Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode Servqual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan

Fina Durriyatun Bahiyyah
Universitas Negeri Yogyakarta
daisydee94@gmail.com

Udik Budi Wibowo
Universitas Negeri Yogyakarta
yube2u@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to describe the quality indicators of madrasah academic services to measure the madrasah ability in providing facilities, teachers and education staff, and services that meet the student expectations with the Servqual method. This study uses a quantitative approach with analytical descriptive research. Data collecting technique used a closed questionnaire of rating scale model. Validity test uses product moment correlation and reliability test using Cronbach Alpha. The measurement indicators in this study include five aspects, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy. In comprehensive terms the research results show the percentage of academic achievement service quality for teachers is 65.58%, and 58.67% in education staff. Based on five indicators, responsiveness becomes the highest achievement aspect, at 67.02%. While facilities and infrastructure, reliability, certainty and empathy assurance, still need improvement. However, overall, the academic services quality for teachers and education staff is included in the satisfying category, where the majority of teachers and education staff provide a high perception of service quality at the Thullab Foundation.

Keywords: *Academic Services Quality, Madrasah, Servqual*

Article Info

Received date: 4 Maret 2019

Revised date: 13 Juni 2019

Accepted date: 25 Juni 2019

PENDAHULUAN

Pelayanan Pendidik dan tenaga kependidikan dalam madrasah menjadi salah satu input penting pembelajaran yang menentukan mutu pendidikan madrasah. Rinala, Yuana, & Natajaya (2013:11) menemukan bahwa kepuasan peserta didik dan loyalitas peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sumber daya manusia (SDM) dalam lembaga pendidikan. Penelitian oleh Saleem, Moosa,

Imam & Khan (2017: 252) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi di Pakistan terpengaruh oleh efek moderasi reputasi universitas, harga dan budaya universitas. Studi di atas menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan yang unggul agar madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam tetap kompetitif dan berkembang secara dinamis.

Atiyah (2017: 20) menggaris bawahi pentingnya kemampuan suatu lembaga agar berfokus pada kualitas layanan karena poin

tersebut memiliki peran penting dan berpengaruh dalam memperkuat kapasitas instansi untuk memasuki bisnis wirausaha baru dan menciptakan persaingan yang mampu bertahan dengan cepat mengubah lingkungan. Hasil studinya menemukan serangkaian kesimpulan penting tentang kualitas layanan dalam meningkatkan daya kompetisi lembaga. Selain itu, penemuannya juga mengarahkan aspek minat yang perlu dimunculkan dalam meningkatkan kualitas layanan guna mendorong tingkat keberhasilan organisasi serta kebutuhan untuk mengembangkan filosofi arah layanan melalui konsolidasi konsep dan mekanisme dalam institusi tersebut.

Penelitian Andriani (2015: 110) menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi MA NU Banyuputih kurang maksimal disebabkan fasilitas yang disediakan belum lengkap. Selain itu, SDM yang ada dinilai masih terbatas. Onditi & Wechuli (2017: 328) memberikan rekomendasi kepada lembaga pendidikan untuk menempatkan mekanisme dalam mengumpulkan umpan balik dari peserta didik dalam menentukan dimensi kualitas layanan yang menarik bagi peserta didik sehingga memungkinkan adanya perbaikan. Diskusi ini menarik mengingat pelayanan biasanya sudah terstandar dan terkesan kaku, meski sesungguhnya masukan dari masyarakat sekolah memang perlu guna mendapatkan terobosan yang lebih segar.

Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN S/M, 2017) memaparkan data tahun 2017, bahwa sekolah dan madrasah yang mendapatkan akreditasi A ada sebanyak 39.771, akreditasi B sejumlah 87.588 sekolah, dan akreditasi C sebanyak 27.408 sekolah. Sisanya, 4.058 sekolah tidak terakreditasi.

Berdasarkan jumlah tersebut proporsi sekolah umum yang mendapatkan akreditasi A mencapai 28%, dan 23% sisanya ialah madrasah. Demikian pula dengan akreditasi B, sekolah umum mendapat capaian 53%,

sementara madrasah 52%, atau 1% lebih rendah. Rendahnya akreditasi madrasah tersebut disebabkan oleh rendahnya kualitas layanan madrasah swasta. Kemampuan madrasah di seluruh Indonesia dalam memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) sesuai dengan Kemendikbud menjadi persoalan yang pelik.

