



Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* (Studi Kasus SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan)

Anisa Rahmawati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Email: rahmawatianisa421@gmail.com

Alamat: Jl. Kramat Raya No.98, Senen, Jakarta Pusat 10450

*Penulis Korespondensi

Abstract. *This study aims to analyze the quality of educational services at SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan based on students' perceptions using the Service Quality (Servqual) method. The background of this research highlights the crucial role of elementary schools in providing quality education services as a fundamental stage in shaping students' character, social skills, and cognitive abilities. By focusing on students' perceptions, this study seeks to obtain a realistic picture of service quality from the perspective of the main beneficiaries, namely the students themselves. A qualitative approach was employed, and data collection techniques involved both direct observation of school activities and the distribution of structured questionnaires to 50 fourth-grade students to ensure the validity of the findings. The Servqual method was used to evaluate five service dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, which together provide a comprehensive assessment of educational service quality. The analysis results show that four dimensions—Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—have positive gaps, indicating that the services provided meet or exceed students' expectations and reflect the school's commitment to quality. However, the Tangibles dimension shows a small negative gap (-0.03), suggesting the need for improvements in physical aspects such as the cleanliness of classrooms, the availability of learning media, and the maintenance of school facilities. In conclusion, the overall quality of educational services at SDN Lambangsari 05 is considered good, with strong performance in non-physical aspects, although upgrading physical facilities remains essential to enhance student satisfaction and create a more conducive learning environment.*

Keywords: *Educational Service Quality; School Facilities; Service Quality (Servqual); Student Perception; Student Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan di SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan berdasarkan persepsi siswa dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual). Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya peran sekolah dasar dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sebagai pondasi awal dalam membentuk karakter, sikap, dan kemampuan siswa sehingga mereka siap menghadapi jenjang pendidikan berikutnya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lingkungan sekolah serta penyebaran kuesioner kepada 50 siswa kelas empat sebagai responden utama. Servqual digunakan untuk mengukur lima dimensi layanan pendidikan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang secara menyeluruh menggambarkan kualitas layanan dari sisi fisik maupun nonfisik. Hasil analisis menunjukkan bahwa empat dimensi layanan, yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy memiliki gap positif, menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan pihak sekolah telah memenuhi bahkan melampaui harapan siswa, khususnya pada aspek ketepatan pelayanan guru, kecepatan merespons kebutuhan siswa, jaminan rasa aman dan kepercayaan, serta kepedulian dan perhatian guru terhadap siswa. Namun demikian, pada dimensi Tangibles ditemukan nilai gap negatif sebesar -0,03 yang mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek fisik sekolah, seperti kebersihan kelas, kondisi fasilitas belajar, serta ketersediaan sarana pendukung pembelajaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan pendidikan di SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan berada pada kategori baik, tetapi peningkatan pada fasilitas fisik dan sarana prasarana sangat penting dilakukan agar kepuasan siswa dapat lebih maksimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Fasilitas Sekolah; Kepuasan Siswa; Kualitas Layanan Pendidikan; Persepsi Siswa; Service Quality (Servqual).

1. Latar Belakang

Pendidikan adalah sebuah usaha atau proses yang memungkinkan kita untuk mengubah pola pikir dan perilaku kita menjadi lebih baik dari sebelumnya. Selain itu, pendidikan juga menjadi penentu kualitas suatu bangsa. Pendidikan merupakan kebutuhan mendasar bagi manusia yang tidak dapat diabaikan dalam kehidupan, karena selalu ada dan harus diterapkan dalam kehidupan. Pendidikan tidak mengenal batas, kita dapat memperolehnya dimana saja, baik dalam lingkungan keluarga, sekolah, maupun masyarakat.

Pendidikan dasar sangatlah penting untuk membangun dasar pengetahuan, karakter, dan keterampilan anak-anak. Sekolah Dasar Negeri (SDN) berfungsi sebagai garda terdepan dalam sistem pendidikan nasional, sehingga diharapkan memberikan pendidikan yang berkualitas dan merata untuk semua lapisan masyarakat. Namun, kenyataan di lapangan seringkali menunjukkan adanya jarak antara harapan dan realita mengenai kualitas pendidikan yang diberikan.

