

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SANGGAR KEGIATAN BELAJAR TAHUN PEMBELAJARAN 2008-2009 DI KABUPATEN SITUBONDO

Christinia Minarso*

Abstract

Learning Activity Center (LAC) provides the local community with several kinds of educational services. The existence of the LAC is appreciated on the basis of the benefits the community gained and the quality of the services often comes up as a problem. This research aimed at assessing the quality of educational services provided by LAC in Situbondo District along the academic year of 2008 – 2009. To measure the service quality SERVQUAL model was employed and the research population covered Package A, B, and C participants, attendants of courses, the participants of functional literacy programs, and the parents of early childhood education. The measurement covers reliability of the services, sensitivity, assurance, and empathy. The result of the study shows some weakness in the services to improve later aside from the positive achievement.

Key words: service quality, reliability, sensitivity, assurance, empathy, expectation, perception.

PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan pelayanan pendidikan di jalur pendidikan nonformal, pemerintah melakukan berbagai upaya melalui berbagai jenis lembaga pendidikan nonformal. Salah satu diantaranya ialah Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) yang merupakan lembaga atau unit pelaksanaan teknis dinas tingkat kabupaten/kota dalam bidang pendidikan nonformal. “pendidikan nonformal berupaya meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai yang dirancang serta dilaksanakan secara berjenjang dan terstruktur dengan sistem yang luwes, fungsional, dan mengembangkan kecakapan hidup untuk belajar sepanjang hayat” (Direktorat Pendidikan Kesetaraan, 2007: 1).

Berdasarkan pada Surat Keputusan Bupati nomor 34 Tahun 2001 tentang pembentukan Sanggar Kegiatan Belajar Kabupaten Situbondo, SKB Kabupaten Situbondo berkedudukan sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendidikan Kabupaten Situbondo dengan tugas pokok dan fungsi sebagai berikut.

1. Tugas Pokok.

Membantu kepala dinas pendidikan dalam melaksanakan program pendidikan luar sekolah, pembinaan generasi muda dan keolahragaan, serta kesegaran jasmani dan rekreasi dalam rangka pembuatan percontohan dan pengendalian mutu

pelaksanaan program pendidikan luar sekolah, pemuda, dan olahraga.

2. Fungsi.

- a. Pengembangan kemauan belajar masyarakat dalam rangka terciptanya masyarakat gemar belajar.
- b. Pemberian motivasi dan pembinaan masyarakat agar mau dan mampu menjadi tenaga pendidik dalam asas saling membelajarkan.
- c. Pemberian layanan informasi kegiatan pendidikan luar sekolah, pemuda, dan olahraga.
- d. Pembuatan percontohan berbagai program dan pengendalian mutu program pendidikan luar sekolah, pemuda, dan olahraga.
- e. Penyusunan dan pengadaan sarana belajar muatan lokal.
- f. Pengintegrasian dan penyesuaian kegiatan sektoral dalam bidang pendidikan luar sekolah, pemuda, dan olahraga.
- g. Penyediaan sarana dan fasilitas belajar.
- h. Pengembangan tenaga pelaksana pendidikan luar sekolah, pemuda, dan olahraga.
- i. Pengelolaan urusan tata usaha sanggar.
- j. Pelaporan dari hasil pelaksanaan tugas kepada kepala dinas.
- k. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala dinas.

Visi dari Sanggar Kegiatan Belajar Kabupaten Situbondo adalah terwujudnya masyarakat yang cerdas,

* Staf SKB Kabupaten Situbondo

sehat, terampil, mandiri, berbudi pekerti luhur, dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Sedangkan misinya adalah (1) pemberian pelayanan dan pembinaan masyarakat agar tercipta masyarakat gemar belajar, mau, dan mampu menjadi tenaga pendidik dalam asas saling membelajarkan; (2) pembuatan percontohan berbagai program dan pengendalian mutu pelaksanaan program pendidikan luar sekolah, pemuda, dan olahraga; dan (3) pengembangan sumber daya manusia tenaga pelaksanaan pendidikan luar sekolah, pemuda, dan olahraga mengarah pada peningkatan mutu pendidikan.

