

# USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DAN KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH XYZ BERDASARKAN METODE SERVPERF CSI

Amelia Febrianty<sup>1\*</sup>, Arie Desrianty, S.T., M.T.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi  
Nasional, Bandung, Indonesia

Email: ameliafebrianty2001@mhs.itenas.ac.id

Received 13 04 2024 | Revised 20 04 2024 | Accepted 20 04 2024

## ABSTRAK

*Sekolah XYZ merupakan salah satu sekolah di bidang rekayasa teknologi dan manajemen yang berada di Bandung. Sekolah XYZ ini memiliki sembilan jurusan yaitu diantaranya teknik listrik, teknik mesin, teknik dan bisnis sepeda motor, teknik kendaraan ringan, teknik komputer jaringan, rekayasa perangkat lunak, otomatisasi dan tata kelola perkantoran, desain komunikasi visual, dan yang terakhir pariwisata. Saat ini Sekolah XYZ sedang melakukan program re-adaptasi pembelajaran untuk para siswa, dimana re-adaptasi disini dikarenakan adanya masa transisi dari pembelajaran secara daring (online) yang diakibatkan karena adanya virus covid-19 yang mengharuskan seluruh aktivitas pembelajaran dilakukan secara jarak jauh agar dapat meminimalisir penyebaran covid-19 namun dengan kondisi yang telah membaik maka seluruh aktivitas pembelajaran dapat dilakukan kembali secara luring (offline). Pelayanan yang diberikan oleh sekolah akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan usulan peningkatan kualitas layanan sekolah dan kepuasan siswa di sekolah SMK Prakarya Internasional (PI). Pengolahan data ini berdasarkan metode Service Performance yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa dengan tidak menggunakan perbandingan persepsi dan harapan melainkan menggunakan pengukuran kualitas berdasarkan performance dan metode Customer Satisfaction Index yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan. Analisis pengolahan data ini berdasarkan dimensi Student Satisfaction Inventory (SSI) yang digunakan untuk menilai tingkat mutu layanan yang diberikan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan siswa. Terdapat 12 dimensi yaitu Academic Advising Effectiveness, Campus Climate, Campus Life, Campus Support Services, Concern for the Individual, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid, Registration Effectiveness, Campus Safety and Security, Service Excellent, Student Centeredness, dan Responsiveness to Diverse Population. Untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan dari dimensi yang digunakan adalah dengan menggunakan diagram Importance Performance Analysis (IPA), prioritas perbaikan dalam diagram tersebut adalah yang berada pada kuadran I.*

**Kata kunci:** *Service Performance, Customer Satisfaction Index, Student Satisfaction Inventory, Importance Performance Analysis*

## ABSTRACT

*Sekolah XYZ is one of the schools in the field of technology engineering and management located in Bandung. Sekolah XYZ has nine majors, namely electrical engineering, mechanical engineering, motorcycle engineering and business, light vehicle engineering, computer network engineering, software engineering, office automation and management, visual communication design, and finally tourism. Sekolah XYZ is carrying out a learning re-adaptation program for students, where the re-adaptation here is due to a transition period from online learning caused by the covid-19 virus which requires all learning activities to be carried out remotely so that they can minimize the spread of covid-19 but with improved conditions all learning activities can be carried out again offline. The services provided by the school will greatly influence student satisfaction, so this study aims to produce suggestions for improving the quality of school services and student satisfaction at Sekolah XYZ. This data processing is based on the Service Performance method which is used to measure the quality of services by not using a comparison of perceptions and expectations but instead using a quality measurement based on performance and the Customer Satisfaction Index method which is used to measure the overall level of student satisfaction by considering the level of importance. This data processing analysis is based on the dimensions of the Student Satisfaction Inventory (SSI) which are used to assess the level of service quality provided based on the level of satisfaction felt by students. There are 12 dimensions namely Academic Advising Effectiveness, Campus Climate, Campus Life, Campus Support Services, Concern for the Individual, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid, Registration Effectiveness, Campus Safety and Security, Service Excellent, Student Centeredness, and Responsiveness to Diverse Population. To find out the attributes that are priority improvements from the dimensions used is to use the Importance Performance Analysis (IPA) diagram, the priority improvements in the diagram are those in quadrant I.*

