

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SMK BATIK 1 SURAKARTA

Eryna Noermalitasari¹, Sri Wahyuni², Jonet Ariyanto Nugroho³
Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Sebelas Maret
Eryn_nasaj@rocketmail.com

ABSTRAK

Penelitian dilatarbelakangi oleh rendahnya tingkat kepuasan siswa atas kualitas pelayanan pendidikan. Tujuan penelitian adalah mengetahui: (1)Besarnya tingkat kepentingan atribut kualitas pelayanan pendidikan, (2)Besarnya tingkat kinerja atribut kualitas pelayanan pendidikan, (3)Besarnya tingkat kepuasan siswa, (4)Atribut pelayanan pendidikan yang perlu ditingkatkan, dan (5)Atribut pelayanan pendidikan yang perlu dipertahankan. Berdasarkan tujuan, penelitian ini termasuk dalam penelitian eksploratif, dan jika berdasarkan teknik pengumpulan datanya, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Populasinya berjumlah 504 siswa dan sampelnya berjumlah 223 siswa. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan, hasil skor total dari kinerja sebesar 24.107, sedangkan skor total dari kepentingan sebesar 27.569. Berdasarkan skor tersebut, dapat diperoleh tingkat kesesuaian total sebesar 87,44%. $87,44\% < 100\%$, sehingga dikatakan bahwa kinerja yang diberikan SMK Batik 1 Surakarta belum mampu memenuhi harapan siswanya. Tingkat kesesuaian tiap dimensinya sebesar: (1)Empati skor kesesuaiannya 87,38%, (2)Bukti fisik skor kesesuaiannya 88,84%, (3)Keandalan skor kesesuaiannya 87,88%, (4) Daya tanggap skor kesesuaiannya 84,95%, dan (5)Jaminan skor kesesuaiannya 88,06%. Pemetaan dalam diagram Kartesius, diperoleh hasil bahwa: (1)Terdapat 7 atribut yang masuk dalam kuadran A, (2)Terdapat 15 atribut yang masuk dalam kuadran B, (3)Terdapat 12 atribut yang masuk dalam kuadran C, dan (4)Terdapat 1 atribut yang masuk dalam kuadran D.

Kata kunci: Kepuasan, kualitas layanan pendidikan

ABSTRACT

The research is motivated by the low level of student satisfaction on the quality of educational services. The research objective was to determine: (1) The level of interest attributes of quality educational services, (2) The level of performance attributes of quality educational services, (3) The level of student satisfaction, (4) Attributes education services need to be improved, and (5) Attributes educational services need to be maintained. Based on the purpose, this study is included in exploratory research, and if based on data collection techniques, this research included in this type of quantitative research. And a population of 504 students and the sample totaled 223 students. Based on the research conducted, the results of the total score of the performance of 24 107, while the total score of the interests of 27 569. Based on these scores, can be obtained in total conformity level of 87.44%. $87.44\% < 100\%$, so it is said that the performance of a given SMK Batik 1 Surakarta has not been able to meet the expectations of their students. The suitability of each dimension of: (1) Empathy scores compliance 87.38%, (2) physical evidence compliance score of 88.84%, (3) Reliability scores compliance 87.88%, (4) Responsiveness compliance scores 84.95 %, and (5) guarantee compliance score of 88.06%. Mapping in the diagram Cartesian, showed that: (1) There are seven attributes that are included in quadrant A, (2) There are 15 attributes included in quadrant B, (3) There are 12 attributes included in quadrant C, and (4) There 1 attribute included in quadrant D.

Keywords: satisfaction, quality of educational services

I. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat antar negara. Setiap negara akan berusaha meningkatkan daya saing barang dan jasa yang dihasilkannya melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Pada era teknologi yang canggih saat ini, kebutuhan masyarakat akan pendidikan semakin meningkat. Keberadaan lembaga pendidikan (sekolah) sangat dirasa penting oleh seluruh masyarakat. Adanya perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin selektif, masyarakat akan selalu mempertimbangkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan suatu lembaga pendidikan (sekolah) saat memilih sekolah sebagai tempat untuk menuntut ilmu. Masyarakat akan memilih sekolah yang tidak hanya memberikan ilmu saja tetapi juga memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga mereka merasa aman dan terjamin saat menuntut ilmu di sekolah. Oleh karena itu, sekolah secara terus-menerus menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan mereka dalam rangka memenuhi tuntutan pelanggan mereka. Wijaya (2012) menyatakan bahwa “keberhasilan jasa pendidikan dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan pendidikan berkualitas kepada pelanggan, yaitu siswa”.