Sebagai lembaga yang sangat berperan dalam dunia pendidikan, SKB dituntut untuk melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan pengetahuan di bidang pelayanan PAUD, kelompok belajar, dan kursus. Oleh karena itu, layanan-layanan tersebut harus dapat dikelola dan dilaksanakan secara maksimal agar dapat memberikan layanan yang berkualitas pada masyarakat.

Adapun kegiatan SKB tahun 2008-2009 terdiri dari:

1. Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dengan sasaran 1 lembaga 80 warga belajar.
2. Keaksaraan fungsional tingkat dasar dengan sasaran 15 kelompok 150 warga belajar.
3. Keaksaraan fungsional tingkat lanjutan dengan sasaran 2 kelompok 20 warga belajar.
4. Paket A setara SD dengan sasaran 4 kelompok 40 warga belajar.
5. Paket B setara SMP dengan sasaran 7 kelompok 188 warga belajar.
6. Paket C setara SMA dengan sasaran 7 kelompok 145 warga belajar.
7. Kursus wirausaha pedesaan budi daya lele dengan sasaran 1 kelompok 10 warga belajar.
8. Kursus Wirausaha Perkotaan Bordir dengan sasaran 1 kelompok 15 warga belajar.
9. POS PAUD dengan sasaran 20 lembaga.
10. Peningkatan mutu pendidik dan pengelola dengan sasaran 20 orang 40 orang.
11. Peningkatan mutu penilik PLS dengan sasaran 1 kelompok 50 orang.
12. Peningkatan mutu pendidik PAUD dengan sasaran 6 kelompok 180 orang.
13. Pendidikan perempuan dengan sasaran 1 kelompok 20 orang.
14. Diklat teknisi komputer dengan sasaran 2 orang.
15. Pelatihan pendidik atau penguji praktek komputer dengan sasaran 1 orang.

Kualitas layanan yang diberikan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh suatu lembaga.

Apabila kualitas layanan dikelola dengan tepat akan dapat memberikan kontribusi yang positif dalam mewujudkan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat SKB itu sendiri. Apapun layanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen yang utama dalam mengembangkan organisasi di masa yang akan datang dan juga merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Pada akhirnya, kualitas layanan akan memberikan manfaat yang sangat besar baik bagi pelanggan maupun bagi organisasi, di antaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi penggunaan kembali, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.

Pelanggan akan memiliki persepsi baik terhadap organisasi jika merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh organisasi. Sebaliknya, pelanggan akan memiliki persepsi yang buruk jika organisasi dianggap tidak mampu menyediakan layanan yang dibutuhkan. Sebagai perwujudan untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik, SKB Kabupaten Situbondo berusaha untuk terus melengkapi fasilitas dan pelayanannya. Salah satu dari wujud usaha tersebut adalah penambahan sarana dan prasarana yang dibutuhkan serta kegiatan pelatihan untuk staf. Dengan bertambahnya fasilitas dan keikutsertaannya dalam berbagai pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, sehingga pelanggan akan selalu memiliki persepsi positif terhadap layanan yang telah diterima.

Dengan demikian, organisasi akan semakin meningkatkan mutu layanannya dan dapat bersaing dengan organisasi lainnya secara sehat serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah layanan yang diberikan selama ini telah sesuai dengan harapan masyarakat atau belum. Organisasi yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang banyak. Umumnya pelanggan tidak akan puas dan akan menyampaikan pengalamannya pada orang lain yang akan berdampak pada buruknya citra organisasi.

Dari latar belakang tersebut, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti bagaimana "Analisis Kualitas Layanan Sanggar Kegiatan Belajar Tahun Pembelajaran 2008-2009 di Kabupaten Situbondo".

Bagaimana harapan dan persepsi masyarakat pada kualitas layanan SKB Situbondo Tahun 2008-2009

berdasarkan dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

Penelitian ini berguna untuk (a) mengetahui kualitas layanan SKB Kabupaten Situbondo, (b) memberi masukan bagi pengembangan SKB, khususnya pada bidang pengembangan layanan, (c) memberikan masukan bagi pengelola SKB untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanannya, (d) membantu pengelola dalam menganalisis kualitas layanan SKB, dan (e) memberikan landasan penelitian bagi peneliti berikutnya.

