

## ANALISA PENINGKATAN PELAYANAN PEMBELAJARAN *DARING* (ONLINE) DENGAN IMPLEMENTASI METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS* (IPA) DI SMA NEGERI 3 TUBAN

Fibio Isnando Hariatmaja Pradana<sup>1)</sup>, Rr. Rochmoeljati<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Jl. Rungkut Madya, Surabaya 60294

Email : [fibioisnando29@gmail.com](mailto:fibioisnando29@gmail.com)<sup>1)</sup> , [rochmoeljati@gmail.com](mailto:rochmoeljati@gmail.com)<sup>2)</sup>

### ABSTRAK

*Dampak covid-19 di instansi pendidikan yakni pada proses pembelajaran tatap muka diganti dengan proses pembelajaran daring, dampaknya kurang berpengalaman, minim fasilitas yakni hp, laptop dan data paket internet. Metode Service Quality (Servqual) untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan nilai Gap dan Importance Perfomance Analysis (IPA) untuk pemetaan diagram mengevaluasi dan memberikan usulan perbaikan. SMA Negeri 3 Tuban yang beralamat Jalan Manunggal No.14, Kab. Tuban, Prov. Jawa Timur. Hasil nilai Servqual (Gap) didapat atribut negatif tertinggi yakni  $TA_1$  (-0,8),  $RL_3$  (-0,58),  $RS_2$  (-0,54),  $RS_1$  (-0,5) dan  $EP_1$  (-0,5), sehingga menampakkan bahwa kualitas pelayanan proses pembelajaran daring tidak memuaskan dan belum dapat memenuhi harapan peserta didik. Berdasarkan pemetaan diagram kartesius Importance Perfomance Analysis (IPA) didapatkan atribut terletak di kuadran I yakni :  $TA_1$ ,  $RL_3$ , dan  $EP_1$ . Usulan Perbaikan memvariasi tugas, mengganti tugas lks dengan makalah baik individu atau kelompok, presentasi dalam bentuk ppt dan pemberian tugas terukur selesai dikerjakan maksimal tidak boleh lebih 45 menit, tidak memberikan tugas secara bersamaan dengan mata pelajaran lainnya, menentukan hari pemberian tugas dengan membuat jadwal dan memberikan ruang dan kesempatan pada orang tua selaku assessor merupakan hal terbaik, koordinasi berkesinambungan guru BK dengan orangtua menjadi jembatan penghubung akses informasi dalam perkembangan siswa dengan teknologi yang mudah dan tidak menyulitkan.*

**Kata Kunci :** *Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Importance Perfomance Analysis, Servqual*

### ABSTRACT

*The impact of covid-19 in educational institutions, namely the face-to-face learning process replaced by an online learning process, the impact is inexperienced, minimal facilities, namely cellphones, laptops and internet data packages. The Service Quality (Servqual) method for measuring the level of service satisfaction is based on the Gap value and Importance Performance Analysis (IPA) for mapping diagrams to evaluate and provide suggestions for improvements. SMA Negeri 3 Tuban having the address at Jalan Manunggal No.14, Kab. Tuban, Prov. East Java. The results of the Servqual (Gap) value obtained the highest negative attributes, namely  $TA_1$  (-0.8),  $RL_3$  (-0.58),  $RS_2$  (-0.54),  $RS_1$  (-0.5) and  $EP_1$  (-0.5), so it shows that the quality of online learning process service is not satisfactory and cannot meet the expectations of students. Based on the Cartesian Importance Performance Analysis (IPA) chart mapping, it is found that the attributes are located in quadrant I, namely:  $TA_1$ ,  $RL_3$ , and  $EP_1$ . Do a maximum of no more than 45 minutes, do not give assignments simultaneously with other subjects, determine the day of assignment by making a schedule and giving space and opportunities to parents as assessors is the best thing, continuous coordination between BK teachers and parents is a bridge to access information in the development of students with technology that is easy and not difficult.*

**Keyword :** *Service Satisfaction, Student Satisfaction, Servqual, Importance Performance Analysis*

## I. PENDAHULUAN

Di era pandemi virus corona berdampak pada instansi pendidikan, dimana mengganti media pembelajaran tatap muka diganti menggunakan media pembelajaran daring atau online. Dampak proses pembelajaran daring ialah guru yang kurang berpengalaman, keterbatasan penggunaan media online dan fasilitas yakni hp, laptop, tidak ada sinyal komunikasi serta kuota internet yang kurang, kecepatan internet yang kurang stabil dan lambat, kurangnya pemahaman materi pelajaran yang disampaikan. Untuk itu dengan adanya pembelajaran *Daring* atau online diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan guru dan evaluasi proses pembelajaran daring yang telah dilaksanakan.