Kualitas layanan yang baik biasanya berkorelasi secara positif dengan tingkat retensi klien yang sudah ada, mampu menarik klien potensial dan citra perusahaan yang baik, menemukan kebutuhan pelanggan, hingga akhirnya mampu menghasilkan tingkat pengembalian modal yang tinggi.

Parasuraman et al. (1998:64) secara lugas menyampaikan pemahaman kualitas layanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen (pengguna jasa) dengan layanan yang diterima. Dengan kata lain, kualitas layanan yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, hingga akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan.

Analisis dengan metode *Servqual* merujuk pada pendapat Parasuraman et al. (1985:36) dengan lima dimensi berdasarkan skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta kesenjangan diantara mereka. Awalnya, dimensi tersebut diidentifikasi berdasarkan sepuluh dimensi yang dikaitkan dengan 22 variabel terkait layanan untuk kemudian dianalisis menggunakan analisis faktor. Kriteria itu mencakup 5 dimensi sebelumnya dengan tambahan aspek komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, sopansantun, pemahaman dan akses. Namun, akhirnya dilakukan penyederhanaan pada tahun 1988 menjadi lima dimensi.

Penelitian terkait kualitas layanan juga dilakukan pada beberapa fasilitas akademik seperti perpustakaan. Riset Asogwa, Asadu, Ezema, Ugwu & Ugwuanyi (2014: 22) menunjukkan beberapa temuan data pada

empat negara berkembang, dengan responden 3.832 pengguna perpustakaan melalui situs web. Salah satu temuannya menyatakan bahwa belum ada korelasi yang signifikan antara harapan dan pengguna terhadap layanan perpustakaan akademik di negara mereka. Hal itu ditunjukkan pada hasil evaluasi yang memperoleh penilaian negatif pada semua indikator layanan, terutama pada aspek tangibilitas dan empati. Faktor-faktor pemicunya antara lain kurangnya fasilitas modern, pendanaan yang buruk, serta kualitas *e-government* yang lemah.

Sunder (2015: 1092) dalam risetnya memaparkan konstruksi kualitas dalam layanan pendidikan tinggi sejak tahun 1990 hingga saat ini. Hasil identifikasi menunjukkan beberapa keberhasilan dan kekurangan kualitas layanan pendidikan tinggi ditinjau melalui TQM, Kaizen, Six Sigma, Lean dan LSS. Praktik peningkatan kualitas layanan dengan metode tersebut ternyata tidak mengalami kontinuitas dan tidak memiliki power. Hal itu menunjukkan perlunya perspektif baru pada wilayah praktisi dan akademisi di perPendidikan tinggi.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, citra kelembagaan dan loyalitas mahasiswa dijelaskan pada hasil riset Ali, Zhou, Hussain, Nair & Ragavan (2016: 72). Dalam studi melalui 400 kuesioner yang dilakukan di tiga universitas negeri di Malaysia ditemukan bahwa lima dimensi kualitas layanan pendidikan tinggi memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan citra kelembagaan dan secara simultan mempengaruhi loyalitas mahasiswa.

Eksplorasi kualitas pendidikan juga diulas oleh Datta & Vardhan (2017: 3) dengan metode Servqual guna menyelidiki lima dimensi kualitas layanan. Penelitian dilakukan dengan melakukan pemeriksaan standar layanan pada tujuh universitas kampus cabang pada penyedia pendidikan manajemen di UAE (United Arab Emirates) dengan total

responden sebanyak 300 mahasiswa. Temuan penelitian menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan terkait harapan mahasiswa terhadap lima dimensi kualitas layanan. Kesenjangan kualitas layanan tertinggi terdapat pada aspek jaminan dan daya tanggap (ketanggapan).

Inovasi layanan tidak hanya berfokus pada lima batasan dimensi, namun juga mencakup lini manajemen termasuk manajemen pengetahuan. Sebuah studi kualitatif di Jepang oleh Ikeda, Agarwal, & Islam (2015:41) menyelidiki strategi yang digunakan pustakawan dalam memastikan kualitas layanan, cara dan hambatan dalam melakukan inovasi layanan. Salah satu langkah yang ditempuh ialah dengan mengadopsi manajemen pengetahuan. Sebanyak 17 responden yang mengisi survey kualitatif dengan pertanyaan terbuka mengungkapkan pandangan mereka terkait inovasi layanan sebagai hal yang penting dalam kontinuitas kemajuan perpustakaan. Selain itu mereka merasa bahwa manajemen pengetahuan mampu membantu inovasi layanan bahkan mengarahkan pada kerangka teoretis *'knowledge management for service innovation in libraries'* (KMSIL).