Sebagai organisasi, Sanggar Kegiatan Belajar tidak akan luput dari suatu manajemen untuk mengatur segala aktivitas yang ada didalamnya. Manajemen merupakan hal yang utama dalam pembentukan suatu organisasi, tanpa adanya sistem manajemen yang baik, organisasi tidak akan dapat berjalan sesuai dengan fungsinya.

Manajemen berupaya menciptakan dan mengatur dengan baik segala kegiatan dalam organisasi untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan semua pihak. Manajemen memperlihatkan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

Menurut Sikula, *manajemen is general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by varied resources of the*

enterprise so as to bring efficient creation of some product or service. Di dalam definisi ini jelas disebutkan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukannya oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien (Hasibuan, 2003: 2-3).

Demikian halnya dalam melaksanakan layanan-layanan SKB kepada masyarakat harus dengan manajemen yang terstruktur. Tujuan utama dari manajemen adalah untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan organisasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, layanan yang diberikan haruslah berkualitas, agar dapat dicapai tujuan organisasi yang maksimal.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2008: 85). Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa ada dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika kualitas layanan lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

METODOLOGI PENELITIAN

Untuk dapat mengukur kualitas Layanan organisasi, digunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan. Selanjutnya Parasuraman, et al. (1988) dalam Tjiptono (2008: 95) mengidentifikasi lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut.

1. Reliabilitas, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan segera.
3. Jaminan, berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya

dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

4. Empati, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Layanan merupakan kunci sukses, sehingga kualitas layanan harus menjadi fokus perhatian manajemen organisasi ketika menjalankan bisnisnya. Layanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan perlu dilakukan terus-menerus, meskipun pengaduan yang diterima relatif rendah.

Instrumen SERVQUAL bermanfaat dalam melakukan analisis kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, kesenjangan tersebut

biasanya terjadi dan berpengaruh pada kualitas layanan yang terdiri dari.

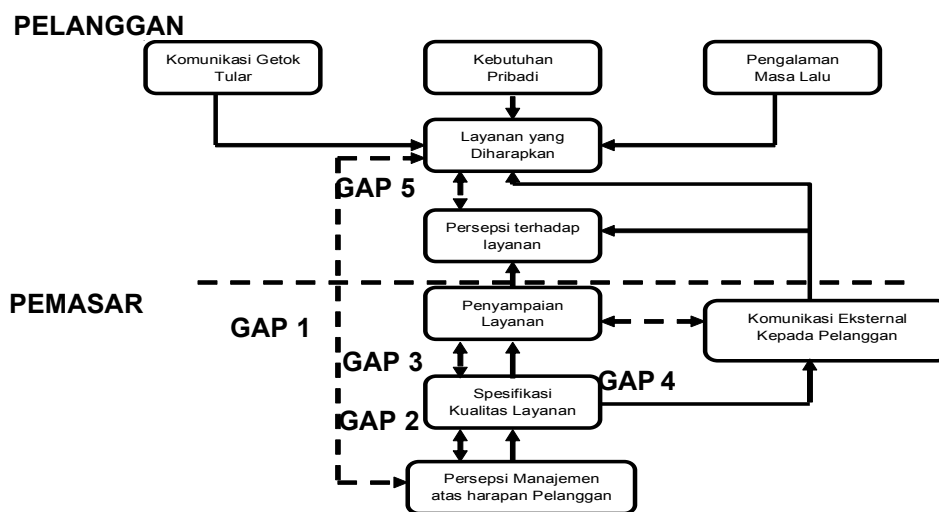
- 1) Kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
- 2) Kesenjangan yang terjadi karena ada perbedaan antara ekspektasi pelanggan aktual dan pemahaman atau persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan.
- 3) Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*).
- 4) Kesenjangan yang terjadi karena spesifikasi kualitas layanan tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas.
- 5) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (*delivery gap*).
- 6) Kesenjangan yang terjadi karena spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian layanan.
- 7) Kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
- 8) Kesenjangan yang terjadi karena janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan layanan yang diberikan kepada para pelanggan.
- 9) Kesenjangan antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*).
- 10) Kesenjangan yang terjadi karena layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan (Tjiptono, 2008:111).