Demi untuk memenuhi kepuasan para pelanggannya, lembaga pendidikan berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya dengan menggunakan sistem manajemen mutu berstandar internasional yaitu Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Batik 1 Surakarta menurut data di <http://datapokok.ditpsmk.net/> sudah memiliki akreditasi A dengan tahun akreditasi 2009 dan memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dengan tahun akreditasi 2011. Namun pada kenyataannya masih banyak siswa yang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh SMK Batik 1 Surakarta. Hasil kuesioner prapenelitian menunjukkan bahwa dari 5 dimensi kualitas layanan pendidikan (empati, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan), masing-masing terdapat 2 orang responden yang masuk dalam kategori puas dan 28 orang masuk dalam kategori tidak puas. Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pelayanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Batik 1 Surakarta belum mampu memenuhi harapan para siswanya.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya tingkat kepentingan atribut-atribut kualitas pelayanan pendidikan SMK Batik 1 Surakarta.
2. Untuk mengetahui besarnya tingkat kinerja atribut-atribut kualitas pelayanan pendidikan SMK Batik 1 Surakarta.
3. Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan siswa SMK Batik 1 Surakarta.
4. Untuk mengetahui atribut pelayanan pendidikan apakah yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan siswa SMK Batik 1 Surakarta.
5. Untuk mengetahui atribut pelayanan pendidikan apakah yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan siswa SMK Batik 1 Surakarta.

Jasa

Kita sering mendengar istilah jasa dalam ilmu pemasaran. Kotler (1994) dalam Sugiarto (1999: 36) mendefinisikan jasa sebagai “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan”. Salah seorang pakar juga menyatakan definisi jasa sebagai “setiap tindakan/aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Jasfar, 2005: 17). Ada lagi pakar yang mendefinisikan mengenai definisi jasa, yaitu Gronroos (2000) dalam Tjiptono & Chandra (2011: 17) yang menyatakan bahwa “jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sumber daya fisik atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu rangkaian kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, memiliki sifat

intangible (tidak berwujud), dan hanya bisa dirasakan oleh penggunanya sehingga tidak menimbulkan kepemilikan atas jasa tersebut.

Kualitas Pelayanan Pendidikan

Lockhart (2005) dalam Wijaya (2012: 16) memberikan definisi bahwa pemasaran jasa pendidikan adalah “suatu cara yang digunakan sekolah untuk memperkenalkan atau mempromosikan kepada siswa, orang tua siswa, karyawan sekolah, dan masyarakat bahwa sekolah merupakan suatu lembaga yang mendedikasikan diri untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan.” “Dimensi pokok kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dapat diaplikasikan dalam dunia pendidikan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu empati (*empathy*); bukti fisik (*tangibles*); keandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); dan jaminan (*assurance*)” (Wijaya, 2012: 23). Kelima dimensi kualitas layanan pendidikan yang dikemukakan oleh Wijaya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Empati (*Empathy*), yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan.
2. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta tampilan karyawan sekolah.
3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan keakuratan yang tinggi.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Kepuasan

Di dalam suatu proses keputusan, konsumen tidak akan berhenti hanya sampai proses konsumsi. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Inilah yang disebut sebagai evaluasi alternatif pasca pembelian atau pasca konsumsi. Hasil dari proses evaluasi pasca konsumsi adalah konsumen puas atau tidak puas terhadap konsumsi produk/merek yang telah dilakukannya. Beberapa definisi kepuasan disampaikan oleh beberapa pakar, yaitu:

1. Engel, et al. dalam Tjiptono (1996:146) mengungkapkan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.
2. Kotler, et al (2004) dalam Tjiptono & Gregorius Chandra (2012: 312) mendefinisikan kepuasan sebagai “perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya”.
3. Oliver dalam Umar (2003: 14) mendefinisikan kepuasan sebagai “evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian”.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah evaluasi purna jual, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.

II. METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini termasuk dalam penelitian eksploratif, yaitu “penelitian yang mencoba menggali informasi atau permasalahan” (Martono, 2011: 15). Jika berdasarkan teknik pengumpulan datanya, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei, yaitu “penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa angka lalu diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut. Sedangkan penelitian survei yaitu penelitian yang menggunakan angket atau kuesioner sebagai sumber data utama” (Martono, 2011: 20). Dalam penelitian ini populasinya adalah siswa SMK Batik 1 Surakarta kelas X dan XI tahun ajaran 2014/2015 di semua jurusan dengan jumlah keseluruhan 504 siswa, dengan jumlah sampelnya 223 siswa. Teknik pengambilan sampelnya adalah *probability sampling*. Teknik yang digunakan adalah teknik *proportionate stratified random sampling*. Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Wijaya, T (2011: 75) mengungkapkan bahwa :

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi/perusahaan, produk. Pada hakikatnya, IPA mengkombinasikan pengukuran dimensi ekspektasi dan kepentingan ke dalam dua *grid*, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalamnya. Nilai kepentingan diplotkan sebagai sumbu vertikal (Y) sedangkan nilai ekspektasi sebagai sumbu diagonal (X) dengan menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan ekspektasi sebagai pusat pemotongan garis.

Langkah pertama dalam menganalisis data menggunakan IPA adalah mencari harga kesesuaian, dimana tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan atau harapan. Langkah selanjutnya adalah memetakan hasil ke dalam Diagram Kartesius. Diagram Kartesius memiliki 4 kuadran, yaitu :

1. Kuadran A (prioritas utama perbaikan kinerja): menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan sehingga menimbulkan ketidakpuasan.
2. Kuadran B (pertahankan kinerja): menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah berhasil dilaksanakan dengan baik serta dapat memuaskan. Untuk itu wajib dipertahankan.
3. Kuadran C (prioritas rendah): menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting bagi pelanggan dan pelaksanaannya oleh perusahaan sudah cukup/biasa-biasa saja.
4. Kuadran D: menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi dilaksanakan secara baik sehingga dianggap berlebihan oleh para pelanggan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Disajikan tabel perhitungan kesesuaian per item, kesesuaian per dimensi, kesesuaian total, rata-rata penilaian kepentingan (\bar{Y}), rata-rata penilaian kinerja (\bar{X}), rata-rata dari rata-rata penilaian kepentingan ($\bar{\bar{Y}}$), dan rata-rata dari rata-rata penilaian pelaksanaan ($\bar{\bar{X}}$).

Tabel 1. Perhitungan hasil penelitian

NO. ITEM	SKOR KEPENTINGAN	SKOR PELAKSANAAN	n	KESESUAIAN PER ITEM	KESESUAIAN PER DIMENSI	KESESUAIAN TOTAL	\bar{Y}	\bar{X}
----------	------------------	------------------	---	---------------------	------------------------	------------------	-----------	-----------

1	839	711	223	84,74	87,38	87,42	3,762	3,188
2	805	727	223	90,31			3,61	3,26
3	733	632	223	86,22			3,287	2,834
4	808	716	223	88,61			3,623	3,211
5	793	686	223	86,51			3,556	3,076
6	754	670	223	88,86			3,381	3,004
7	767	663	223	86,44			3,439	2,973
8	735	639	223	86,94	88,84		3,296	2,865
9	831	759	223	91,34			3,726	3,404
10	778	649	223	83,42			3,489	2,91
11	795	732	223	92,08			3,565	3,283
12	825	782	223	94,79			3,7	3,507
13	806	681	223	84,49	3,614		3,054	
14	800	708	223	88,5	3,587		3,175	
15	806	742	223	92,06	3,614		3,327	
16	791	648	223	81,92	3,547		2,906	
17	795	737	223	92,7	3,565		3,305	
18	753	641	223	85,13	3,377		2,874	
19	793	660	223	83,23	3,556		2,96	
20	803	736	223	91,66	3,601		3,3	
21	792	665	223	83,96	3,552		2,982	
22	775	645	223	83,23	3,475		2,892	
23	771	665	223	86,25	3,457		2,982	
24	774	703	223	90,83	3,471		3,152	
25	804	745	223	92,66	3,605		3,341	
26	774	585	223	75,58	3,471		2,623	
27	755	620	223	82,12	3,386		2,78	
28	790	699	223	88,48	3,543		3,135	
29	798	728	223	91,23	3,578		3,265	
30	769	685	223	89,08	3,448		3,072	
31	790	690	223	87,34	3,543		3,094	
32	799	685	223	85,73	3,583		3,072	
33	776	686	223	88,4	3,48		3,076	
34	792	673	223	84,97	3,552		3,018	
35	800	714	223	89,25	3,587		3,202	
Rata-Rata							$\bar{Y} =$	$\bar{X} =$
							3,532	3,089