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan di Yayasan Thullab melalui wawancara terhadap Kepala Madrasah Aliyah dan Tsanawiyah Thullab menunjukkan bahwa terdapat persoalan kualitas layanan madrasah seperti: kurangnya jumlah tenaga kependidikan, Pendidik yang sering absen, serta Pendidik yang merangkap tugas sebagai tenaga kependidikan. Pemenuhan jumlah SDM yang kurang di Madrasah Aliyah dan Tsanawiyah Thullab diduga menjadi faktor penyebab buruknya kualitas layanan madrasah. Berdasarkan pada temuan awal di atas maka penulis tertarik untuk menganalisis kualitas layanan madrasah melalui gambaran data deskriptif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penelitian deskriptif analitis. Penelitian dilakukan di Yayasan Thullab. Waktu penelitian dilakukan mulai November 2016. Subjek penelitian terdiri dari 41 Pendidik beserta 11 tenaga kependidikan yang menjadi anggota populasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner/angket yang berisikan beberapa butir pertanyaan dengan alternatif jawaban yang mewakili keadaan realitanya. Selanjutnya, kuesioner/angket diisi oleh Pendidik dan tenaga kependidikan yang menjadi subyek penelitian. Setelah data dari kuesioner/angket terkumpul, langkah selanjutnya ialah melakukan pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0.

Angket yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Skala penilaian yang digunakan yaitu *rating scale*. Jawaban setiap item terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban. Jawaban setiap item instrument dinyatakan dari sangat positif sampai sangat negatif.

Bobot penilaian mencakup nilai tertinggi 5 dan nilai terendah 1 untuk pernyataan positif, dan diberi nilai terbaik untuk pernyataan negatif. Responden memilih alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan yang ditanyakan sesuai keadaan yang sebenarnya. Pengukuran kualitas layanan akademik dikembangkan berdasarkan pendapat Parasuraman et al. (1988) yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*).

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan validitas isi/konstruk dan validitas butir menggunakan korelasi *product moment*. Hasil uji instrumen menunjukkan butir pernyataan pada variabel kualitas layanan akademik yang terdiri dari 36 item, 21 item dinyatakan valid dan 18 item sisanya gugur.

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dengan cara menyajikan data ke dalam distribusi frekuensi, kemudian untuk mengetahui kecenderungan masing-masing variabel dibuat kategorisasi, dengan mengadaptasi batasan-batasannya menurut Saefuddin Azwar (1999: 108) sebagai berikut.

Tabel 1. Batasan Kategorisasi

Rumus	Kategori
$X > M + 1,5 \text{ SD}$	Sangat Memuaskan
$M + 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 1,5 \text{ SD}$	Memuaskan
$M - 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 0,5 \text{ SD}$	Cukup Memuaskan
$M - 1,5 \text{ SD} < X \leq M - 0,5 \text{ SD}$	Kurang Memuaskan
$X \leq M - 1,5 \text{ SD}$	Tidak Memuaskan

Harga Mean ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) dengan rumus sebagai berikut:

Mean Ideal = $\frac{1}{2}$ (skor tertinggi + skor terendah)

Standar Deviasi Ideal = $\frac{1}{6}$ (skor tertinggi – skor terendah)

Perhitungan skor tertinggi dan terendah berdasarkan jumlah butir dan penskoran.

Jumlah pertanyaan pada instrument penelitian adalah n butir dengan penskoran 1 sampai 5 sehingga skor terendah = nx1 dan skor tertinggi = nx5.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pertanyaan untuk mengukur kualitas layanan akademik pendidik dan tenaga kependidikan terdiri dari 22 butir dengan skor

1 sampai dengan 5, yang dibagikan kepada 52 responden yang terdiri atas 41 Pendidik dan 11 tenaga kependidikan. Data hasil penelitian dari 52 responden kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS *versi 16.0*. Berikut hasil analisis statistik deskriptifnya.