Metode yang digunakan penelitian ini metode *service quality* (servqual) dan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Servqual digunakan untuk menghitung kualitas jasa atau kualitas pelayanan pada proses pembelajaran daring dengan identifikasi jarak (gap) antara harapan siswa dan dari pelayanan guru yang akan diberikan terhadap pelayanan aktual yang diterima oleh siswa. Hasil *output* dari metode Servqual ialah mengukur tingkat kepuasan pelayanan dari kualitas pelayanan berdasarkan nilai Gap . Sedangkan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang ditampakkan instansi pendidikan dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa yakni peserta didik dalam perbandingan penilaian konsumen yakni peserta didik terhadap tingkat kepentingan kualitas pelayanan terhadap tingkat kinerja kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil *output* yakni untuk mengevaluasi usulan perbaikan dari hasil analisa kualitas pelayanan berdasarkan pemetaan diagram kartesius. “Bagaimana kepuasan siswa terhadap pelayanan guru pada media pembelajaran *Daring Daring* dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) di SMA Negeri 3 Tuban?”. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan, mengevaluasi dan memberikan usulan perbaikan dalam proses pembelajaran *Daring* menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA).

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Jasa

Jasa dapat diterjemahkan sebagai segala aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Faizin, 2017). Sedangkan menurut Radder dan Han dalam Santoso (2019) Jasa sendiri merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi produk tersebut. karena sifat dari jasa memiliki sifat tak berwujud tersebut, jasa dapat dianalogikan dengan apabila seseorang membeli suatu jasa, maka sama halnya dengan menukar uang yang dimilikinya dengan produk yang tak berwujud dan hanya bisa dirasakan manfaatnya. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan terjadi dalam jasa sekalipun ada pihak-pihak yang terlibat yang kemungkinan tidak menyadari. Seperti misalnya pada situasi dimana pelanggan sebagai individu yang tidak berinteraksi secara langsung dengan penyedia jasa melainkan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi saat ini. Tabel I berikut ini menunjukkan beberapa karakteristik jasa.

TABEL I  
KARAKTERISTIK JASA

No	Karakteristik Jasa	
	Kotler	Baterson
1	Tidak berwujud	Tidak dapat disimpan
2	Tidak dapat dipisahkan dari penyediannya (Inseparability)	Tergantung pada waktu
3	Bervariasi tergantung dimana, kapan, dan siapa yang memberikan (Variability)	Bergantung pada tempat

4	Mudah musnah (Perishability)/ Tidak dapat disimpan	Konsumen merupakan bagian paling penting dari proses produksi jasa
5		Konsumen memiliki peranan pada jasa pada jasa yang akan ditawarkan
6		Perubahan pada konsep kebermanfaatan
7		Karyawan merupakan bagian penting dari proses produksi jasa
8		Kualitas jasa sulit untuk diperbaiki karena real time

Sumber: (Wiyono, 2020)

### B. *Jasa Layanan Pendidikan*

Jasa instansi pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan dan meningkatkan sumber daya manusia. Keberhasilan jasa pendidikan terletak pada pemberian pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa yakni siswa, stakeholder dan hingga masyarakat. Pengajaran para guru terhadap siswa dan juga aktivitas peristiwa tentang bagaimana siswa memperlajarinya. Sekolah yang berkualitas dan baik menawarkan reputasi atau mutu pendidikan yang berstandar tinggi, berintegritas, prospek bagi siswa setelah lulus dan pilihan konsentrasi berbagai macam program bervariasi dimana siswa menentukan pilihan bidang yang tepat dengan bakat dan minat yang dimilikinya. Adapun produk dari sekolah pada jasa pendidikan yakni: Klasifikasi jasa kurikuler mencakup kurikulum, silabus umum, rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran beserta evaluasi, jasa penelitian, jasa ekstrakurikuler, jasa pengembangan kehidupan masyarakat, jasa admin pada ketatausahaan (TU) dan jasa layanan khusus seperti layanan bimbingan konseling, layanan perpustakaan dan sebagainya.

### C. *Kualitas*

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Lubis (2018) Kualitas memiliki definisi yaitu karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Makna lain kualitas yakni terkait kondisi yang dinamis berkaitan produk, jasa sumber daya manusia proses dan lingkungan yang untuk dapat memenuhi maupun melebihi harapan.

### D. *Kualitas Jasa*

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*) (Subihaiani dalam Al Rashid, 2017) serta seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Lupiyoadi dalam Sholeha et al., 2018). Sedangkan menurut Azis (2020), Suatu layanan jasa dapat dikatakan berkualitas jika jasa atau pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mampu memenuhi harapan atau ekspektasi dari pelanggan. Kualitas yang merupakan kondisi dinamis dimana (segala sesuatu ataupun segala hal atau segala kondisi yang secara terus menerus berubah dan bergerak secara aktif yang mengalami perkembangan berarti) yang sangat keterkaitan antara antara barang atau produk, jasa manusia, proses, teknologi dan lingkungan yang sesuai dengan harapan. Maka aspek penilaian terhadap kualitas jasa melingkupi berbagai macam faktor yang berkaitan.

### E. *Pengertian Kepuasan Pelanggan*

Definisi kepuasan pelanggan sendiri menurut Kotler dalam Angga (2020) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sehingga makna kepuasan pelanggan yakni merupakan bagian dari pemasaran yang mempunyai peranan penting dalam keberlangsungan suatu jasa.

