zeithaml, et al. dalam Wiwik Sulistiyowati (2018:64)

E. Pembelajaran Tatap Muka

Menurut Ahdan, J. dan Wardana (2019: 13). Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu

lingkungan belajar. Pembelajaran merupakan bantuan yang diberikan pendidik agar dapat terjadi proses pemerolehan ilmu dan pengetahuan, penguasaan kemahiran dan tabiat, serta pembentukan sikap dan kepercayaan pada peserta didik. Dengan kata lain, pembelajaran adalah proses untuk membantu peserta didik agar dapat belajar dengan baik [1].

Menurut Killen pembelajaran langsung atau direct Instruction merujuk pada berbagai teknik pembelajaran ekspositori (pemindahan pengetahuan dari guru kepada murid secara langsung, misalnya melalui ceramah, demonstrasi, dan tanya jawab) yang melibatkan seluruh kelas.

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan yang kemudian data tersebut dihitung dan hasilnya diuraikan sedemikian mungkin.

Adapun tahapan penelitian yang dilakukan adalah 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 IT Hayatan Thayyibah 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 Alphabet Club dengan menyebarkan angket secara langsung, guna mengetahui sejauh mana Kualitas Pembelajaran Tatap Muka pada Kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi. Dalam penyebaran angket ini menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dengan beberapa variabel yang dibutuhkan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Hayatan Thayyibah Kota Sukabum. Obyek penelitian siswa kelas VII tahun ajaran 2022/2023. Waktu penelitian pada bulan Juni sampai dengan Juli. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner responden dalam penelitian ini berjumlah 108 siswa. Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL (*gap 5*) per dimensi:

1. Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tabel 1. Nilai SERVQUAL Dimensi Keandalan (*Reliability*)

NO	Pernyataan	Rata-Rata		GAP 5	%Ketercapaian Persepsi
		Persepsi	Harapan		
	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1.	Guru mampu menyampaikan materi sesuai dengan sumber yang jelas berdasarkan panduan	3,083	3,370	-0,287	91,48%
2.	Guru dapat menyampaikan materi pembelajaran dengan jelas	3,306	3,352	-0,046	98,62%
3.	Guru memiliki pengetahuan yang baik dalam penguasaan pemberian materi kepada siswa	3,185	3,213	-0,028	99,14%
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,191	3,312	-0,120	96,37%

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Pada tabel 4.1 dapat dilihat nilai SERVQUAL

(gap) pada dimensi kehandalan (*reliability*) terdapat 3 pernyataan dan semua pernyataan memiliki selisih kurang dari harapan artinya pelayanan pembelajaran tatap muka yang dirasakan siswa kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan yang diharapkan sesuai atau lebih dari yang diharapkan.

Dari tiga pernyataan pada dimensi keandalan (*reliability*) terdapat satu pernyataan yang harus di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pernyataan yang memiliki kesenjangan paling tinggi yaitu Guru mampu menyampaikan materi sesuai dengan sumber yang jelas berdasarkan panduan dengan selisih sebesar 0,287, apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan hanya sebesar 91,48% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut dikarenakan kurikulum yang digunakan dalam pembelajaran di SMP IT Hayatan Thayyibah termasuk salah satu sekolah penggerak di Kota Sukabumi yang menggunakan kurikulum merdeka dimana kurikulum tersebut guru memiliki keleluasaan untuk memilih berbagai perangkat ajar, sesuai dengan kebutuhan dan minat peserta didik, dimana kurikulum ini menggunakan basis proyek untuk menguatkan profil pelajar pancasila serta siswa memiliki kesempatan untuk mengambil inisiatif dan mengatur pembelajaran sendiri.

Dengan demikian belum banyak tersedia sumber-sumber pembelajaran yang relevan. Adapun pernyataan terbaik terdapat pada pernyataan nomor 3 yaitu guru memiliki pengetahuan yang baik dalam penguasaan pemberian materi kepada siswa dengan selisih sebesar 0,028 jika dilihat dari persentase ketercapaian perbandingan persepsi dengan harapan telah mencapai 99,19% dari harapan yang diinginkan hal tersebut dilihat dari guru pengajar diberikan pelatihan mengenai implementasi kurikulum merdeka belajar di platform merdeka mengajar, di platform merdeka tidak hanya tersedia tentang kurikulum merdeka, tetapi tersedia juga pelatihan mandiri untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan guru dalam mengajar dan mendidik para siswa di platform merdeka belajar juga terdapat komunitas serta berbagai referensi mengenai kurikulum merdeka belajar sekolah penggerak serta bagaimana penerapannya.

2. Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 2. Nilai SERVQUAL Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Indikator	Rata-Rata		GAP 5	%Ketercapaian Persepsi
		Persepsi	Harapan		
	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
4.	Guru membantu pelajar yang memiliki kesulitan dalam pembelajaran	3,139	3,204	-0,065	97,98%
5.	Guru dapat membantu menyelesaikan masalah pembelajaran dengan cepat dalam pembelajaran	3,333	3,380	-0,046	98,63%
6.	Guru selalu merespon permintaan pelajaran dalam pembelajaran	3,333	3,361	-0,028	99,17%
7.	Guru selalu menanggapi pertanyaan siswa terkait pembelajaran	3,176	3,296	-0,120	96,35%
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,245	3,310	-0,083	98,04 %

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Pada tabel 2 dapat dilihat nilai SERVQUAL (*gap*) pada dimensi daya Tanggap (*Responsiveness*) terdapat 4 pernyataan dan semua pernyataan memiliki selisih kurang dari harapan artinya pelayanan pembelajaran tatap muka yang dirasakan siswa kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan yang diharapkan sesuai atau lebih dari yang diharapkan. Urutan pertama yang memiliki selisih terbesar yaitu pernyataan nomor 6 yaitu Guru selalu merespon permintaan pelajaran dalam pembelajaran dengan

selisih 0,028 dan persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan mencapai 99,17%. Urutan kedua yang memiliki selisih terbesar yaitu pernyataan nomor 8 Guru dapat membantu menyelesaikan masalah pembelajaran dengan cepat dalam pembelajaran dengan selisih 0,046 dan persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan mencapai 98,62%. Urutan ketiga yang memiliki selisih terbesar nomor 4 Guru membantu pelajar yang memiliki kesulitan dalam pembelajaran dengan selisih 0,065 dan persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan mencapai 97,98%. Kemudian Urutan keempat yang memiliki selisih terbesar yaitu pernyataan nomor 7 yaitu Guru selalu menanggapi pertanyaan siswa terkait pembelajaran 0,120 dan persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan mencapai 96,37%. Keempat pernyataan dinilai baik karena jumlah persentase ketercapaian harapan lebih dari 95%, artinya guru SMP IT Hayatan Thayyibah selalu siap tanggap dalam proses pembelajaran.

3. Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 3. Nilai SERVQUAL Dimensi Jaminan (Assurance)

NO	Indikator	Rata-Rata		GAP 5	%Ketercapaian Persepsi
		Persepsi	Harapan		
	Dimensi Jaminan (Assurance)				
8.	Guru dapat menggunakan dan sudah terbiasa dengan media pembelajaran	3,250	3,324	-0,139	95,82%
9.	Guru bersikap sopan santun pada saat pembelajaran	3,296	3,296	-0,046	98,60%
10	Guru memberikan pengajaran dengan penuh percaya diri	3,241	3,306	-0,065	98,04%
11.	Guru tidak membedakan pelayanan pada siswa dalam	3,111	3,194	-0,083	97,39%

	proses pembelajaran				
	Jaminan (Assurance)	3,197	3,280	-0,083	97,46 %

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Pada tabel 3 dapat dilihat nilai SERVQUAL (*gap*) pada dimensi daya Tanggap (*Responsiveness*) terdapat 4 pernyataan dan semua pernyataan memiliki selisih kurang dari harapan artinya pelayanan pembelajaran tatap muka yang dirasakan siswa kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan yang diharapkan sesuai atau lebih dari yang diharapkan.

Urutan pertama yang memiliki selisih terbesar yaitu pernyataan nomor 8 yaitu Guru dapat menggunakan dan sudah terbiasa dengan media pembelajaran dengan selisih 0,139 dan persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan mencapai 95,82%. Urutan kedua yang memiliki selisih terbesar yaitu pernyataan nomor 11 yaitu Guru tidak membedakan pelayanan pada siswa dalam proses pembelajaran dengan selisih 0,083 dan persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan mencapai 97,39%. Urutan ketiga yang memiliki selisih terbesar yaitu pernyataan nomor 10 yaitu Guru memberikan pengajaran dengan penuh percaya diri dengan selisih 0,065 dan persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan mencapai 98,04%. Kemudian Urutan keempat yang memiliki selisih terbesar yaitu pernyataan nomor 9 yaitu Guru bersikap sopan santun pada saat pembelajaran dengan selisih 0,046 dan persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan mencapai 98,60%. Keempat pernyataan dinilai baik karena jumlah persentase ketercapaian harapan lebih dari 95%, artinya guru SMP IT Hayatan Thayyibah mampu menumbuhkan rasa percaya dalam proses pembelajaran.

4. Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Empati (Emphaty)

Tabel 4. Nilai SERVQUAL Dimensi Empati (Emphaty)

NO	Indikator	Rata-Rata		GAP 5	%Ketercapaian Persepsi
		Persepsi	Harapan		
	Empati (Emphaty)				

12.	Guru bersikap ramah dalam menyampaikan materi pembelajaran	3,157	3,269	-0,111	96,60%
13.	Guru dapat memberikan perhatian kepada siswa dengan baik dalam proses pembelajaran	3,148	3,380	-0,231	93,15%
14.	Guru peduli terhadap siswa yang mengalami kesulitan dalam pembelajaran	3,278	3,481	-0,204	94,15%
15.	Guru dapat menciptakan suasana kelas menyenangkan dan tidak membosankan dalam proses pembelajaran	3,130	3,454	-0,324	90,62%
	Empati (Emphaty)	3,178	3,396	-0,218	90,62 %

Sumber: Hasil Olah Data, 2023.

Pada tabel 4 dapat dilihat nilai *SERVQUAL* (gap) pada dimensi empati (*emphaty*) terdapat 4 pernyataan dan semua pernyataan memiliki selisih kurang dari harapan artinya pelayanan pembelajaran tatap muka yang dirasakan siswa kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan yang diharapkan sesuai atau lebih dari yang diharapkan.

Dari empat pernyataan pada dimensi empati (*emphaty*) terdapat 4 pernyataan dan semua pernyataan memiliki selisih kurang dari harapan terdapat pernyataan yang harus di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pernyataan nomor 15 yaitu Guru dapat menciptakan suasana kelas menyenangkan dan tidak membosankan dalam proses pembelajaran dengan selisih sebesar 0,324, apabila dilihat dari persentase ketercapaian

persepsi dibandingkan dengan harapan hanya sebesar 90,62% dari harapan yang diinginkan, dikarenakan metode pembelajaran yang kurang variatif dimana banyak karakter siswa yang berbeda-beda sehingga diperlukan berbagai metode pembelajaran bagi beberapa siswa.

Adapun pernyataan terbaik terdapat pada pernyataan nomor 12 yaitu guru bersikap ramah dalam menyampaikan materi pembelajaran kepada siswa dengan selisih sebesar 0,111 jika dilihat dari persentase ketercapaian perbandingan persepsi dengan harapan telah mencapai 96,60% dari harapan yang diinginkan dimana para guru selain mengajarkan untuk bersikap ramah, guru terlebih dahulu mencontohkan sikap tersebut dalam pembelajaran.

5. Perhitungan Nilai SERVQUAL Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 4. Nilai SERVQUAL Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

	Indikator	Rata-Rata		GAP 5	%Ketercapaian Persepsi
		Persepsi	Harapan		
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
16.	Tersedianya ruang kelas yang nyaman	3,389	3,472	-0,083	97,60%
17.	Tersedianya fasilitas penunjang pembelajaran (labkom, lab IPA, Perpus,dll)	2,991	3,352	-0,361	89%
18.	Guru berpenampilan rapi dan profesional saat pembelajaran	3,204	3,213	-0,009	99,71%
19.	Sekolah menyediakan perlengkapan pembelajaran yang memadai	3,019	3,454	-0,435	87,40%

	Bukti Fisik (Tangible)	3,150	3,373	-0,222	93,41%
--	-----------------------------------	--------------	--------------	---------------	---------------

Sumber: Hasil Olah Data, 2023.

Pada tabel 5 dapat dilihat nilai SERVQUAL (*gap*) pada dimensi bukti fisik (*tangible*) terdapat 4 pernyataan dan semua pernyataan memiliki selisih kurang dari harapan artinya pelayanan pembelajaran tatap muka yang dirasakan siswa kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan yang diharapkan sesuai atau lebih dari yang diharapkan.

Dari empat pernyataan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) terdapat dua pernyataan yang harus di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pernyataan yang memiliki kesenjangan paling tinggi yaitu sekolah menyediakan perlengkapan pembelajaran yang memadai dengan selisih sebesar 0,435, apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan hanya sebesar 87,40% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut karena sekolah hanya memfasilitasi perlengkapan pembelajaran (spidol, penghapus, tinta, absensi dll) per tahun ajaran dimana para siswa tidak bisa merawat perlengkapan sekolah sehingga ketika tahun ajaran belum berakhir perlengkapan pembelajaran tersebut hilang/rusak. Kemudian untuk pernyataan Tersedianya fasilitas penunjang pembelajaran (labkom, lab IPA, Perpus, dll), dengan memiliki rata-rata terendah diantara seluruh pernyataan yaitu 2,991 dan memiliki selisih 0,361, apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan harapan hanya sebesar 89% dari harapan yang diinginkan hal tersebut karena sekolah belum memiliki fasilitas yang lengkap seperti komputer yang tersedia di labkom hanya 20 unit sementara untuk jumlah siswa per kelas lebih dari 20 orang, kemudian mesjid yang masih dalam proses pembangunan.