**Keywords:** *Service Performance, Customer Satisfaction Index, Student Satisfaction Inventory, Importance Performance Analysis*

## 1. PENDAHULUAN

Jenjang pendidikan merupakan tahapan pendidikan yang berkelanjutan yang telah ditetapkan berdasarkan kemampuan dan tujuan yang dikehendaki (Eliyanto, 2013). Kualitas layanan pendidikan yang baik, diharapkan dapat memenuhi harapan siswa sebagai pelanggan utama, sehingga terpenuhinya harapan siswa maka terciptanya juga kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Sekolah XYZ merupakan salah satu sekolah di bidang rekayasa teknologi dan manajemen yang berada di Bandung. Sekolah XYZ ini memiliki sembilan jurusan. Saat ini XYZ sedang melakukan program re-adaptasi pembelajaran untuk para siswa, dimana re-adaptasi disini dikarenakan adanya masa transisi dari pembelajaran secara daring (online) yang diakibatkan karena adanya virus covid-19 yang mengharuskan seluruh aktivitas pembelajaran dilakukan secara jarak jauh agar dapat meminimalisir penyebaran covid-19. Menurut hasil survey dan wawancara terhadap salah satu siswa bahwa terdapat keluhan, seperti para siswa kesulitan beradaptasi kembali dengan lingkungan sekolah. Menurut para siswa setelah beberapa lama pembelajaran dilakukan secara online, banyak fasilitas di sekolah yang menjadi rusak, dan kegiatan praktek tidak berjalan efektif. Masa pembelajaran yang dilakukan secara online cukup membosankan karena tidak dapat berinteraksi secara langsung melainkan hanya menggunakan platform google classroom. Keluhan lainnya terdapat beberapa siswa yang kurang memahami pelajaran karena terganggu dengan jaringan internet yang belum memadai, selanjutnya kegiatan ekstrakurikuler yang ada di sekolah tidak berjalan ketika

online. Adapun kegiatan ekstrakurikuler di sekolah mulai berjalan, masih banyak yang harus dipersiapkan dengan matang. Beberapa hasil survey dan wawancara tersebut menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Adanya ketidakpuasan tersebut perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk menunjang para siswa dalam melakukan pembelajaran dan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman.

## **2. METODOLOGI**

### **2.1. Identifikasi Masalah**

Adanya ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk menunjang para siswa dalam melakukan pembelajaran dan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kinerja pelayanan sekolah, serta menilai kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh siswa berdasarkan pendekatan metode Service Performance (SERVPERF) dengan menggunakan dimensi Student Satisfaction Inventory (SSI) yang terdiri dari 12 dimensi yaitu (academic advising, campus climate, campus life, campus support service, concern for the individual, instructional effectiveness, recruitment and financial aid effectiveness, registration effectiveness, campus safety and security, service excellence, student centeredness, dan responsiveness to diverse population). Penelitian ini juga tidak hanya untuk mengukur kinerja dari pelayanan sekolah, namun sekaligus untuk mengukur tingkat kepuasan siswa berdasarkan pendekatan metode Customer Satisfaction Index (CSI), dikarenakan pada sekolah Sekolah XYZ ini belum pernah dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan siswa.

### **2.2. Studi Literatur**

Studi literatur berupa teori-teori pendukung yang menunjang penyelesaian masalah dalam penelitian ini yang terdiri dari kualitas jasa, dimensi Student Satisfaction Inventory (SSI), SERVICE PERFORMANCE (SERVPERF), IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), dan CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI).

#### **2.2.1 Kualitas Jasa**

Kualitas jasa adalah sebagai tolak ukur dari pelanggan untuk menentukann seberapa baik tingkat layanan yang diberikan untuk terpenuhinya kepuasan dari pelanggan tersebut (Lewis dan Room, 1983 dalam Tjiptono dan Chandra, 2019). Jika kualitas layanan yang diberikan telah baik maka pelanggan akan merasa puas dan menilai bahwa layanan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan, sehingga pelanggan akan mempersepsikan bahwa layanan telah baik, begitupun sebaliknya. Kualitas yang baik memang tidak diukur dari sudut pandang penyedia jasa, melainkan dari sudut pandang pelanggan yang secara langsung merasakan layanan jasa yang telah diterimanya.