#### *F. Kepuasan Siswa*

Instansi pendidikan selaku industri jasa memuaskan perhatiannya terhadap kebutuhan murid atau peserta didik baik internal maupun eksternal. Internal pelanggan yang mendapatkan perhatian untuk dipuaskan ialah murid atau peserta didik. Eksternal pelanggan yang mendapatkan perhatian untuk dipuaskan juga adalah orang tua murid atau orang tua peserta didik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap suatu layanan jasa Pendidikan. Faktor tersebut dikategorikan ke dalam tiga hal yaitu sumber daya manusia, kurikulum, serta sarana dan prasarana (Palmer dalam Pribadi, 2020). Sedangkan menurut Djamarah (2016) kepuasan dapat dikategorikan ke dalam dua faktor yakni faktor internal terdapat karakteristik individu meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, sosial, faktor emosional dan kebudayaan. Sedangkan faktor eksternal yakni karakteristik sekolah, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image* dan komunikasi.

#### *G. Kinerja Guru*

Kinerja guru berupa wujud perilaku atau tingkah laku yang dimaksudkan ialah keseluruhan kegiatan guru dalam proses pembelajaran daring. Faktor-faktor kinerja guru yang berpengaruh yakni kemampuan, keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi, kepemimpinan beserta gaya dan komitmen disiplin kerja (Kasmir dalam Bramantio, 2020). Kesimpulannya arti konsep kinerja guru yakni hasil pekerjaan atau prestasi kerja yang dikerjakan guru berdasar keahlian dan kemampuan dalam mengelola kegiatan belajar mengajar, dimana dari perencanaan, pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, mengevaluasi pembelajaran dan komunikasi antar pribadi yang ditampakkan pada peserta didik, orang tua dan masyarakat.

#### *H. Pembelajaran Daring Sekolah*

Selama masa pandemi pembelajaran di sekolah diatur dengan Surat Keputusan Bersama (SKB) 4 Menteri yaitu : Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 01/KB/2020, No.516 Th 2020, No. HK. 03.01/Menkes/363/2020 dan No.440/882 Th 2020 Tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran Pada Tahun Ajaran 2020/2021 dan Tahun Akademik 2020/2021 di masa pandemi Corona Virus Disesase (COVID-19). Kemudian dijabarkan dengan Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 4 Th 2020 tanggal 24 Maret 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disesase (COVID-19).(Makarim.2020) dan dirinci dengan Surat Edaran Sekretaris Jendral Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan Nomer 15 Th 2020 Tanggal 18 Mei 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaran Belajar Dari Rumah Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disesase (COVID-19). Selanjutnya untuk jenjang SMA dan SMK Di Jawa Timur ditindaklanjuti dengan Surat Edaran Gubernur Jawa Timur Nomer 420/2438/101.1/2020 perihal Perpanjangan Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disesase (COVID-19) di Jawa Timur. Perkembangan instansi pendidikan memiliki potensi teknologi yang besar yang diwajibkan direspon secara positif, adaptif dan cepat yang kompleks.(Hussin.2018). Teknologi yang berkembang di bidang pendidikan sangat kompleksitas yang tinggi dan perlu diikuti pada sisi positif (Gamar et al.,2018). Definisi pembelajaran daring adalah pemanfaatan teknologi yang membawa pesan guna dimanfaatkan untuk keperluan pembelajaran secara daring menjadikan sistem pendidikan terhadap sekumpulan metode pengajaran aktivitas pengajaran dilakukan terpisah terhadap aktivitas kegiatan belajar (Mustofa et al.,2019). Teknologi yang digunakan telah dibahas dan menjadi topik penting dari berbagai macam kegiatan dan aktivitas sehari-hari (Traxler, 2018).

### I. Implementasi Pembelajaran Daring Sekolah

Kemunculan pembelajaran jarak jauh atau daring menggunakan teknologi memacu inovasi yang tinggi untuk menciptakan metode pengajaran di dalam dan luar kelas (Almeida dan Simoes, 2019). *E-learning* atau *daring* memiliki tujuan utama adalah untuk mempersingkat, mengefesienkan waktu pembelajaran serta membuat biaya sangat murah atau ekonomis, mempermudah dalam berinteraksi dan sosialisasi antar peserta didik dengan bahan materi pelajaran, peserta didik dengan guru atau tendik atau instruktur maupun sesama peserta didik. Aplikasi pembelajaran *daring* adalah zoom, google *classroom*, whatsapp, telegram, line, gmail dan sebagainya (Dhull dan Sakshi, 2017). Aplikasi diatas memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing oleh karena itu sebagai sekolah khususnya guru harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas dalam proses pembelajaran *Daring*. Pembelajaran online tidak segala hal pembelajaran yang dialah fungsikan digantikan ke dalam pembelajaran secara online (Pilkington, 2018).