Lembaga pendidikan Sekolah Dasar harus memiliki kemampuan untuk memelihara dan memperhatikan sarana prasarana yang sudah ada sehingga dapat digunakan dengan benar. Oleh karena itu, dalam lembaga pendidikan seperti sekolah, pengelolaan sarana prasarana harus lebih ditekankan dan harus ada yang bertanggung jawab untuk melakukannya. Kepala sekolah dapat merencanakan dan mencatat semua sarana prasarana yang ada di sekolah mereka. Salah satu komponen manajemen pendidikan adalah sarana prasarana pendidikan, yang sangat penting untuk proses belajar mengajar. Dengan menggunakan sarana prasarana yang tepat dalam program kegiatan belajar mengajar, siswa lebih mudah memahami materi yang disampaikan oleh guru.

Beberapa masalah yang sering dihadapi di Sekolah Dasar Negeri (SDN) meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, tidak tersedia alat peraga sebagai pendukung belajar seperti peta, metode pembelajaran yang belum inovatif, serta rendahnya keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam mendukung proses belajar mengajar. Selain itu, faktor non akademik seperti sikap guru terhadap siswa, pelayanan administratif, dan kenyamanan lingkungan sekolah juga berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pendidikan yang diberikan di Sekolah Dasar.

Layanan pendidikan adalah seluruh bentuk bantuan, fasilitas, dan kegiatan yang disediakan oleh institusi pendidikan (sekolah, universitas, dan sebagainya) untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, pengembangan potensi peserta didik, dan pencapaian tujuan pendidikan secara keseluruhan.

Kualitas layanan pendidikan yang rendah sangatlah berpengaruh pada pencapaian akademik siswa, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan negeri. Oleh karena itu sangatlah penting untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap kualitas layanan pendidikan di SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan yang mencakup aspek input proses dan output pendidikan. Analisis ini diperlukan sebagai bahan evaluasi serta dasar penyusunan kebijakan guna meningkatkan mutu layanan pendidikan di tingkat dasar.

Guru memegang peranan penting dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada peserta didik. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang guru bergerak atas dasar panggilan hati nurani, didukung oleh ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang semuanya berlandaskan pada pengabdian serta sikap kepribadian yang luhur. Sesungguhnya, peran guru tidak hanya terbatas pada tanggung jawab profesional, tetapi juga merupakan kontribusi utama dalam menyiapkan sumber daya manusia untuk pembangunan nasional (Simamora, 2023).

Oleh karena itu, dibutuhkan suatu metode yang mampu mengukur kualitas layanan secara sistematis dan objektif. Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan peserta didik adalah metode Service Quality (Servqual). Metode Servqual (Service Quality) merupakan salah satu alat analisis yang efektif untuk mengukur kualitas layanan menggunakan lima dimensi utama, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Masturi, 2021). Dengan menggunakan metode Servqual pada studi kasus di Sekolah Dasar, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan yang diberikan sekolah. Hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pihak sekolah dalam melakukan evaluasi dan peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik dengan pembahasan mengenai Kualitas Layanan Pendidikan, maka penulis membuat skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Studi Kasus SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan”.

2. Metode

“Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang tidak menghasilkan hasil melalui kuantifikasi, perhitungan statistik, atau metode lain yang menggunakan angka” (Buwana, 2021). Dalam penelitian ini, metode penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menyajikan data secara deskriptif dan memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian. Penelitian ini menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan, serta memberikan rekomendasi atau implikasi dari temuan tersebut. Peneliti bermaksud untuk meneliti dan memahami analisis kualitas layanan pendidikan menggunakan metode servqual pada siswa SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan.

Menurut Husaini Usman (Roflin & Liberty, 2021) nilai hasil perhitungan dan pengukuran kuantitatif dan kualitatif dari sekelompok objek yang lengkap dan jelas disebut populasi.