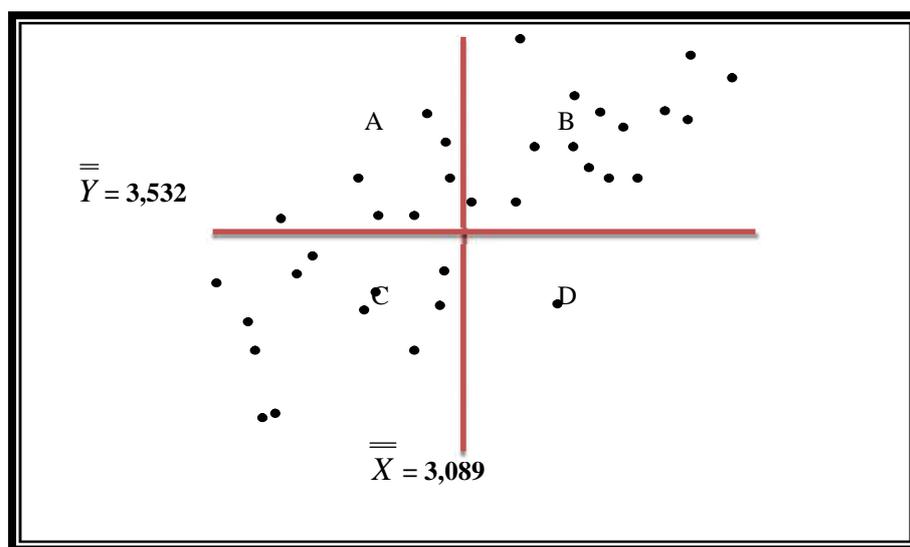
Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Customer Satisfaction Index (CSI)

Melalui perhitungan dengan rumus di atas, didapatkan indeks kepuasan pelanggannya sebesar 0,773, yang dalam tabel CSI, angka tersebut masuk dalam kategori puas. Jadi dapat dikatakan bahwa para siswa SMK Batik 1 Surakarta sudah merasa puas atas kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah.

Pembahasan Hasil Analisis Data

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) . Melalui diagram kartesius ini memungkinkan sekolah untuk dapat melakukan usaha perbaikan-perbaikan pada atribut-atribut yang dianggap penting oleh siswa agar dapat memuaskan siswa sebagai pengguna jasa. Penjabaran hasil perhitungannya dapat dilihat dalam diagram kartesius di bawah ini:



Gambar 1. Hasil Pemetaan Diagram Kartesius (Sumber: Data primer yang diolah, 2015)

Diagram di atas menunjukkan letak masing-masing atribut, dengan nilai \bar{X} sebesar 3,089 dan nilai \bar{Y} sebesar 3,532. Adapun penjelasan dari diagram kartesius di atas adalah:

1. Terdapat 7 atribut yang menempati kuadran A, yaitu atribut nomor 5, atribut nomor 13, atribut nomor 16, atribut nomor 19, atribut nomor 21, atribut nomor 32, dan atribut nomor 34.
2. Terdapat 15 atribut yang menempati kuadran B, yaitu atribut nomor 1, atribut nomor 2, atribut nomor 4, atribut nomor 9, atribut nomor 11, atribut nomor 12, atribut nomor 14, atribut nomor 15, atribut nomor 17, atribut nomor 20, atribut nomor 25, atribut nomor 28, atribut nomor 29, atribut nomor 31, dan atribut nomor 35.
3. Terdapat 12 atribut yang menempati kuadran C, yaitu atribut nomor 3, atribut nomor 6, atribut nomor 7, atribut nomor 8, atribut nomor 10, atribut nomor 18, atribut nomor 22, atribut nomor 23, atribut nomor 26, atribut nomor 27, atribut nomor 30, dan atribut nomor 33.
4. Terdapat 1 atribut yang menempati kuadran D, yaitu atribut nomor 24.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Besarnya rata-rata tingkat kepentingan atribut kualitas pelayanan pendidikan SMK Batik 1

adalah sebesar $\bar{Y} = 3,532$.

2. Besarnya rata-rata tingkat kinerja atribut kualitas pelayanan pendidikan SMK Batik 1 adalah sebesar $\bar{X} = 3,089$.
3. Tingkat kepuasan siswanya yang dihitung melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI), didapatkan angka sebesar 0,773 dan masuk dalam kategori puas. Jadi dapat dikatakan bahwa para siswa SMK Batik 1 Surakarta sudah merasa puas atas kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah.
4. Skor total dari kinerja sebesar 24.107, sedangkan skor total dari harapan sebesar 27.569. Berdasarkan skor tersebut, dapat diperoleh tingkat kesesuaian total (T_{ki}) sebesar 87,44%. Diketahui bahwa $87,44\% < 100\%$, sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja yang diberikan SMK Batik 1 Surakarta belum mampu memenuhi harapan para siswanya.
5. Terdapat 7 atribut dari 35 atribut kualitas pelayanan pendidikan yang masuk dalam kuadran A dan perlu ditingkatkan pelaksanaannya.
6. Terdapat 15 atribut dari 35 atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran B dan perlu dipertahankan pelaksanaannya
7. Terdapat 12 atribut dari 35 atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran C dan merupakan prioritas rendah.
8. Terdapat 1 atribut dari 35 atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran D dan merupakan atribut yang dianggap kurang penting tetapi pelaksanaannya sudah baik sehingga dirasa berlebihan oleh para siswa.

Berdasarkan simpulan dan pembahasan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi manajemen SMK Batik 1 Surakarta. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya demi memuaskan para siswanya, maka ada beberapa saran yang harus dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak SMK Batik 1 Surakarta, yaitu:

1. SMK Batik 1 Surakarta perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan demi meningkatkan kepuasan siswa, yaitu:
 - a. Para guru harus lebih meningkatkan perhatian terhadap perkembangan prestasi para siswanya, bukan saja pada saat prestasi siswa menurun tetapi juga pada saat meningkat. Hal ini bisa dilakukan dengan cara memberi *reward* ketika prestasi siswa meningkat dan ketika prestasi siswa menurun para guru harus berusaha untuk mencari tahu sebabnya dan memberikan masukan/ solusi kepada siswa tersebut atas masalah yang dialaminya.
 - b. Laboratorium praktik yang disediakan oleh pihak sekolah sebaiknya lebih ditingkatkan intensitas penggunaannya dalam proses pembelajaran serta sarana dan prasarana yang ada di laboratorium sebaiknya selalu dilengkapi dan diperbaharui sesuai dengan perkembangan teknologi masa kini, sehingga siswa tidak merasa bosan jika harus terus menerus belajar di dalam kelas.
 - c. Para guru harus selalu memahami dengan benar masalah yang dikeluhkan siswa (apa, bagaimana, mengapa, siapa, berapa), sehingga dalam proses penyelesaian masalah tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Artinya, dalam proses penyelesaian masalah, minimalnya guru harus tahu apa yang menyebabkan masalah ini terjadi; bagaimana kronologisnya; mengapa masalah ini bisa terjadi; siapa saja yang terlibat dalam masalah ini; berapa orang yang dirugikan akibat masalah ini.
 - d. Dalam proses penilaian, guru seharusnya tidak membeda-bedakan antara siswa satu dengan siswa yang lainnya. Guru harus memegang prinsip kesetaraan dalam proses penilaian, sehingga hasil penilaian dapat dipertanggungjawabkan.
 - e. Pihak SMK Batik 1 Surakarta seharusnya mempermudah proses penyelesaian masalah yang dialami siswa, misalnya dalam penanganan proses administrasi bagi siswa kurang mampu, pihak SMK Batik 1 Surakarta seharusnya menjelaskan alur/ prosedur yang harus ditempuh oleh yang bersangkutan, sehingga yang bersangkutan tidak merasa dipersulit.
 - f. SMK Batik 1 Surakarta seharusnya melakukan program pendidikan dan pelatihan