Pada uraian model kesenjangan di atas, penulis hanya memfokuskannya pada penelitian untuk kesenjangan ke-5. Kesenjangan ke-5 merupakan kesenjangan yang terjadi antara kenyataan atau persepsi yang dialami oleh pelanggan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan sebelumnya. Kesenjangan ini terjadi dalam hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya yang dipengaruhi oleh pandangan pelanggan atas kualitas jasa yang dirasakannya berdasarkan dimensi-dimensi tertentu, sementara keempat kesenjangan yang lain merupakan kesenjangan yang terjadi di dalam penyedia jasa yang juga turut mempengaruhi kesenjangan ke-5 tersebut.

Nilai pada kesenjangan ini menunjukkan kualitas layanan atau nilai SERVQUAL. Nilai tersebut dapat diperoleh dengan memberi penilaian pada masing-masing bagian, baik dari bagian kenyataan atau persepsi maupun bagian harapan penghitungan kuesioner. Dari hasil penghitungan tersebut ada tiga kemungkinan yang terjadi, yaitu.

- a. Jika hasil perhitungan positif, berarti harapan pelanggan telah terlampaui. Semakin positif angkanya maka semakin baik kualitas layanan tersebut bagi pelanggan.
- b. Jika hasil perhitungan nol, berarti harapan pelanggan terpenuhi.
- c. Jika hasil perhitungan negatif, berarti pemberi jasa masih belum mampu memenuhi harapan pelanggan.

Model SERVQUAL ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model konseptual SERVQUAL

Variabel Penelitian

Variabel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah variabel X, yaitu kualitas layanan SKB dengan indikator, sebagai berikut (1) realibilitas, (2) daya tanggap, (3) jaminan, empati, dan bukti fisik.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Menurut Singarimbun dan Effendi (2002), metode survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Di antara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan, SERVQUAL merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi. Rumus SERVQUAL (Zeithaml, et al., 1990) dalam Tjiptono (2008: 121) yakni:

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

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi merupakan seluruh warga masyarakat Sanggar Kegiatan Belajar yang terdiri dari warga belajar Paket A, B dan C, warga belajar kursus, Keaksaraan Fungsional, dan wali murid warga belajar PAUD dengan jumlah keseluruhan adalah 505 orang. Kemudian untuk penentuan besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan cara menggunakan rumus *Slovin* (Umar, 2000: 108) karena ukuran populasi diketahui dengan pasti, digunakan standar *error* 10% untuk margin *error*-nya sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 84 orang. Selanjutnya, pengambilan sampel dengan menggunakan sistem *random sampling* yaitu suatu metode pemilihan ukuran sampel di mana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni.

1. Mengelompokkan semua data yang diperoleh dari kuesioner dan selanjutnya *scoring* dengan menggunakan lima kategori pengukuran, yakni dengan menggunakan skala likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dalam Usman (1998: 69). Bentuk standar skala Likert adalah 1 sampai 5, dengan nilai antara lain:

Tabel 1. Bentuk Standar Skala Likert

Nilai	Jawaban Nilai Persepsi	Jawaban Nilai Harapan
5	Sangat Setuju	Sangat Setuju
4	Setuju	Setuju
3	Ragu-ragu	Ragu-ragu
2	Tidak Setuju	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

2. Kemudian dihitung dengan mencari rata-rata atau *mean* dari indikator dan dimensi dari persepsi dan harapan. *Mean* merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut dan didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut (Sugiyono, 2006: 42). Rumus *mean* yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Me = \left[\frac{\sum X_i}{n} \right]$$

Keterangan:

- Me = Mean (rata-rata)
- Σ = Epsilon (baca jumlah)
- X_i = Nilai X ke i sampai ke n
- n = Jumlah individu

3. Mengklasifikasikan nilai jawaban untuk rata-rata per dimensi dengan menggunakan nilai interval dari nilai terkecil skala likert yakni 1 dan nilai terbesar 5 dengan rumus interval (Mulyono, 1991: 9), yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}) / \\ &\text{jumlah kelompok} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Sehingga diperoleh klasifikasi jawaban untuk rata-rata per Dimensi:

Tabel 2. Klasifikasi Jawaban

Interval	Klasifikasi Jawaban
1 – 1,8	Sangat Rendah
1,8 – 2,6	Rendah
2,6 – 3,4	Sedang
3,4 – 4,2	Tinggi
4,2 – 5	Sangat Tinggi