### J. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

Populasi yang digunakan serta dimaksudkan adalah populasi jumlah guru 47 dan jumlah siswa 755 dari kelas X XI XII jurusan MIPA dan IPS DI SMA Negeri 3 Tuban. Adapun sampel yang digunakan dengan jumlah keseluruhan 802. Nilai “e” ditetapkan sebesar 10%. Dengan demikian dihitung jumlah sampel (n) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (1)$$

$$n = \frac{802}{1 + 802(0,1)^2}$$

$$n = \frac{802}{1 + 8,02}$$

$$n = 89 \text{ responden}$$

Dari daftar tabel slovin dengan nilai (e) persen kelonggaran ketidaktelitian (e) sebesar 10% dan jumlah populasi (N) sebesar 802 maka didapatkan ukuran sampel adalah 89 responden. Penentuan teknik sampling peneliti menggunakan teori Stratified Random Sampling.(Sugiyono.2017). Teknik pengambilan sampel acak berstrata bertujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif dengan melihat populasi SMA Negeri 3 Tuban. Sehingga peneliti mengambil sampel, yakni:

Jumlah responden adalah 89 responden. Penyebarannya :

- 1) Kelas X Mipa
- 2) Kelas X Ips
- 3) Kelas XI Mipa
- 4) Kelas XI Ips
- 5) Kelas XII Mipa
- 6) Kelas XII Ips
- 7) Guru

Sehingga, penyebarannya 89 / 7 maka didapatkan 12,71 dengan pembulatan menjadi 13. Selanjutnya hasil dari 13 dikalikan 6 kelas maka didapatkan responden siswa sejumlah 78 siswa. Untuk menentukan jumlah responden guru yakni 89 responden keseluruhan – 78 siswa maka didapatkan jumlah responden guru 11 responden.

Pada penyebaran jumlah responden siswa per masing-masing kelas yakni dengan 78 siswa dibagi 21 kelas didapatkan hasil 3,714 per kelas. Untuk penyebaran masing-masing kelas X Mipa hingga XII Ips, maka untuk jumlah kelas Mipa 3,714 dikalikan 4 kelas (Mipa 1 hingga Mipa 4), didapatkan hasil 14,8 dengan pembulatan 15 responden sebagai sampel. Sedangkan jumlah kelas Ips 3,714 dikalikan 3 kelas (Ips 1 hingga Ips 3) didapatkan 11,1 dengan pembulatan 11 responden sebagai sampel.

Penentuan jumlah sampling untuk kelas X, XI dan XII program Mipa dan Ips serta guru di SMA Negeri 3 Tuban ditentukan sebagai berikut :

- 1) Kelas X Mipa (Mipa 1 hingga Mipa 4) = 15 responden
- 2) Kelas X Ips (Ips 1 hingga Ips 3) = 11 responden
- 3) Kelas XI Mipa (Mipa 1 hingga Mipa 4) = 15 responden
- 4) Kelas XI Ips (Ips 1 hingga Ips 3) = 11 responden
- 5) Kelas XII Mipa (Mipa 1 hingga Mipa 4) = 15 responden
- 6) Kelas XII Ips (Ips 1 hingga Ips 3) = 11 responden
- 7) Guru = 11 responden

#### K. Service Quality (Servqual)

*Service Quality* (Servqual) adalah ukuran tingkat layanan yang telah diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan, penyelenggaraan kualitas layanan dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten (Parasuraman et al. dalam Harianja, 2018). Untuk mengetahui nilai servqual didapat dari selisih perspsi dengan harapan (gap) dengan rumus  $Q = P - E$ . Keterangan = Q : Nilai servqual (gap), P : Nilai persepsi, E : Nilai Ekspektasi atau harapan. Memiliki 3 kemungkinan berdasar hasil perhitungan gap yakni:

Gap Positif (Perspsi > Harapan) berarti layanan dikatakan “Suprise” dan memuaskan. Gap Nol (Persepsi = Harapan) berarti layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Gap negatif (Persepsi < Harapan) berarti layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Harapan konsumen menjadi dasar acuan penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan dan menyampaikan layanan serta dapat dipengaruhi beberapa faktor mulut kemulut, kebutuhan individu konsumen dan pengalaman yang dirasakan konsumen. (Febriyani, 2018). Adapun rumus hitungan rata-rata tiap pertanyaan menggunakan persamaan, yakni:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan atau realita

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan atau ekspektasi

n = Jumlah Responden

#### L. Implementasi Service Quality (Servqual) Pelayanan Daring

Metode Servqual ialah kuisioner yang digunakan untuk mengukur terhadap kualitas jasa atau kualitas layanan dari atribut tiap-tiap dimensi sehingga didapatkan nilai gap (kesenjangan).

TABEL II  
DIMENSI DAN ATRIBUT PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN DARING

Dimensi	Atribut	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	TA <sub>1</sub>	Pemberian tugas lembar kerja siswa (LKS) yang terlalu banyak
	TA <sub>2</sub>	Minim dan kurangnya buku ajar atau buku pelajaran
	TA <sub>3</sub>	Pengerjaan dan pengumpulan tugas <i>Daring</i> pada materi pelajaran olahraga dan kesenian
	TA <sub>4</sub>	Kesulitan peralatan, koneksi internet dan kuota internet untuk mengakses materi pembelajaran
	TA <sub>5</sub>	Pemberian tugas dan pengerjaan tugas via google <i>classroom</i> dan whatsapp <i>group</i>
	TA <sub>6</sub>	Melaksanakan ulangan atau ujian pada aplikasi siswa cerdas
<i>Reliability</i> (Keandalan)	RL <sub>1</sub>	Rasa mengatasi bosan, malas, kurang antusias, hilang konsentrasi dan kelelahan saat <i>virtual classroom</i>
	RL <sub>2</sub>	Penyerapan materi pembelajaran <i>daring</i> matematika, olahraga, kimia, fisika rendah
	RL <sub>3</sub>	Keterbatasan kemampuan hp dan laptop dalam mengirim, menerima pengumpulan tugas dan ulangan