#### **2.2.2 Dimensi Student Satisfaction Inventory (SSI)**

Student Satisfaction Inventory (SSI) menurut Levitz (2017) digunakan sebagai penunjang untuk menilai tingkat mutu layanan yang diberikan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan siswa dan tingkat kepentingan dari setiap dimensi. Terdapat dua belas dimensi yang digunakan pada Student Satisfaction Inventory (SSI) diantaranya yaitu:

1. Academic Advising Effectiveness yaitu mengenai penilaian secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik.
2. Campus Climate mengenai penilaian keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan siswa.
3. Campus Life mengenai penilaian efektifitas program kehidupan sekolah dalam rangka menghargai hak dan kewajiban siswa.

4. Campus Support Services mengenai penilaian program layanan akademik dan dukungan sehingga para siswa dapat menggunakan pengalaman pendidikan mereka lebih produktif dan bermakna.
5. Concern for the Individual mengenai penilaian komitmen dalam memperlakukan setiap siswa secara individu.
6. Instructional Effectiveness mengenai penilaian pengalaman akademik siswa, kurikulum, dan kesanggupan lembaga Pendidikan dalam mencapai keunggulan akademik.
7. Recruitment and Financial Aid mengenai pengukuran staf dan persepsi siswa terhadap program-program bantuan keuangan.
8. Registration Effectiveness mengenai penilaian proses pendaftaran dan pembayaran sekolah.
9. Campus Safety and Security mengenai penilaian kemampuan lembaga dalam keamanan dan keselamatan pribadi siswa di sekolah.
10. Service Excellent mengenai penilaian sikap staf akademik maupun bukan para siswa, terutama bagi yang melayani siswa.
11. Student Centeredness mengenai penilaian pengukuran sikap institusi dalam melayani dan menghargai siswa.
12. Responsiveness to Diverse Population mengenai penilaian komitmen institusi dalam melayani siswa berkebutuhan khusus.

### **2.3. SERVICE PERFORMANCE (SERVPERF)**

Service Performance (SERVPERF) adalah kinerja dari pelayanan sekolah yang diterima oleh pelanggan (siswa) itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh siswa (Handianti, 2015). Menurut Cronin dan Taylor (1992) Service Performance (SERVPERF) merupakan skala yang tepat untuk mengukur kualitas jasa karena tidak menggunakan perbandingan persepsi dan harapan untuk mengukur kualitasnya melainkan menggunakan pengukuran kualitas berdasarkan performance (kinerja). Berikut ini persamaan untuk mengukur kepuasan kinerja (performance) pelayanan yaitu sebagai berikut:

$$SQ_i = \frac{1}{m} \sum_{j=1}^k PS_{ij}$$

Dimana untuk:

$SQ_i$  = Angka tingkat kepuasan untuk atribut  $i$

$PS_{ij}$  = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk atribut  $i$  m  
= Total responden

$k$  = Jumlah atribut pertanyaan

Adapun persamaan untuk mengukur kepentingan kinerja (importance) pelayanan yaitu sebagai berikut:

$$SQ_i = \frac{1}{m} \sum_{j=1}^k IS_{ij}$$

Dimana untuk:

$SQ_i$  = Angka tingkat kepentingan untuk atribut  $i$

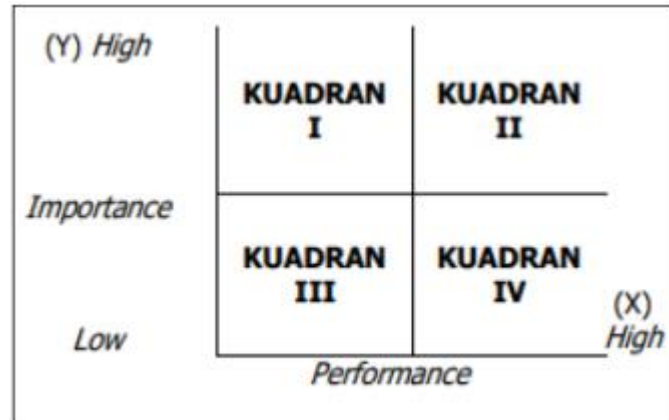
$IS_{ij}$  = Total nilai jawaban responden tingkat kepentingan untuk atribut  $i$  m  
= Total responden