4. Memasukkan nilai rata-rata masing-masing indikator dan dimensi kemudian dihitung nilai kesenjangan dan terakhir adalah menghitung dengan rumus SERVQUAL

$$\text{skor SERVQUAL} = \text{skor persepsi} - \text{skor ekspektasi}$$

5. Mengklasifikasi nilai rata-rata SERVQUAL. Nilai kesenjangan negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya, nilai kesenjangan

antara persepsi dan harapan adalah nol. Dalam kondisi demikian, harapan pelanggan terhadap suatu kriteria pelayanan adalah sama dengan persepsi pelanggan terhadap kriteria yang sama. Bila nilai kesenjangan positif maka hal itu menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja suatu kriteria pelayanan melebihi harapannya terhadap kriteria yang sama. Semakin besar nilai negatif suatu kesenjangan pada suatu kriteria pelayanan, semakin besar pula prioritas peningkatan kualitas pelayanan dari kriteria pelayanan tersebut.

HASIL PENELITIAN

Analisis Kualitas Layanan SKB Kabupaten Situbondo

Berdasarkan hasil isian kuesioner didapat data sebagai berikut :

Tabel 3. Analisis Kualitas Layanan

No. Item	Rata-rata per Item		Persepsi - Harapan	Dimensi	Rata-rata per Dimensi		Skor SERVQUAL
	Persepsi	Harapan			Persepsi	Harapan	
1	4,48	4,65	-0,17	Reliabilitas	4,64	4,63	0,01
2	4,59	4,48	0,11				
3	4,82	4,76	0,06				
4	4,69	4,63	0,06				
5	4,48	4,84	-0,36	Daya Tanggap	4,66	4,70	-0,04
6	4,78	4,67	0,11				
7	4,52	4,80	-0,28				
8	4,89	4,50	0,39				
9	4,84	4,69	0,15	Jaminan	4,70	4,66	0,04
10	4,67	4,48	0,19				
11	4,47	4,78	-0,31				
12	4,80	4,76	0,04				
13	4,61	4,51	0,10				
14	4,83	4,79	0,04	Empati	4,62	4,66	-0,04
15	4,70	4,76	-0,06				
16	4,55	4,60	-0,05	Bukti Fisik	4,70	4,64	0,06
17	4,61	4,64	-0,03				
18	4,82	4,65	0,17				
19	4,65	4,51	0,14				
20	4,70	4,61	0,09				
21	4,85	4,79	0,06				
22	4,63	4,59	0,04				
23	4,76	4,86	-0,10				
24	4,57	4,86	-0,29				
25	4,70	4,48	0,22				
26	4,78	4,77	0,01				
27	4,52	4,50	0,02				
28	4,48	4,34	0,14				
29	4,89	4,79	0,10				
30	4,83	4,59	0,24				

Pada tabel tersebut, tampak bahwa nilai rata-rata per dimensi pada persepsi berkisar 4,62 sampai 4,70 berdasarkan rentang nilai interval yang telah ditentukan maka termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti bahwa warga masyarakat SKB sudah menilai baik terhadap layanan yang telah dilakukan SKB. Sedangkan nilai rata-rata per dimensi pada harapan berkisar 4,63 sampai 4,70 berdasarkan rentang nilai interval yang telah ditentukan maka termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Untuk nilai kualitas layanan secara keseluruhan ditampilkan oleh kolom nilai SERVQUAL pada tabel 3, di mana nilai kesenjangan pada dimensi reliabilitas sebesar 0,01 yang berarti bahwa kualitas layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa persepsi warga SKB terhadap layanan SKB melebihi harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi reliabilitas sudah baik.

Nilai kesenjangan pada dimensi daya tanggap sebesar -0,04, hal ini berarti bahwa kualitas layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa persepsi warga SKB terhadap layanan SKB kurang dibanding harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi daya tanggap kurang baik.

Nilai kesenjangan pada dimensi jaminan sebesar 0,04 yang berarti bahwa kualitas layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa persepsi warga SKB terhadap layanan SKB melebihi harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi jaminan sudah baik.