	RL <sub>4</sub>	Penyampaian dan penjelasan materi pelajaran berupa teks bukan hanya video atau gambar
	RL <sub>5</sub>	Menyimpan atau mengarsip catatan atau dokumen dan hasil ujian atau ulangan tanpa kesalahan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RS <sub>1</sub>	Menginformasikan dan penyampaian RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran) yang kurang
	RS <sub>2</sub>	Pemberian tugas saja tanpa adanya diskusi dengan siswa
	RS <sub>3</sub>	Pemborosan kuota internet saat <i>video call conference</i>
Assurance (Jaminan)	AS <sub>1</sub>	Memberikan pelayanan konsultasi dan tanya jawab materi pelajaran dengan <i>video call conference</i> via zoom dan whatsapp <i>group</i>
	AS <sub>2</sub>	Menyampaikan materi dengan presentasi dan video youtube yang rendah
	AS <sub>3</sub>	Pemberian nilai ulangan atau ujian <i>Daring</i> secara obyektif dan transparan via whatsapp <i>group</i> dan website resmi
<i>Empathy</i> (Empati)	EP <sub>1</sub>	Memberikan dan memperhatikan individual dalam pembelajaran moral via whatsapp
	EP <sub>2</sub>	Memberikan <i>feedback</i> positif via whatsapp <i>group</i> terhadap keluhan dan permasalahan materi pelajaran
	EP <sub>3</sub>	Mendampingi siswa yang belum paham materi pelajaran via <i>video call</i> atau video youtube

Sumber : Data Pengolahan

### M. Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kinerja apakah sudah sesuai dengan kepentingan peserta didik dan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik. Adapun rumus tingkat kesesuaian hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan adalah

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian reseponden (peserta didik)

Xi = Skor penilaian kinerja sekolah

Yi = Skor penilaian kepentingan peserta didik

Rumus untuk tiap atribut yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dapat diketahui yakni :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum \bar{x}_1}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum \bar{y}_1}{n} \dots \dots \dots (5)$$

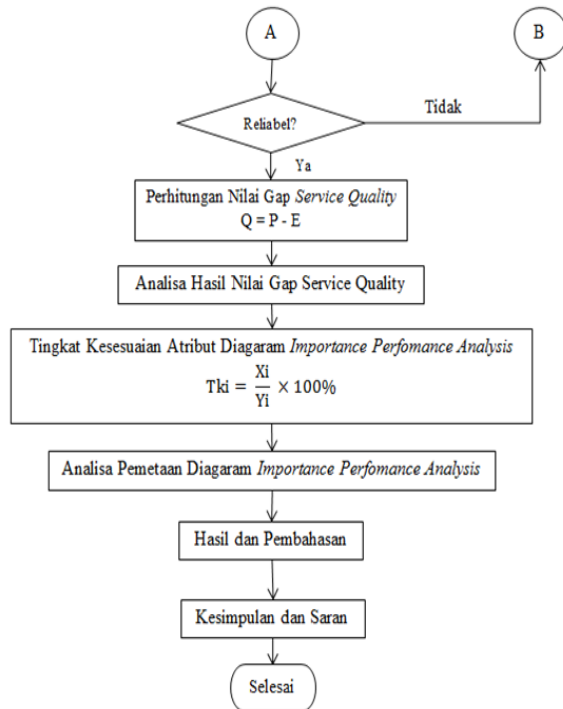
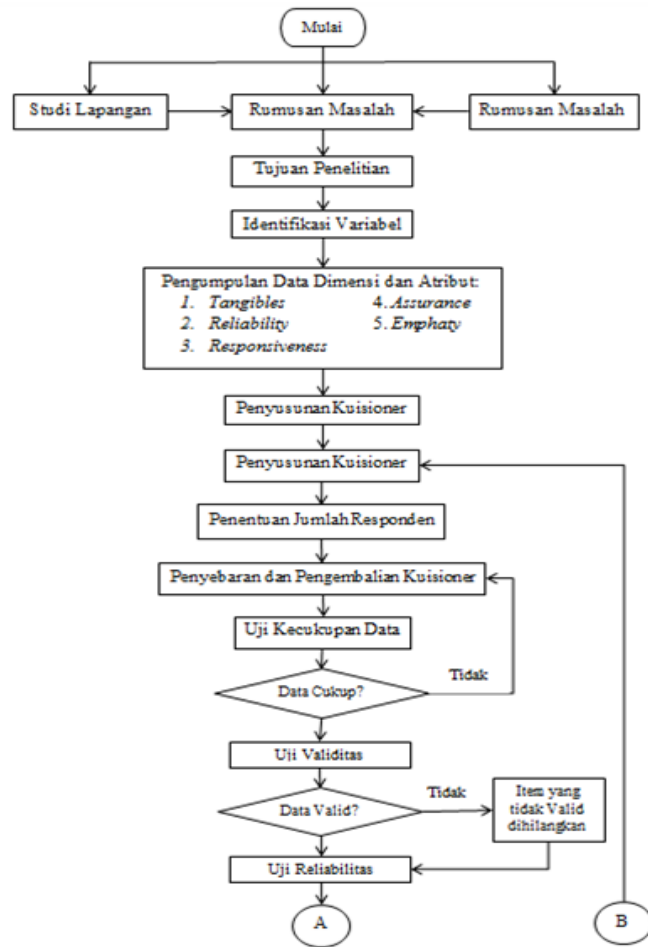
Langkah-langkah *Importance Performance Analysis* (IPA)(Algifari.2016) adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi elemen-elemen/aspek-aspek kritis yang akan dievaluasi.
2. Mengembangkan instrument survei yang digunakan untuk mendapatkan penilaian tingkat kepentingan serta kinerja dari elemen-elemen/aspek-aspek yang diperoleh langkah sebelumnya.
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing elemen