Penelitian kualitatif menuntut sebanyak mungkin kepada penelitiannya untuk melakukan sendiri kegiatan penelitian di lapangan (sebagai tangan pertama yang mengalami langsung di lapangan) (Elia & Dkk, 2023).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan populasi adalah orang yang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa di SDN Lambangsari 05 yang menjadi objek penelitian. Sampel diambil dari siswa kelas empat untuk mendapatkan representasi yang baik. Bagian populasi yang akan diteliti atau jumlah karakteristik jumlah populasi dapat digunakan untuk membuat sampel. Dengan tujuan identifikasi kualitas layanan pendidikan sekolah dasar pada siswa SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Dengan menggunakan teknik sampling, peneliti dapat memastikan bahwa responden yang dipilih benar-benar relevan dan memiliki pengalaman langsung dalam menerima kualitas layanan dari pendidikan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini peneliti menggunakan data kuesioner, observasi dan dokumentasi pada siswa untuk melakukan analisis data.

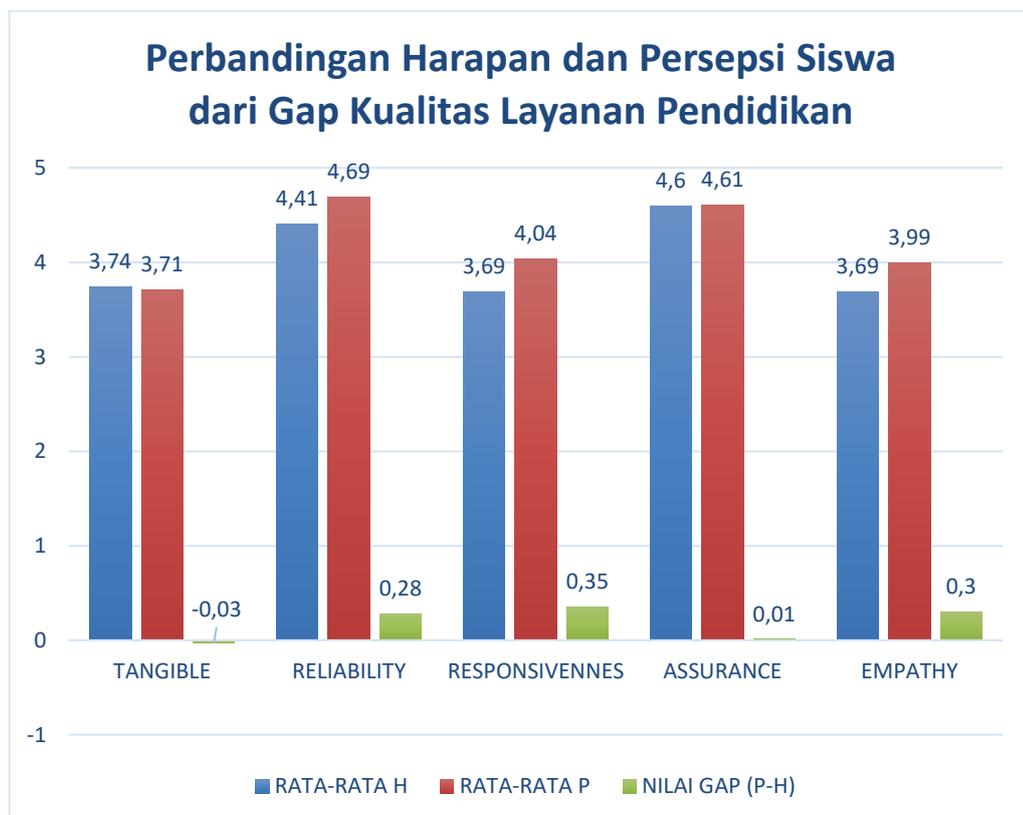
3. Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan penelitian di SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan dengan metode penelitian lapangan (*Field Research*) melalui wawancara dan kuesioner siswa maka dapat dipaparkan data hasil penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Studi Kasus SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan. Analisis dilakukan dengan membandingkan skor harapan dan persepsi siswa, kemudian menghitung nilai Gap (*Perception – Expetacions*) untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan pendidikan.