$k$  = Jumlah atribut pertanyaan

### **2.4 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu dipertahankan dan atribut mana saja yang perlu dikurangi prioritasnya, metode ini menggunakan tools diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran untuk mengidentifikasi setiap atribut yang diukur (Martilla dan James 1997 dalam Tjiptono dan Chandra, 2019). Berikut ini adalah gambar diagram kartesius metode Importance Performance Analysis (IPA) yang dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut:

USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DAN KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH XYZ  
BERDASARKAN METODE SERVPERF CSI



Gambar 2.1 Diagram Kartesius  
Sumber: Supranto, 2001

**2.5 CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan (siswa) secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur (Bhote, 1996). Customer Satisfaction Index (CSI) dapat memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan (siswa), sehingga pada satuan waktu tertentu dapat dievaluasi secara berkala untuk dilakukan perbaikan serta peningkatan pelayanan yang dinilai pelanggan (siswa) adalah sebuah nilai yang lebih. Berikut tabel kriteria Customer Satisfaction Index (CSI) yang dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)**

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: Sukardi dan Cholidis (2006)

Berikut ini adalah langkah-langkah untuk mengetahui besarnya nilai Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu sebagai berikut:

1. Menentukann Mean Importance Score (MIS) untuk setiap atribut, dimana untuk nilai ini didapatkan dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan (siswa), dengan menggunakan persamaan berikut:

$$MIS = \sum_{ni=1}^n Y_i$$

Dimana untuk:

n = Jumlah Responden (siswa)

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan atribut Y ke-i

I = Atribut kepentingan ke-i

2. Membuat Weight Factors (WF) per atribut, dimana bobot ini merupakan persentase nilai MIS terhadap total MIS dari seluruh atribut dengan menggunakan persamaan berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \%$$

3. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS) untuk setiap atribut dengan menggunakan rumus:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4. Membuat Weight Score (WS<sub>i</sub>) untuk setiap atribut dengan menggunakan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

5. Langkah terakhir adalah menentukan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) dengan menggunakan rumus berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

CSI = Customer Satisfaction Index (100%)

WS<sub>i</sub> = Weight Score

i = Atribut kepentingan ke-i

HS = Skala maksimum yang digunakan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Identifikasi Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperlukan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa dari jurusan Desain Komunikasi Visual kelas XI dan XII di Sekolah XYZ. Alasan pemilihan responden ini adalah karena siswa kelas XI dan XII merupakan siswa yang telah mengalami masa transisi sekolah dari online menjadi offline.

#### 3.2 Penentuan Ukuran Sampel

Tahap ini mengenai penentuan ukuran sampel yang diperoleh dengan cara menggunakan rumus Slovin menurut Sugiyono (2015) yaitu sebagai berikut:

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

$$n = \frac{72}{(1 + (72 \times (0,05)^2))}$$

$$n = 61$$

Keterangan:

N = ukuran populasi

e = batas kesalahan

#### 3.3 Penyusunan Kuesioner Penelitian

Di bawah ini adalah hasil rekapitulasi atribut terpilih, yang dapat dilihat pada Tabel 3.1 Rekapitulasi Atribut Terpilih

No. Atribut	Pertanyaan
X1	Kemampuan guru dan wali kelas dalam membantu menangani masalah akademis dan non akademis siswa

USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DAN KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH XYZ  
BERDASARKAN METODE SERVPERF CSI

X2	Kepedulian layanan bimbingan konseling menyediakan fasilitas untuk berkonsultasi dan menyebarkan informasi untuk persiapan masuk ke perguruan tinggi
X3	Pihak sekolah tidak membedakan siswa dari status sosial selama menjalankan kehidupan di sekolah
X4	Adanya kebebasan siswa dalam berekspresi secara positif (Kebebasan mengikuti kegiatan ekstrakurikuler, dan kegiatan lain diluar sekolah)
X5	Adanya kebanggaan sebagai siswa terhadap sekolah
X6	Pihak sekolah menyediakan sarana untuk memberikan saran dan masukkan kepada sekolah
X7	Ketersediaan berbagai unit kegiatan di sekolah yang mampu menampung bakat dan minat siswa
X8	Adanya dukungan terhadap kegiatan kreativitas siswa (pentas seni, turnamen olahraga, dll)