Hasil diagram pemetaan atribut prioritas menggunakan bantuan program SPSS. Adapun 4 grafik IPA terdapat empat kuadran yakni : Kuadran A = Prioritas Utama, Kuadran B = Pertahankan Prestasi, Kuadran C = Prioritas Rendah dan Kuadran D = Berlebihan.(Algifari.2016).

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *output* perbaikan dengan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). Adapun langkah-langkah *flowchart* adalah sebagai berikut ini:



Gambar 1. Langkah-Langkah Pemecahan Masalah



#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. *Service Quality (Servqual)*

$$Q_{(\text{per atribut})} = P - E$$

Keterangan :

Q : Nilai servqual (Gap) per atribut

P : Nilai rata-rata persepsi per atribut

E : Nilai rata-rata ekspektasi atau harapan per atribut

TABEL III  
NILAI SERVQUAL (GAP) PER ATRIBUT SETELAH PERANGKINGAN

No	Atribut	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap	Rank
1	TA <sub>1</sub>	3,18	3,98	-0,8	1
2	RL <sub>3</sub>	3,05	3,63	-0,58	2
3	RS <sub>2</sub>	2,9	3,44	-0,54	3
4	RS <sub>1</sub>	3,4	3,9	-0,5	4
5	EP <sub>1</sub>	3,2	3,7	-0,5	5
6	RL <sub>1</sub>	2,87	3,31	-0,44	6
7	TA <sub>3</sub>	2,96	3,39	-0,43	7
8	TA <sub>4</sub>	2,92	3,26	-0,43	8
9	RS <sub>3</sub>	3,08	3,48	-0,4	9
10	RL <sub>4</sub>	3,32	3,66	-0,34	10
11	AS <sub>1</sub>	3,31	3,63	-0,32	11
12	AS <sub>3</sub>	3,33	3,65	-0,32	12
13	EP <sub>3</sub>	3,34	3,62	-0,28	13
14	EP <sub>2</sub>	3,24	3,45	-0,21	14
15	AS <sub>2</sub>	3,46	3,67	-0,21	15
16	TA <sub>2</sub>	3,6	3,8	-0,2	16
17	RL <sub>5</sub>	3,39	3,56	-0,17	17
18	RL <sub>2</sub>	3,37	3,5	-0,13	18
19	TA <sub>6</sub>	3,37	3,46	-0,09	19
20	TA <sub>5</sub>	3,54	3,58	-0,04	20

Sumber : Hasil Pengolahan

Dikarenakan keseluruhan memiliki nilai yang negatif maka kualitas pelayanan yang diberikan guru SMA Negeri 3 Tuban pada proses pembelajaran *Daring* tidak memuaskan, maka atribut pada rank tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan. Yang menjadi prioritas utama difokuskan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada rank 1 sampai 5 dikarenakan bernilai negatif tertinggi, untuk itu yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan guru SMA Negeri 3 Tuban pada proses pembelajaran *Daring* tidak memuaskan.

##### B. *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Penggunaan analisis ini untuk digunakan dalam membandingkan antara penilaian peserta didik terhadap tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*Perfomance*). Diagram *Importance Perfomance Analysis* terdiri dari dua komponen yaitu komponen kepentingan dan kinerja.

TABEL IV  
NILAI RATA-RATA NILAI KINERJA DAN NILAI KEPENTINGAN DI SMA NEGERI 3 TUBAN

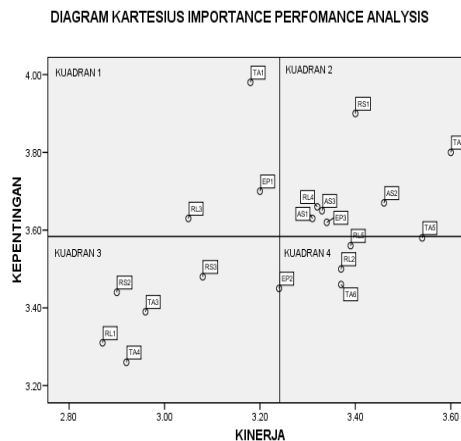
No	Atribut	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan
1	TA <sub>1</sub>	3,18	3,98
2	TA <sub>2</sub>	3,6	3,8
3	TA <sub>3</sub>	2,96	3,39
4	TA <sub>4</sub>	2,92	3,26
5	TA <sub>5</sub>	3,54	3,58
6	TA <sub>6</sub>	3,37	3,46
7	RL <sub>1</sub>	2,87	3,31
8	RL <sub>2</sub>	3,37	3,5
9	RL <sub>3</sub>	3,05	3,63
10	RL <sub>4</sub>	3,32	3,66
11	RL <sub>5</sub>	3,39	3,56
12	RS <sub>1</sub>	3,40	3,9
13	RS <sub>2</sub>	2,9	3,44