Berdasarkan data yang telah dianalisis, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Data.

Dimensi	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Persepsi	Nilai Gap (P-H)
Tangible	3.74	3.71	-0.03
Reliability	4.41	4.69	0.28
Responsivennes	3.69	4.04	0.35
Assurance	4.6	4.61	0.01
Empathy	3.69	3.99	0.3



Gambar 1. Perbandingan Gap.

Berdasarkan hasil analisis GAP antara persepsi dan harapan siswa pada kelima dimensi Service quality diperoleh informasi penting sebagai berikut:

a. Responsiveness 0.35 (positif)

Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap guru dan staff sudah memenuhi harapan siswa. Kesiapan dan kemampuan staf untuk membantu siswa dan memberikan layanan yang cepat.

Harapan:

- (1) Guru cepat tanggap menjawab pertanyaan dan keluhan siswa.
- (2) Kesiapan guru dan staff untuk membantu permintaan siswa.

Persepsi:

- (1) Penyesuaian jadwal kegiatan belajar dan ekstrakurikuler.
- (2) Keterbukaan komunikasi antara sekolah, siswa, dan orang tua.

Melalui kepuasan harapan dan persepsi siswa dengan layanan pendidikan yang diberikan SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan dapat mempertahankan kualitas layanan pendidikan.

b. Reliability 0.28 (positif)

Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sudah memenuhi harapan siswa. Kemampuan sekolah untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat telah memenuhi harapan siswa.

Harapan:

- (1) Kesiapan kegiatan belajar yang terjadwal dengan baik
- (2) Guru tepat waktu dalam mengajar

Persepsi:

- (1) Kualitas pengajaran guru yang bervariasi dan sesuai kebutuhan siswa
- (2) Guru sangat menguasai materi yang disampaikan

Berdasarkan pengamatan peneliti kepuasan siswa terhadap keandalan yang diberikan SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan terdapat jadwal belajar yang tepat yang telah ditetapkan oleh sekolah dasar mulai dari jam masuk kegiatan belajar, istirahat, sampai jam kepulangan sekolah.

c. *Empathy* 0.3 (positif)

Hal ini menunjukkan bahwa perhatian individu yang diberikan guru dan staff kepada siswa sudah cukup memenuhi harapan siswa.

Harapan:

- (1) Guru memahami kondisi masing-masing siswa
- (2) Guru meluangkan waktu ketika siswa meminta bantuan

Persepsi:

- (1) Keterlibatan guru dan siswa dalam kegiatan belajar yang lebih efektif
- (2) Dukungan yang diberikan sekolah untuk siswa terhadap minat dan bakat melalui kegiatan ekstrakurikuler

Hasil penelitian kepuasan harapan dan persepsi siswa terhadap perhatian yang diberikan guru dalam memahami kondisi masing-masing siswa memungkinkan kegiatan belajar yang kondusif.

d. *Assurance* 0.01 (positif)

Keahlian guru dalam mengajar dan sikap mereka terhadap siswa sudah memenuhi harapan siswa karena siswa menghargai pengetahuan dan sikap guru yang ramah.

Harapan:

- 1) Guru memiliki kompetensi yang sesuai dalam mengajar.
- 2) Adanya kejelasan materi yang diajarkan guru dalam pelajaran.

Persepsi:

- 1) Kebijakan sekolah terhadap perlindungan anak membuat siswa merasa aman.
- 2) Sikap ramah dan profesional dari guru dan staff untuk siswa.

Dalam penelitian ini siswa merasa puas terhadap jaminan yang diberikan SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan terhadap guru yang profesional dalam mengajar dan sesuai keahlian.

e. *Tangible* -0.03 (negatif)

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap harapan dan persepsi siswa kelas 4 SDN Lambangsari 05 kurang puas terhadap fasilitas fisik kebersihan kelas dan toilet. Siswa merasa bahwa fasilitas fisik seperti ruang kelas dan alat bantu belajar cukup baik, tetapi ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kebersihan dan ketersediaan alat peraga. Sehingga belum memenuhi harapan siswa.