Berdasarkan lima dimensi tersebut, nilai SERVQUAL (*gap*) dengan selisih terbesar adalah dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan selisih sebesar 0,435 (87,40%) urutan ke dua yaitu dimensi empati (*emphaty*) dengan selisih sebesar 0,324% (90,62%), Urutan ketiga adalah dimensi keandalan (*reliability*) dengan selisih 0,287 (91,48%), dan yang terakhir adalah nilai SERVQUAL (*gap*) terendah ada pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan selisih 0,0028 (99,17%) dari harapan yang diinginkan. Dari kelima dimensi terdapat tiga dimensi yang didalamnya terdapat empat pernyataan yang perlu di

prioritaskan untuk diperbaiki pertama dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan dua pernyataan yaitu pernyataan nomor 17 dan nomor 19. Kedua pada dimensi empati (*emphaty*) dengan satu pernyataan yaitu pernyataan nomor 15. Kemudian dimensi keandalan (*realibility*) dengan satu pernyataan yaitu nomor 1. Dari keempat dimensi, dimensi bukti fisik merupakan dimensi yang memiliki banyak pernyataan yang harus diperbaiki dan dimensi yang memiliki gap yang paling besar diantara dimensi lainnya.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada kelas VII SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan pembelajaran tatap muka pada kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi, dilihat dari kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi semuanya memiliki selisih negatif, yang artinya pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan apa yang di harapkan siswa kelas VII SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi. Kualitas pelayanan pembelajaran tatap muka pada kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi dinilai cukup baik dimana rata-rata persepsi dari pada responden mencapai 3,192 dimana ini dinilai baik.
2. Kendala-kendala yang ditemukan pada pelayanan pembelajaran tatap muka pada kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi, dari kelima dimensi terdapat tiga dimensi yang memiliki permasalahan dalam persepsi dan seharusnya di prioritaskan untuk diperbaiki yaitu dimensi Keandalan (*reliability*) dimana kurikulum pembelajaran menggunakan kurikulum merdeka sehingga sumber pembelajaran yang digunakan belum banyak serta guru dapat mengembangkan perangkat ajar yang dibutuhkan, dimensi empati (*emphaty*) dimana metode pembelajaran yang digunakan kurang bervariasi, dan bukti fisik (*tangible*) dimana fasilitas penunjang pembelajaran masih belum lengkap seperti belum tersedianya masjid dan lab pendukung yang lengkap, sedangkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) belum memerlukan perbaikan karena sudah baik dan tidak ditemukan permasalahan dalam persepsi siswa.
3. Solusi-solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang terdapat pada pelayanan pembelajaran tatap muka pada kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi, dimensi keandalan (*realibility*) guru lebih aktif dalam mencari sumber-sumber pembelajaran serta aktif dalam pelatihan kurikulum

merdeka belajar di platform merdeka belajar. Kemudian SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi juga aktif melakukan diskusi yaitu dengan adanya komunitas MADUBARA dimana para guru aktif melakukan diskusi proyek kemudian metode pembelajaran dan hal hal mengenai pendidikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi. Dimensi bukti fisik (tangible) sekolah secara aktif memfasilitasi perlengkapan pembelajaran dan sekolah secara bertahap menambah fasilitas penunjang pembelajaran. Salah satunya sekolah sedang dalam proses pembangunan masjid.

REFERENSI

- [1] Sulistiyowati, W., “Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya,” Jawa Timur: Umsida Press, 2018.
- [2] Adhari, Z., “Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust” Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media, 2021.
- [3] Indrasari, M., “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan,” Surabaya: Utomo Press, 2019.
- [4] Darmanah, G., “Metodologi Penelitian,” Lampung: CV. Hira Tech, 2019.
- [5] Krisnadi, H., dkk, “Pengantar Manajemen,” Jakarta: LPU-UNAS, 2019.
- [6] Nalendra, A., dkk, “Statistika Seri Dasar dengan SPSS” Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- [7] Sadikin, A., “Pengantar Manajemen dan Bisnis,” Yogyakarta: K-Media, 2020.
- [8] Widiani, M., “Buku Ajar Pengantar Manajemen,” Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020.