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Akademik Pendidik dan Tenaga Kependidikan Yayasan Thullab

No	Variabel	Kualitas Layanan Akademik	
	Subjek	Pendidik	Tenaga Kependidikan
1.	Mean	74,31	64,54
2.	Median	77,00	68,00
3.	Mode	66,00	68,00
4.	Std.dev	13,39	16,25
5.	Variance	179,32	264,27
6.	Minimum	44,00	44,00
7.	Maximum	94,00	89,00
8.	Interval	6	4
9.	Rentang	50	45
10.	Panjang kelas	8	11

Sumber: Data penelitian.

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh hasil distribusi frekuensi berupa grafik untuk variabel kualitas layanan akademik Pendidik

dan tenaga kependidikan Yayasan Thullab sebagai berikut.

Gambar 1. Grafik Distribusi Frekuensi Kualifikasi Akademik Pendidik Yayasan Thullab

Sumber: Data penelitian

Gambar 2. Grafik Distribusi Frekuensi Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan Yayasan Thullab

Grafik tersebut memberikan gambaran berdasarkan jumlah frekuensi perolehan kualitas layanan akademik pada beberapa rentang skor. Pada Pendidik rentang skor 44,0 -52,3 sebanyak 5 Pendidik atau sekitar 13,2%, sedangkan interval bawah tenaga kependidikan pada skor 44,0 - 55,3 dengan jumlah 4 tenaga kependidikan atau sekitar 36,4%. Rentang skor 55,3 – 66,5 pada tenaga kependidikan berjumlah 0, atau tidak ada. Sejalan pada responden Pendidik rentang skor 52,3-60,6 juga sejumlah 0 atau tidak ada.

Selanjutnya pada interval 66,5 – 77,8 tenaga kependidikan 45,5%, sedangkan pada

Pendidik rentang skor 60,6 – 68,9 sebesar 18,4%. Pada interval terakhir, 77,8 – 89,0 tenaga kependidikan (18,2%) dan Pendidik 68,9 – 77,2 sebesar 21,1%. Rentang skor selanjutnya pada Pendidik 77,2 - 85,5 sebanyak 9 Pendidik (23,7%), sedangkan pada taraf yang lebih tinggi 85,6-93,9 dengan jumlah yang sama dengan sebelumnya sebanyak 9 tenaga pendidik (23,7%). Deskripsi selanjutnya adalah presentase pencapaian tiap indikator kualitas layanan akademik Pendidik dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Rekapitulasi Pencapaian Tiap Indikator Kualitas Layanan Akademik Pendidik

No	Indikator	Pencapaian (%)	
		Pendidik	Tenaga Kependidikan
1.	Bukti fisik	66,46	56,36
2.	Keandalan	63,08	53,93
3.	Ketanggapan	67,02	62,90
4.	Jaminan dan kepastian	65,12	53,18
5.	Empati	65,36	62,72
	Jumlah	65,58	58,67

Sumber: Data penelitian

Persentase pencapaian tiap indikator dari variabel kualitas layanan akademik di atas berdasarkan perolehan skor dalam data penilaian pendidik dan tenaga kependidikan dengan skor ideal yang menjadi acuan utama penilaian kualitas layanan akademik.

Persentase di atas meliputi indikator dalam variabel kualitas layanan akademik tenaga pendidik di Yayasan Thullab yaitu, sarana dan prasarana; keandalan; ketanggapan; jaminan dan kepastian, serta empati. Secara keseluruhan persentase pencapaian kualitas layanan akademik pendidik mencapai 65,58%,

sedangkan untuk tenaga kependidikan mencapai 58,67%.

Penentuan kategorisasi variabel kualitas layanan akademik Pendidik dan tenaga kependidikan dilakukan dengan 4 langkah. **Pertama**, menghitung skor minimal ideal (Y_{min}) dan skor maksimal ideal (Y_{max}) sesuai jumlah butir penskoran. Jumlah butir pertanyaan pada instrumen kualitas layanan akademik Pendidik dan tenaga kependidikan

berjumlah 22 pertanyaan dengan skor 1 sampai dengan 5, sehingga $Y_{min} = 1 \times 22 = 22$, dan $Y_{max} = 5 \times 22 = 110$. **Kedua**, menghitung rata-rata ideal (M_i) dan standar deviasi ideal (S_{di}). Rata-rata ideal (M_i) = $\frac{1}{2} (Y_{max} + Y_{min}) = \frac{1}{2} (110 + 22) = 66$, dan standar deviasi ideal ($S_{di} = \frac{1}{6} (\text{nilai } Y_{max} - Y_{min}) = \frac{1}{6} (110 - 22) = 14,66$, serta $1,5 S_{di} = 1,5 \times 14,66 = 22$. **Ketiga**, menentukan rentang skor tiap kategori dengan pedoman sebagai berikut.