**Tabel 3.1 Rekapitulasi Atribut Terpilih (Lanjutan)**

No. Atribut	Pertanyaan
X9	Ketersediaan perlengkapan laboratorium (komputer) yang memadai dan kemudahan siswa dalam mengakses fasilitas komputer
X10	Kelengkapan buku paket/referensi lainnya di perpustakaan yang dapat menunjang pembelajaran di kelas
X11	Ruang kelas yang bersih dan nyaman
X12	Kondisi fasilitas sekolah (ruang kelas, sarana ibadah, toilet, student lounge)
X13	Keluhan-keluhan siswa sangat diperhatikan
X14	Hak-hak siswa dihargai selama di sekolah
X15	Kemudahan siswa dalam memperoleh informasi akademik (Jadwal ujian, kartu ujian, dll)
X16	Kompetensi guru dalam menguasai materi pembelajaran
X17	Proses pembelajaran di kelas memberikan nilai tambah terhadap kepribadian siswa (kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, berdiskusi, menghargai pendapat orang lain, dll)

X18	Kurikulum sekolah yang disusun sesuai dengan panduan merdeka belajar
X19	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai beasiswa dalam menunjang pendidikan (siswa berprestasi, dan siswa kurang mampu)
X20	Kemudahan prosedur pendaftaran untuk siswa baru (Tersedia pamflet/brosur mengenai tahapan dan alur pendaftaran, dll)
X21	Kemudahan melakukan proses registrasi administrasi (pembayaran SPP)
X22	Pemberian layanan administrasi yang baik serta tidak bertele-tele
X23	Adanya jumlah petugas keamanan (satpam) yang mencukupi
X24	Keamanan sekolah dari tindakan kejahatan dan kriminalitas (pencurian, preman, dll)
X25	Tersedianya keluasan dan ketertiban area parkir sekolah
X26	Pengetahuan dan kesigapan staf Tata Usaha dalam menjawab pertanyaan atau masalah siswa
X27	Kerapian penampilan dan keramahan para staf Tata Usaha, satpam dalam melayani siswa
X28	Guru berpenampilan rapih dan sopan
X29	Terdapat penghargaan bagi siswa-siswi yang berprestasi
X30	Pihak sekolah menghargai keberadaan siswa selama menjalani kehidupan di sekolah

### 3.4 Penyebaran Kuesioner Penelitian

Penyebaran kuesioner pendahuluan ini disebarakan melalui google form kepada 30 responden yaitu siswa jurusan Desain Komunikasi Visual (DKV). Data-data hasil penyebaran kuesioner kemudiann dikumpulkan untuk dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

### 3.5 Uji Validitas

Pengujian validitas ini berdasarkan dari hasil data penyebaran kuesioner yang telah disebarakan kepada 30 responden dengan menggunakan software Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 23. Data dikatakan valid jika nilai rhitung > dari rtabel. Nilai rhitung diperoleh dari software Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 23, sedangkan nilai rtabel sebesar 0,374 yang diperoleh dari sampel (N) = 30, dengan df = N-2 =28, dengan nilai alpha 5%.

### 3.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang dilakukan untuk mengukur validitas yang dilakukan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran dapat dipercaya atau tidak. Data dikatakan reliabel apabila koefisien



reliabilitas alpha cronbach lebih dari sama dengan 0,60 (Priyatno, 2013).

### 3.7 SERVICE PERFORMANCE (SERVPERF)

Di bawah ini pengolahan data menggunakan metode SERVPERF yang dapat dilihat pada Tabel 3.2.