Harapan:

- 1) Fasilitas Sekolah dengan kondisi gedung yang layak.
- 2) Peralatan seperti kursi dan meja yang mendukung kegiatan belajar.

Persepsi:

- 1) Kebersihan kelas dan toilet yang terjaga.
- 2) Penampilan guru dan staff yang rapih.

Perbaikan untuk kualitas fasilitas fisik dapat dimulai menjaga kebersihan lingkungan sekolah bersama agar kualitas layanan pendidikan memenuhi kepuasan siswa SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan.

Bagaimana Kualitas Layanan Pendidikan Yang Diberikan SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan Berdasarkan Persepsi Siswa

Hasil persepsi siswa terhadap kualitas layanan pendidikan di SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan dapat disajikan dalam bentuk analisis berdasarkan dimensi-dimensi yang telah disebutkan sebelumnya. Berikut adalah hasil persepsi siswa yang diperoleh dari hasil penelitian.

Tangibles (Bukti Fisik)

Penampilan fasilitas, peralatan, dan materi pendidikan. Misalnya, kondisi ruang kelas, kebersihan, dan ketersediaan alat bantu belajar. Siswa merasa bahwa fasilitas fisik seperti ruang kelas dan alat bantu belajar cukup baik, tetapi ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kebersihan dan ketersediaan alat peraga.

Reliability (Keandalan)

Kemampuan sekolah untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Contohnya, ketepatan waktu dalam menyampaikan materi pelajaran. Siswa menganggap bahwa sekolah mampu memberikan layanan yang dijanjikan dengan baik. Mereka merasa bahwa materi pelajaran disampaikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan kurikulum.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu siswa dan memberikan layanan yang cepat. Misalnya, seberapa cepat guru merespons pertanyaan siswa. Siswa merasa bahwa guru dan staf merespons terhadap pertanyaan dan kebutuhan mereka. Ada harapan agar guru lebih cepat dalam memberikan bantuan ketika siswa mengalami kesulitan.

Assurance (Jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menciptakan rasa percaya. Misalnya, keahlian guru dalam mengajar dan sikap mereka terhadap siswa. Siswa merasa percaya dengan kemampuan guru dalam mengajar. Mereka menghargai pengetahuan dan sikap guru yang ramah, yang menciptakan lingkungan belajar yang aman.

Empathy (Empati)

Perhatian individu yang diberikan kepada siswa. Misalnya, seberapa baik guru memahami kebutuhan dan masalah siswa. Siswa merasa bahwa guru cukup memahami kebutuhan mereka, tetapi ada beberapa siswa yang merasa kurang diperhatikan dalam hal masalah pribadi atau akademis.

Bagaimana Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa sebagai berikut:

Kualitas Pengajaran

- a. Kompetensi guru, pengetahuan dan keterampilan guru dalam mengajar sangat berpengaruh. Guru yang kompeten dapat menjelaskan materi dengan baik dan menarik minat siswa.
- b. Metode pengajaran, penggunaan metode yang bervariasi dan interaktif dapat meningkatkan pemahaman siswa dan membuat proses belajar lebih menyenangkan.

Fasilitas dan Sumber Daya

- a. Kondisi fasilitas, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas olahraga yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan motivasi siswa.
- b. Ketersediaan alat bantu belajar, Alat peraga dan sumber belajar yang memadai dapat membantu siswa dalam memahami materi pelajaran.

Lingkungan Sekolah

- a. Kebersihan dan keamanan, lingkungan yang bersih dan aman akan membuat siswa merasa nyaman dan betah di sekolah.
- b. Budaya sekolah, suasana yang positif dan mendukung, termasuk hubungan baik antara siswa dan guru, dapat meningkatkan kepuasan siswa.

Dukungan Emosional dan Sosial

Perhatian guru, guru menunjukkan empati dan perhatian terhadap kebutuhan siswa dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kepuasan siswa.