14	RS <sub>3</sub>	3,08	3,48
15	AS <sub>1</sub>	3,31	3,63
16	AS <sub>2</sub>	3,46	3,67
17	AS <sub>3</sub>	3,33	3,65
18	EP <sub>1</sub>	3,2	3,7
19	EP <sub>2</sub>	3,24	3,45
20	EP <sub>3</sub>	3,34	3,62
Jumlah		64,83	71,67

Sumber : Hasil Pengolahan

Pada sumbu X yang mewakili hasil nilai rata-rata tingkat kinerja sedangkan pada sumbu Y yang mewakili hasil nilai rata-rata tingkat kepentingan maka dapat dipetakan dengan pembuatan diagram kartesius menggunakan bantuan *software* SPSS V22

$$\bar{X}_i = \frac{\sum \bar{x}_1}{p} = \frac{64,83}{20} = 3.2415 \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum \bar{y}_1}{p} = \frac{71,67}{20} = 3.5835 \dots \dots \dots (6)$$



Gambar 2. Diagram *Importance Performance Analysis (Ipa)* Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran *Daring*

Pada gambar 2 diatas dapat dilihat pemetaan atribut-atribut yang masuk di dalam masing-masing kuadran I, II, III atau IV. Pada atribut-atribut yang termasuk didalam kuadran I ialah atribut yang mempunyai nilai kepentingan yang relatif tinggi namun tingkat kinerja saat ini rendah, sehingga perlu segera dilakukannya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, adapun atribut kuadran I yakni : TA<sub>1</sub>, RL<sub>3</sub> dan EP<sub>1</sub>. Pada Atribut-atribut yang termasuk didalam kuadran II ialah atribut yang saat ini relatif tinggi kualitas pelayanannya dan harus tetap dipertahankan, adapun atribut kuadran II yakni : TA<sub>2</sub>, TA<sub>5</sub>, RL<sub>4</sub>, RS<sub>1</sub>, AS<sub>1</sub>, AS<sub>2</sub>, AS<sub>3</sub> dan EP<sub>3</sub>. Pada atribut yang termasuk didalam kuadran III ialah atribut yang mempunyai nilai kepentingan yang relatif rendah dan kinerja yang relatif rendah sehingga masi tetap perlu diperbaiki dan peningkatan kualitas pelayanannya walaupun prioritas perbaikannya rendah, adapun atribut kuadran III yakni : TA<sub>3</sub>, TA<sub>4</sub>, RL<sub>1</sub>, RS<sub>2</sub>, RS<sub>3</sub>, EP<sub>2</sub>. Atribut-atribut yang termasuk didalam kuadran IV ialah atribut yang nilai kepentingan relatif rendah akan tetapi tingkat kinerja saat ini relatiftinggi, hal tersebut menampakkan manajemen memberikan layanan yang berlebihan. Adapun atribut pada kuadran IV TA<sub>6</sub>, RL<sub>2</sub>, RL<sub>5</sub>.

### C. Usulan Perbaikan

Berikut ini ialah usulan perbaikan-perbaikan terhadap atribut-atribut yang dianggap tidak atau belum memenuhi harapan peserta didik pada proses pembelajaran *Daring* karena masih bernilai (Gap) negatif dan terletak pada kuadran I sebagai berikut:

1. Pada atribut *Tangibles* (TA<sub>1</sub>) Pemberian tugas lembar kerja siswa (LKS) yang terlalu banyak, perlu diperbaiki dan ditingkatkan karena berdasar hasil nilai Servqual (Gap) sebesar -0,8, maka usulan perbaikannya memvariasi tugas atau mengganti tugas LKS dengan tugas makalah baik individu ataupun kelompok, presentasi dalam bentuk ppt dan pemberian tugas terukur selesai dikerjakan maksimal tidak boleh lebih 45 menit.

2. Pada atribut *Reliability* (RL<sub>3</sub>) Keterbatasan kemampuan hp dan laptop dalam mengirim, menerima, pengumpulan tugas atau ulangan, perlu diperbaiki dan ditingkatkan karena berdasar hasil nilai Servqual (Gap) sebesar -0,58, maka usulan perbaikannya tidak memberikan tugas secara bersamaan dengan mata pelajaran lainnya, menentukan hari pemberian tugas dengan membuat jadwal.