Nilai kesenjangan pada dimensi empati sebesar -0,04, hal ini berarti bahwa kualitas layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa persepsi warga SKB terhadap layanan SKB kurang dibanding harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi empati kurang baik.

Nilai kesenjangan pada dimensi bukti fisik sebesar 0,06 yang berarti bahwa kualitas layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa persepsi warga SKB terhadap layanan SKB melebihi harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi bukti fisik sudah baik.

Analisis Kualitas Layanan pada Dimensi Reliabilitas

Dari keempat pernyataan pada dimensi reliabilitas yang memiliki nilai kesenjangan SERVQUAL minus adalah pada pernyataan no.1. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran dari warga masyarakat SKB dalam melaksanakan tata tertib dengan lebih disiplin. Seharusnya alokasi waktu pembelajaran dapat dilaksanakan secara efektif guna memberikan peningkatan kualitas bagi kegiatan pembelajaran dan

bagi warga belajar. Akan tetapi, secara keseluruhan nilai kesenjangan reliabilitas pada pernyataan 2, 3, dan 4 adalah positif, jawaban responden sudah sangat baik.

Nilai kesenjangan SERVQUAL pada dimensi reliabilitas secara keseluruhan adalah positif, hal tersebut berarti bahwa SKB telah mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali menawarkan jasanya pada masyarakat. Namun, *item* negatif pada pernyataan nomor 1 tetap perlu mendapat perbaikan agar seluruh aspek pada dimensi reliabilitas ini dapat memberikan dampak yang signifikan.

Analisis Kualitas Layanan pada Dimensi Daya Tanggap

Dari keempat pernyataan pada dimensi daya tanggap yang memiliki nilai kesenjangan SERVQUAL minus adalah pada pernyataan no. 5 dan 7. Hal ini dikarenakan warga belajar masih merasakan kurangnya daya tanggap dari penyelenggara dan tutor dalam menangani keluhan dan merespons permintaannya dengan segera serta kurang dapat bertindak cepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dengan demikian, masih perlu adanya perbaikan terhadap kinerja penyelenggara dan tutor. Walaupun terdapat dua pernyataan yang bernilai positif yakni pada pernyataan nomor 6 dan 8, namun nilai tersebut masih lebih kecil dibanding nilai kesenjangan negatifnya pada pernyataan nomor 5 dan 7.

Nilai kesenjangan SERVQUAL pada dimensi daya tanggap secara keseluruhan adalah negatif, hal tersebut berarti bahwa SKB kurang dalam memberikan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera. Namun, item negatif pada pernyataan tersebut perlu mendapat perbaikan dan perhatian agar seluruh aspek pada dimensi tanggap dapat memberi dampak yang signifikan.

Analisis Kualitas Layanan pada Dimensi Jaminan (Assurance)

Dari keenam pernyataan pada dimensi jaminan yang memiliki nilai kesenjangan SERVQUAL minus adalah pada pernyataan no.11. Hal ini dikarenakan warga belajar belum dapat menaruh kepercayaan sepenuhnya kepada penyelenggara dan tutor dalam memberikan contoh perilaku yang baik sehingga nasihat-nasihat masih banyak diabaikan. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa kenakalan warga belajar yang belum dapat diatasi secara tuntas oleh penyelenggara dan tutor, sehingga baik penyelenggara dan tutor harus memiliki kompetensi personal dan sosial yang baik, seperti berakhlak mulia, sabar, dedikasi, ikhlas, disiplin, memiliki etos kerja yang tinggi, memiliki

jiwa kebersamaan dan sosial (Depdiknas, 2005: 11). Akan tetapi secara keseluruhan nilai kesenjangan dimensi jaminan pada pernyataan 9, 10, 12, 13, dan 14 adalah positif, jawaban responden sudah sangat baik.

Nilai kesenjangan SERVQUAL pada dimensi jaminan secara keseluruhan adalah positif, hal tersebut berarti bahwa SKB telah mampu memberikan layanan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta mampu menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pelanggan. Namun, item negatif pada pernyataan tersebut perlu mendapat perbaikan dan perhatian agar seluruh aspek pada dimensi jaminan dapat memberi dampak yang signifikan.