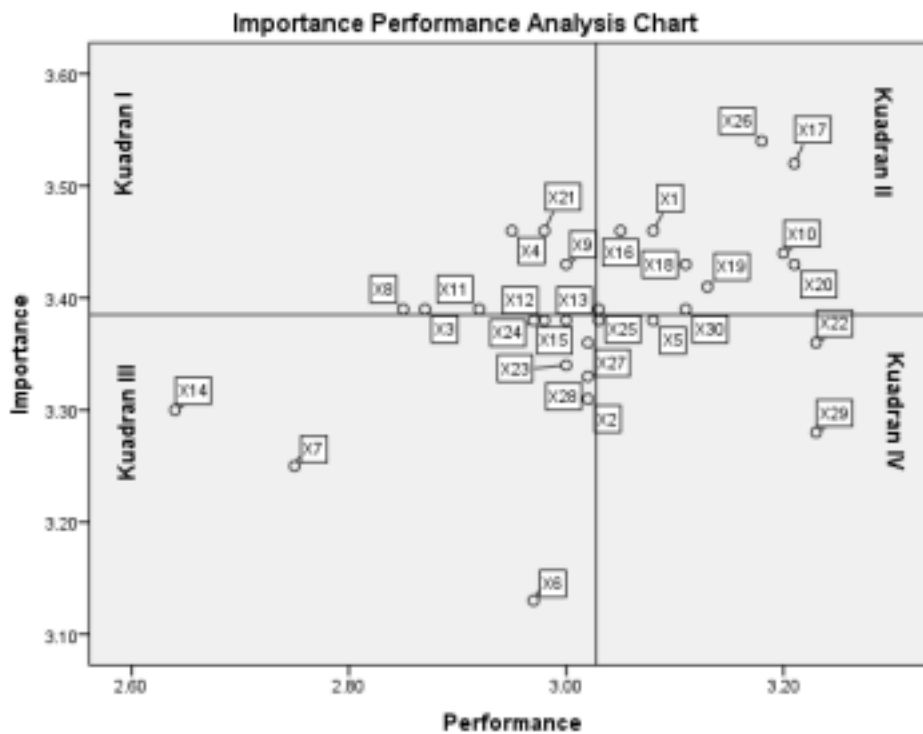
Tabel 3.2 Pengolahan Data Metode SERVPERF

No. Atribut	Total Jawaban Tingkat Performance (X)	Total Jawaban Tingkat Importance (Y)	Rata-rata Jawaban Tingkat Performance ( $\bar{X}$ )	Rata-rata Jawaban Tingkat Importance ( $\bar{Y}$ )
X1	188	211	3.08	3.46
X2	184	202	3.02	3.31
X3	175	207	2.87	3.39
X4	180	211	2.95	3.46
X5	188	206	3.08	3.38
X6	181	191	2.97	3.13
X7	168	198	2.75	3.25
X8	187	207	3.07	3.39
X9	183	209	3.00	3.43
X10	195	210	3.20	3.44
X11	178	207	2.92	3.39
X12	182	206	2.98	3.38
X13	185	206	3.03	3.38
X14	161	201	2.64	3.30
X15	183	206	3.00	3.38
X16	186	211	3.05	3.46
X17	196	215	3.21	3.52
X18	190	209	3.11	3.43
X19	191	208	3.13	3.41
X20	196	209	3.21	3.43
X21	182	211	2.98	3.46
X22	197	205	3.23	3.36
X23	183	204	3.00	3.34
X24	181	206	2.97	3.38
X25	185	207	3.03	3.39
X26	194	216	3.18	3.54
X27	184	205	3.02	3.36
X28	184	203	3.02	3.33
X29	197	200	3.23	3.28
X30	190	207	3.11	3.39
<b>Total Rata-rata</b>			3.03	3.38

Nilai rata-rata tingkat performance ( $\bar{X}$ ) adalah sebesar 3,03, sedangkan nilai rata-rata tingkat importance ( $\bar{Y}$ ) adalah sebesar 3,38. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai ( $\bar{Y}$ ) memiliki nilai terbesar dibandingkan dengan nilai ( $\bar{X}$ ) yang artinya siswa sebagai pelanggan utama dari pelayanan sekolah tersebut menganggap bahwa 30 atribut yang digunakan itu memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dibandingkan dengan kepuasan yang benar-benar dirasakan oleh siswa tersebut.