3. Pada atribut *Emphaty* (EP<sub>1</sub>) Memberikan dan memperhatikan individual dalam pembelajaran moral siswa via whatsapp, perlu diperbaiki dan ditingkatkan karena berdasar hasil nilai Servqual (Gap) sebesar -0,5, maka usulan perbaikannya memberikan ruang dan kesempatan pada orangtua selaku *assessor* merupakan hal terbaik, koordinasi berkesinambungan guru BK dengan orangtua menjadi jembatan penghubung akses informasi dalam perkembangan siswa dengan teknologi yang mudah dan tidak menyulitkan.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pada pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

Berdasarkan hasil nilai Servqual (Gap) antara persepsi dan harapan menampakkan bahwa keseluruhan dimensi pada tiap atribut bernilai negatif, yakni dimensi *responsiveness* atribut RS<sub>2</sub> (-0,54), dimensi *reliability* RL<sub>3</sub> (-0,58), *emphaty* EP<sub>1</sub> (-0,5) dan *tangibles* TA<sub>1</sub> (-0,8), sehingga dapat dinyatakan kualitas pelayanan pada proses pembelajaran *Daring* secara keseluruhan tidak dapat memenuhi harapan peserta didik dan perlu adanya perbaikan dan peningkatan. Atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan proses pembelajaran *Daring* berdasarkan diagram kartesius Importance Perfomance Analysis (IPA) di SMA Negeri 3 Tuban adalah atribut yang terletak di kuadran I yakni : TA<sub>1</sub> (Pemberian tugas lembar kerja siswa (LKS) yang terlalu banyak), RL<sub>3</sub> (Keterbatasan kemampuan hp dan laptop dalam mengirim, menerima, pengumpulan tugas atau ulangan) dan EP<sub>1</sub> (Memberikan dan memperhatikan individual dalam pembelajaran moral siswa via whatsapp). Usulan Perbaikan yakni memvariasi tugas atau mengganti tugas lks dengan tugas makalah baik individu ataupun kelompok, presentasi dalam bentuk ppt dan pemberian tugas terukur selesai dikerjakan maksimal tidak boleh lebih 45 menit, tidak memberikan tugas secara bersamaan dengan mata pelajaran lainnya, menentukan hari pemberian tugas dengan membuat jadwal dan memberikan ruang dan kesempatan pada orangtua selaku *assessor* merupakan hal terbaik, koordinasi berkesinambungan guru dengan orangtua menjadi jembatan penghubung akses informasi dalam perkembangan siswa dengan teknologi yang mudah dan tidak menyulitkan.

## PUSTAKA

- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(2), 210-223.
- Angga, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Angkringan Oye (Studi di Dukuh Macanan Baru Desa Karang Anom)* (Doctoral dissertation, Universitas Widya Dharma Klaten).
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21-25.
- Bramantio, A. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Subur Sedaya Maju Prabumulih (Doctoral dissertation, universitas muhammadiyah palembang).
- Almeida dan Simoes.(2019). The Role of Serious Games, Gamification and Industry 4.0 Tools in the Education 4.0 Paradigm. *Contemporary Education Technology*. Vol.10(2), Hal.120-136.
- Dhull, I., & Sakshi. (2017). The Cambodian Experience: Exploring University Students Perspectives for Online Learning. *Issues in Educational Research*. Vol. 27(4), Hal. 697-719.
- Djamarah, Syaiful, Bahri. (2016). Psikologi Belajar. Jakarta. Rineka Cipta.
- Faizin, I. (2017). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah. *Madaniyah*, 7(2), 261-283

- Febriyani, N. L. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek Klinik Husada Mulia Kabupaten Lumajang*.
- Gamar, M. M., Al Faruq, M. S., & Lina, L. (2018). Challenging the Indonesian Primary Education in Industrial Revolution 4.0 Era 3rd International Conference on Education Management and Administration (CoEMA 2018), 269, 46-48. URL: <https://doi.org/10/2991/coema-18.2018.12> [diunduh November 2020]
- Harianja, R. P., Amani, H., & Sagita, B. H. (2018). Analisis Kebutuhan Layanan Indihome Pt Telekomunikasi Indonesia Sto Tegalega Menggunakan Integrasi Service Quality Dan Model Kano. *eProceedings of Engineering*, 5(3).
- Lubis, A. A. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Surat Kabar Pada PT. Suara Barisan Hijau Harian Orbit Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 16(2).
- Makarim, A. Nadiem. 2020. Surat Edaran Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Re\publik Indonesia No.4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disesase (COVID-19). Jakarta. Biro Hukum Kemdikbud.
- Mustofa, M. I., Chodzirin, M., Sayekti, L., & Fauzan, R. (2019). "Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi Walisongo. *Jurnal of Information Technology*, I(2) Hal.151. URL:<https://doi.org/10.21580/wjit.2019.1.2.4067> [diunduh November 2020].
- Pilkington, O. A. (2018). Active Learning for an Online Composition Classroom: Blogging as an Enhancement of Online Curriculum. *Journal of Educational Technology System*. Vol. 47(2), Hal.1-14.
- Pribadi, G. (2020). Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(1), 22-28.
- Santoso, R., Shinta, R., & Fianto, A. Y. A. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Berkunjung ke Wisata Bahari Jawa Timur. *Jurnal MEBIS (Manajemen dan Bisnis)*, 4(2), 73-86.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15-25.
- Traxler, J. (2018). Distance learning-Predictions and Possibilities. *Education Sciences*, 8(1), 1-13. URL: <https://doi.org/10.3390/educsci8010035> [diunduh November 2020].
- Wiyono, B. (2020). Produk-Produk Jasa Pendidikan. *Intizam, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 35-45.