Kualitas Layanan Administratif

Dukungan Staf Administrasi. Staf yang ramah dan membantu dalam memberikan informasi dan dukungan administratif dapat meningkatkan kepuasan siswa.

Bagaimana Penggunaan Metode Service Quality pada Layanan Pendidikan SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan

Kualitas layanan pendidikan SDN Lambangsari 05 menggunakan metode service quality sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik). Penampilan fasilitas pada kondisi ruang kelas yang masih kurang kebersihannya sehingga dapat mempengaruhi kenyamanan belajar terhadap siswa.
- b. *Reliability* (Keandalan). Kemampuan sekolah untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat dengan sistem jadwal belajar yang tepat dengan materi pelajaran disampaikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan kurikulum.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Guru dan staf cepat tanggap terhadap pertanyaan dan kebutuhan mereka.
- d. *Assurance* (Jaminan). Pengetahuan dan kesopanan menciptakan rasa percaya terhadap keahlian guru profesional dalam mengajar dan sikap mereka terhadap siswa.
- e. *Empathy* (Empati). Perhatian individu yang diberikan guru dalam memahami kondisi masing-masing siswa kelas empat. Tetapi ada beberapa siswa yang merasa kurang diperhatikan dalam hal masalah pribadi atau akademis.

Berdasarkan hasil penggunaan metode *service quality* terhadap kualitas layanan pendidikan di SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan menunjukkan bahwa:

- a. Kekuatan: Dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* menunjukkan skor yang baik, menandakan bahwa siswa merasa puas dengan keandalan jadwal belajar yang tepat dan jaminan pengetahuan guru.
- b. Area untuk Perbaikan: Dimensi *Tangibles* menunjukkan skor yang lebih rendah, yang menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam hal kecepatan respons terhadap siswa dan perbaikan fasilitas fisik.

Implikasi Penelitian

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah siswa dapat memperoleh kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan harapan siswa melalui analisis kualitas layanan pendidikan pada siswa kelas empat dan diolah dengan manajemen SDM agar mengetahui visi misi dan budaya sekolah. SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan dapat mencoba menerapkan dan mengevaluasi bagaimana kualitas layanan pendidikan dengan menggunakan metode Service Quality guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang lebih baik.

Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki kekurangan, kelemahan, dan keterbatasan. Peneliti percaya bahwa penelitian ini harus digunakan sebagai pelajaran untuk penelitian dan penelitian selanjutnya dengan menunjukkan kelemahan, kekurangan, dan keterbatasan. Kelemahan dalam penelitian ini adalah keterbatasan waktu dan kegiatan lain yang menyita waktu dan pikiran, Ketika mengambil Keputusan untuk memakai metode penelitian kualitatif, peneliti menyadari bahwa harus banyak interaksi yang harus dilakukan dengan subjek dan objek penelitian, dan waktu yang diperlukan untuk menjalin interaksi ini yang diberikan untuk melakukan riset observasi tidak cukup karena kendala teknis di lapangan seperti sulitnya mencari opsi narasumber seperti siswa kelas empat yang sedang belajar sehingga menyita waktu pembelajaran yang secara tidak langsung membuat penelitian ini dirasa kurang maksimal.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan memiliki kualitas layanan pendidikan yang baik. Meskipun demikian, masih ada beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Guru dan staf cepat tanggap terhadap pertanyaan dan kebutuhan mereka. Ada harapan agar guru dan staff mempertahankan hal tersebut dalam memberikan bantuan ketika siswa mengalami kesulitan dalam pembelajaran maupun administratif.

Tangibles (Bukti Fisik)

Kondisi ruang kelas dan alat bantu belajar cukup baik, tetapi ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kebersihan dan ketersediaan alat peraga. Agar perbaikan tersebut dapat memenuhi harapan siswa.