### 3.8 DIAGRAM MATRIKS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Berikut merupakan diagram kartesius hasil pemetaan data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan menggunakan software Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 23, yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Kuadran 1 mengenai atribut yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh siswa, namun pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan siswa. Adapun atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran I adalah sebagai berikut:

- Atribut X3 yaitu pihak sekolah tidak membedakan siswa dari status sosial selama menjalankan kehidupan di sekolah
- Atribut X4 yaitu adanya kebebasan siswa dalam berekspresi secara positif (kebebasan mengikuti kegiatan ekstrakurikuler, dan kegiatan lain diluar sekolah)
- Atribut X8 yaitu adanya dukungan terhadap kegiatan kreativitas siswa (pentas seni, turnamen olahraga, dll)
- Atribut X9 yaitu ketersediaan perlengkapan laboratorium (komputer) yang memadai dan kemudahan siswa dalam mengakses fasilitas komputer
- Atribut X11 yaitu ruang kelas yang bersih dan nyaman
- Atribut X21 yaitu kemudahan melakukan proses registrasi administrasi (pembayaran SPP).

### 3.9 CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Di bawah ini pengolahan data metode Customer Satisfaction Index (CSI), yang dapat dilihat pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3 Pengolahan Data Metode CSI**

No. Atribut	MIS	Weight Factor (%)	MSS	Weight Score	CSI
X1	3.46	3.41%	3.08	0.10	75.91%
X2	3.31	3.26%	3.02	0.10	
X3	3.39	3.34%	2.87	0.10	
X4	3.46	3.41%	2.95	0.10	
X5	3.38	3.33%	3.08	0.10	
X6	3.13	3.08%	2.97	0.09	
X7	3.25	3.20%	2.75	0.09	
X8	3.39	3.34%	3.07	0.10	
X9	3.43	3.37%	3.00	0.10	
X10	3.44	3.39%	3.20	0.11	
X11	3.39	3.34%	2.92	0.10	
X12	3.38	3.33%	2.98	0.10	
X13	3.38	3.33%	3.03	0.10	
X14	3.30	3.25%	2.64	0.09	
X15	3.38	3.33%	3.00	0.10	
X16	3.46	3.41%	3.05	0.10	
X17	3.52	3.47%	3.21	0.11	
X18	3.43	3.37%	3.11	0.11	
X19	3.41	3.36%	3.13	0.11	
X20	3.43	3.37%	3.21	0.11	
X21	3.46	3.41%	2.98	0.10	
X22	3.36	3.31%	3.23	0.11	
X23	3.34	3.29%	3.00	0.10	
X24	3.38	3.33%	2.97	0.10	
X25	3.39	3.34%	3.03	0.10	
X26	3.54	3.49%	3.18	0.11	
X27	3.36	3.31%	3.02	0.10	
X28	3.33	3.28%	3.02	0.10	
X29	3.28	3.23%	3.23	0.10	
X30	3.39	3.34%	3.11	0.10	
<b>Total</b>	<b>101.54</b>	<b>100%</b>	<b>91.05</b>	<b>3.04</b>	

Nilai CSI yang diperoleh dari pengolahan data adalah sebesar 75.91%, sehingga nilai yang diperoleh termasuk kedalam kriteria puas. Artinya secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari setiap atribut yang digunakan, siswa telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Berikut juga ditampilkan rekapitulasi hasil pengolahan data metode Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan per atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang ada pada kuadran I, yang dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Nilai CSI yang diperoleh dari pengolahan data adalah sebesar 75.91%, sehingga nilai yang diperoleh termasuk kedalam kriteria puas. Artinya secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari setiap atribut yang digunakan, siswa telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Berikut juga ditampilkan rekapitulasi hasil pengolahan data metode Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan per atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang ada pada kuadran I, yang dapat dilihat pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data Metode CSI per Atribut Pada Kuadran I**

No. Atribut	MIS	Weight Factor	MSS	Weight Score	CSI
X3	3.39	3.34%	2.87	0.10	14.98%
X4	3.46	3.41%	2.95	0.10	
X8	3.39	3.34%	3.07	0.10	
X9	3.43	3.37%	3.00	0.10	
X11	3.39	3.34%	2.92	0.10	
X21	3.46	3.41%	2.98	0.10	
<b>Total</b>	<b>20.52</b>	<b>20%</b>	<b>17.79</b>	<b>0.60</b>	