Analisis Kualitas Layanan pada Dimensi Empati

Dari ketiga pernyataan pada dimensi empati yang memiliki nilai kesenjangan SERVQUAL minus adalah seluruhnya. Hal ini dikarenakan warga masih belum sepenuhnya merasakan adanya pemahaman kebutuhan dan lebih mengutamakan kepentingannya. Untuk itu, implikasinya adalah masih diperlukan pelatihan bagi penyelenggara dan tutor agar dapat bersikap lebih empati pada para pelanggan yakni warga belajar dengan lebih maksimal.

Nilai kesenjangan SERVQUAL pada dimensi empati secara keseluruhan adalah negatif, hal tersebut berarti bahwa SKB belum memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal

kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dengan demikian, seluruh *item* pada pernyataan tersebut perlu mendapat perbaikan dan perhatian agar seluruh aspek pada dimensi jaminan dapat memberi dampak yang signifikan.

Analisis Kualitas Layanan pada Dimensi Bukti Fisik

Dari ketiga belas pernyataan pada dimensi bukti fisik yang memiliki nilai kesenjangan SERVQUAL minus adalah pernyataan nomor 23 dan 24. Hal ini dikarenakan warga SKB masih merasa bahwa area parkir di lingkungan SKB belum cukup memadai untuk jumlah warga belajar yang ada. Musholla dan asrama yang tersedia juga belum cukup memadai karena belum dapat menampung dalam jumlah yang cukup banyak dan musholla masih berfungsi ganda sebagai ruang belajar. Akan tetapi, secara keseluruhan nilai kesenjangan dimensi jaminan pada pernyataan 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28 29, dan 30 adalah positif, jawaban responden sudah sangat baik.

Nilai kesenjangan SERVQUAL pada dimensi bukti fisik secara keseluruhan adalah positif, hal tersebut berarti bahwa SKB telah mampu memberikan pelayanan pada masyarakat dalam penyediaan fasilitas, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan dengan baik. Namun, *item* negatif pada pernyataan tersebut perlu mendapat perbaikan dan perhatian agar seluruh aspek pada dimensi jaminan dapat memberi dampak yang signifikan.

KESIMPULAN

Kesimpulan ditarik berdasarkan tujuan melalui proses pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data, kesimpulan dari penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Sanggar Kegiatan Belajar Tahun Ajaran 2008-2009 di Kabupaten Situbondo", adalah sebagai berikut *pertama*, pada dimensi reliabilitas, nilai kesenjangan yang didapat secara keseluruhan adalah sebesar 0,01, ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi reliabilitas sudah baik. Hal tersebut berarti bahwa SKB telah mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali menawarkan jasanya pada masyarakat. *Kedua*, pada dimensi daya tanggap, nilai kesenjangan yang didapat secara keseluruhan adalah sebesar -0,04, ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi daya tanggap kurang baik. Hal tersebut berarti bahwa SKB kurang dalam memberikan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan segera. *Ketiga*, pada

dimensi jaminan, nilai kesenjangan yang didapat secara keseluruhan adalah sebesar 0,04, ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi jaminan sudah baik. Hal tersebut berarti bahwa SKB telah mampu memberikan layanan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta mampu menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pelanggan. *Keempat*, pada dimensi empati, nilai kesenjangan yang didapat secara keseluruhan sebesar -0,04, ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi empati kurang baik. Hal tersebut berarti bahwa SKB belum memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. *Kelima*, pada dimensi bukti fisik, nilai kesenjangan yang didapat secara keseluruhan sebesar 0,06, ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SKB pada dimensi bukti fisik sudah baik. Hal tersebut berarti

bahwa SKB telah mampu memberikan pelayanan pada masyarakat dalam penyediaan fasilitas, peralatan atau

perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Pendidikan Kesetaraan, Dirjen PLS, Depdiknas. (2007). *Acuan paket b dan c berbasis unggulan lokal*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Kesetaraan.
- Hasibuan, M. (2003). *Organisasi dan motivasi: Dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyono, S.(1991). *Statistika untuk ekonomi*. Jakarta:Fakultas Ekonomi UI
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2002). *Metode penelitian survai*. (cetakan: 8). Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono.(2006).*Statistika untuk penelitian*. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2000). *Riset sumber daya manusia dalam organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Ilmu.
- Usman, H., & Akbar, S.P.(1998). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.