Secara umum, siswa memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan, terutama dalam dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan keandalan dan pengetahuan guru. Sedangkan dimensi **Tangibles** menunjukkan skor yang lebih rendah, yang mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan memperbaiki fasilitas fisik di sekolah. Pentingnya mempertahankan kualitas yang baik dan melakukan perbaikan pada dimensi yang kurang baik untuk meningkatkan kepuasan siswa. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Referensi

- Abdulah, M. K., Fauzi, I. K. A., & Sudrajat, A. (2022). Manajemen Strategi Pengelolaan Kelas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan. *Jurnal Simki Pedagogia*, 5(2), 200–208. <https://doi.org/10.29407/jsp.v5i2.149>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Anjani, A., Dharma, A. S., & Raudah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Tabalong. *Al Iidara Balad*, 6(1), 15–20.
- Baiti, K. N., Djumali, D., & Kustiyah, E. (2020). Produktivitas Kerja Karyawan Ditinjau dari Motivasi, Disiplin Kerja dan Lingkungan pada PT. Iskandar Indah Printing Textile Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01), 460548.
- Buwana, R. W. (2021). Analisis Penerapan Layanan Penelusuran Informasi berbasis Media Sosial Telegram “Sapa Pustakawan Online” Di Perpustakaan IAIN Kudus. *International Conference On Library and Information Sciences*, 21, 1–8.
- Elia, A., & Dkk. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.
- Exel, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 09(January), 485–500. <https://ejournal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>
- Fadiyah, A. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Bimbingan Belajar Amsterdam Institute dengan Metode Servqual, PGCV, dan TRIZ= Analysis of Education Services* <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/31335/>
- Hermanto, 2019. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan* (p. 27).
- Hidayat, A. A. (2021). *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*. Health Books Publishing.
- Indrastuti, S. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. In *UR Press Pekanbaru*.
- Iradawaty, Sofiah Nur, 2021. (n.d.). *Customer Relationship Management*.
- Letek, L. S. B. (2023). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka. *JAPB: Jurnal Agama, Pendidikan Dan Budaya*, 4(2), 98–109.
- Masturi, H. (2021). Jurnal Inovasi Penelitian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.

- Mujiburrahman. (2021). Pentingnya Pendidikan Bagi Remaja Sebagai Upaya Pencegahan Pernikahan Dini. *COMMUNITY: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 36–41. <https://doi.org/10.51878/community.v1i1.422>
- Muliyah, P. (2020). kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah. *Journal GEEJ*, 7(2), 1–31.
- Nurfadli. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VIII 2020 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya*, 229–306. <https://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/1250%0Ahttps://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/viewFile/1250/1013>
- Oihu, W., Tutuhaturnewa, A., & Kakerissa, A. L. (2022). *Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode*. 2(1).
- Oktavianus, L., & Megawati, M. (2022). Pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan customer value terhadap kepuasan pelanggan pada Springbed Procella di Palembang. *FORBISWIRA FORUM BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 11(2), 388–396.
- Panggalo, N. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Shared Service Center Pada Pt Pelabuhan Indonesia Iv (Persero)= Analysis Of Service Quality On Shared Service Center Pt Pelabuhan Indonesia Iv (Persero)*. Universitas Hasanuddin.
- Purba, K. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes Ri Pangkalpinang*, 8(1), 44. <https://doi.org/10.32922/jkp.v8i1.111>
- Rofflin, E., & Liberty, I. A. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam penelitian kedokteran*. Penerbit Nem.
- Roynaldus A. K. Agung. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>
- Sa'idu, N. (2023). Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Menggunakan Servqual. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.51878/academia.v3i1.1957>
- Sentia. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100–108. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>
- Simamora. (2023). Kompetensi Guru yang Membawa Dampak Positif Terhadap Tujuan Pembelajaran Peserta Didik. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 69–72. <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu/article/view/48>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Tahsinia, J., Rismawati, R., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2024). *Peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan*. 5(7), 1099–1122.
- Taravita, F. R., & Alda, M. (2024). *Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Menggunakan Metode E-SERVQUAL*. 4307(August), 1069–1080.

- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius:(Studi Kasus Pelayanan Publik Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara). *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200.