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil dan analisis pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Usulan peningkatan layanan dari atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan pemetaan pada diagram kartesius yang terdapat pada kuadran I yaitu sebagai berikut:
  - a. Pengelola sekolah (yayasan) dapat mengawasi serta memperketat aturan-aturan untuk para guru, staf, dan seluruh elemen sekolah untuk bersikap objektif terhadap seluruh siswa serta dapat melibatkan peran bimbingan konseling (BK) untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti melakukan penyuluhan dan mengidentifikasi apa yang menjadi kebutuhan belajar untuk para siswa, sebagai upaya untuk mencapai perkembangan siswa yang optimal.
  - b. Pihak sekolah memberikan kebebasan kepada para siswa untuk mengikuti berbagai kegiatan didalam maupun diluar sekolah serta meberikan dukungan dalam hal pemberian fasilitas dan ruang terhadap siswa yang memiliki potensi tertentu melalui kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan lain diluar sekolah untuk meningkatkan prestasi siswa.
  - c. Pihak sekolah memberikan dukungan, bimbingan serta arahan kepada siswa dengan cara melakukan pemaksimalan publikasi terkait ajang-ajang kreativitas siswa (seperti publikasi melalui mading sekolah, melalui sosial media sekolah, ataupun melalui berbagai unit kegiatan sekolah yang dapat dikoordinir oleh ketua osis) dalam mendukung pencapaian prestasi di luar akademik, pihak sekolah juga selain memberikan dukungan dapat juga memfasilitasi pelatihan terlebih dahulu terhadap siswa yang akan diikutsertakan dalam mengikuti kegiatan kreativitas siswa.
  - d. Pihak sekolah memperhatikan hal-hal mendasar yang akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa yaitu salah satunya adalah melengkapi dan menambahkan fasilitas laboratorium (komputer) untuk membantu menunjang keefektifan kegiatan praktek siswa.
  - e. Pihak sekolah melakukan maintenance untuk menciptakan ruang kelas yang nyaman dengan cara melakukan pembersihan sekolah termasuk ruang kelas minimal satu pekan sekali meskipun sekolah tidak digunakan pada saat pembelajaran online dan melakukan maintenance fasilitas yang ada di ruang kelas. Untuk saat sekarang ketika pembelajaran sudah offline ruang kelas dapat dibersihkan setiap akhir pembelajaran selesai di hari tersebut meliputi kebersihan

USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DAN KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH XYZ  
BERDASARKAN METODE SERVPERF CSI

kelas, papan tulis, meja dan kursi, hal ini dapat dilakukan dengan memaksimalkan jadwal piket disetiap kelas.

- f. Pihak sekolah dapat memberikan kemudahan bagi para siswa yang kurang mampu untuk dapat melakukan angsuran pembayaran SPP, sehingga siswa tetap dapat ikut serta melakukan ujian. Sistem angsuran yang dapat diterapkan oleh sekolah adalah seperti dengan memberikan keringan untuk melakukan tiga kali angsuran pembayaran SPP melalui staf administrasi sekolah.
2. Nilai CSI yang diperoleh dari pengolahan data adalah sebesar 75.91%, sehingga nilai yang diperoleh termasuk ke dalam kriteria puas karena berada pada rentang 0,66 – 0,80.

### DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Azzahra Handriati, Sunaryo, Vembri Noor Helia. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-IPA-CSI*. No 04. Vol. 21. Sleman Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Hendang Setyo Rukmi, Ambar Hanono, Rury Moryanda. (2010). *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Menggunakan Metode Student Satisfaction Inventory (Studi Kasus Pts X)*. Bandung: Institut Teknologi Nasional
- Naniek Utami Handayani, Mochamad Agung Wibowo, Diana Puspita Sari, Dinda Ayu Sekarini, Yussy Aulia. (2019). *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Program Studi Kesehatan Masyarakat Dengan Menggunakan Model Student Satisfaction Inventory*. Semarang: Universitas Diponegoro