- (diklat) untuk meningkatkan profesionalisme para guru. Hal ini bisa dilakukan dengan cara melakukan pelatihan penggunaan laptop, mengharuskan para guru mengikuti seminar dan workshop, dan mengharuskan para guru untuk melakukan penelitian tindakan kelas.
- g. Pihak SMK Batik 1 Surakarta harus meningkatkan tingkat keamanan atas barang berharga (HP, laptop, dompet, sepeda motor) yang dibawa siswa ke sekolah yang bisa dilakukan dengan cara memasang CCTV di setiap ruangan/kelas. Selain itu berikan sanksi yang tegas terhadap siswa yang ketahuan melakukan pencurian.
2. SMK Batik 1 Surakarta perlu mempertahankan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan siswa, yaitu dalam hal:
 - a. Ketersediaan guru dalam usaha memberi pelayanan terbaik kepada siswa.
 - b. Proses pemberian penilaian guru yang dilihat dari keseluruhan aspek sebagai hasil proses belajar yang dilakukan siswa.
 - c. Ketersediaan guru untuk memberikan bimbingan demi perkembangan diri siswa.
 - d. Ketersediaan LCD yang bisa digunakan di setiap kelasnya.
 - e. Ketertiban para guru dalam hal pemakaian seragam yang sudah sesuai dengan ketentuan.
 - f. Ketersediaan laboratorium praktik yang disesuaikan dengan jurusan siswa.
 - g. Ketertiban pelaksanaan aktivitas sekolah dengan jadwal yang sudah diatur dan ditentukan sebelumnya.
 - h. Ketertiban jam mengajar yang dilakukan guru.
 - i. Kesesuaian materi yang diajarkan guru dengan kurikulum yang berlaku.
 - j. Kecermatan dan ketelitian dalam pencatatan administrasi siswa demi memperkecil tingkat kesalahan.
 - k. Kejelasan informasi mengenai jadwal pelajaran (jam dan mata pelajarannya).
 - l. Kejelasan informasi terkait sekolah yang bisa dipertanggungjawabkan.
 - m. Kemampuan guru dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan siswa saat pelajaran.
 - n. Sikap ramah para guru dan karyawan saat berada di lingkungan sekolah maupun di luar lingkungan sekolah.
 - o. Tingkat keterjaminan keselamatan diri siswa saat mengikuti pelajaran.
 3. Bagi pihak SMK Batik 1 Surakarta agar selalu mengutamakan kualitas pelayanan pendidikannya, yang bisa dilakukan dengan cara selalu menjaga dan mempertahankan pelayanan pendidikan bagi yang sudah dilaksanakan dengan baik, serta meningkatkan pelayanan pendidikan bagi yang pelaksanaannya masih kurang memuaskan siswa. Hal ini dilakukan agar SMK Batik 1 Surakarta mampu memuaskan hati pelanggannya, khususnya para siswa, dan agar mampu bersaing di dunia pendidikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terselesaikannya artikel ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Pembimbing I, Pembimbing II, dan Kepala Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS, serta keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan dan doa demi terselesaikannya artikel penelitian ini.

REFERENSI

<http://datapokok.ditpsmk.net/>.

Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia: Bogor.

Martono, N. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta.

Parasuraman, A. dkk. (1988). "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. PT.Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi: Yogyakarta.

Prosiding Semiar Nasional Pendidikan Ekonomi & Bisnis
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret Surakarta
Sabtu, 07 November 2015

- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2012. *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Andi: Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset: Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Wijaya, D. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan : Mengapa Sekolah Melakukan Marketing*. Salemba Empat: Jakarta.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks: Jakarta.

LOLOS