Tabel 4. Pedoman Kategorisasi Kualitas Layanan Akademik Pendidik dan Tenaga Kependidikan Yayasan Thullab

No	Kategori	Range Score	
		Pendidik	Tenaga kependidikan
1.	Sangat memuaskan	$X > 77,8$	$X > 81,5$
2.	Memuaskan	$70,3 < X < 77,8$	$73,2 < X < 81,5$
3.	Cukup memuaskan	$62,8 < X < 70,3$	$64,8 < X < 73,2$
4.	Kurang memuaskan	$55,3 < X < 62,8$	$56,5 < X < 64,8$
5.	Tidak memuaskan	$X < 55,3$	$X < 56,5$

Berdasarkan kategorisasi di atas maka kualitas layanan akademik Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Yayasan Thullhab, tergambar

melalui tabel 5 dan gambar 3 serta 4 di bawah ini.

Tabel 5. Kategorisasi Kualitas Layanan Akademik Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Yayasan Thullab

No.	Kategori	Frekuensi		Persentase (%)	
		Pendidik	TK	Pendidik	TK
1.	Sangat memuaskan	13	2	31,7	18,2
2.	Memuaskan	13	2	31,7	18,2
3.	Cukup memuaskan	10	3	24,4	27,2
4.	Kurang memuaskan	0	0	0	0
5.	Tidak memuaskan	5	4	12,2	36,4
Jumlah		41	11	100	100

Sumber: Data penelitian

Hasil kategorisasi kualitas layanan akademik pendidik dan tenaga kependidikan juga dapat

dilihat pada diagram sebagai berikut.

Sumber: Data penelitian

Gambar 3. Diagram Kategorisasi Kualitas Layanan Akademik Pendidik Yayasan Thullab

Sumber: Data penelitian

Gambar 4. Diagram Kategorisasi Kualitas Layanan Akademik Tenaga Kependidikan Yayasan Thullab

Berdasarkan pada perhitungan di atas, kualitas layanan akademik Pendidik dan Tenaga Kependidikan Yayasan Thullab berada pada kategori sangat memuaskan menurut penilaian 13 pendidik (31,7%) dan 2 orang (18,2%) tenaga kependidikan. Selanjutnya yang penilaiannya berada pada kategori memuaskan sebanyak 13 pendidik (31,7%) dan 2 tenaga kependidikan (18,2%). Penilaian cukup memuaskan dinyatakan oleh 10 pendidik (24,4%) dan tenaga kependidikan 3 orang (27,2%), sedang memberikan nilai kurang memuaskan sebanyak 0% baik pada pendidik maupun tenaga kependidikan. Namun penilaian tidak memuaskan dinyatakan oleh 5 pendidik (12,2%) dan 4 tenaga kependidikan (36,4%).

Pembahasan

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan akademik tenaga pendidik Yayasan Thullab termasuk dalam kategori memuaskan, dimana mayoritas (lebih dari 50%) pendidik dan tenaga kependidikan memberikan persepsi kualitas layanan akademik tinggi. Kualitas layanan akademik yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dengan indikator, sarana dan prasarana, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta empati.

Dengan demikian, apabila masih terdapat Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Yayasan Thullab yang tidak mampu memberikan kualitas layanan akademik yang memuaskan maka terdapat kemungkinan adanya faktor lain atau indikator lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, misal faktor upah, insentif yang diterima, serta kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini menjelaskan adanya koherensi antara harapan terhadap persepsi Pendidik dan Tenaga Kependidikan akan kualitas layanan yang mereka berikan. Hal ini sejalan dengan riset Atiyah (2017: 20) yang menunjukkan bahwa madrasah mampu berfokus pada kualitas layanan guna memperkuat kapasitas instansi dan menciptakan persaingan pendidikan yang sehat.

Selanjutnya, dengan adanya predikat layanan yang memuaskan dari lembaga pendidikan madrasah maka hal itu diharapkan mampu menaikkan citra lembaga dan loyalitas pengguna layanan sebagaimana hasil studi Ali, Zhou, Hussain, Nair & Ragavan (2016: 72) di tiga universitas negeri di Malaysia. Riset lain yang relevan dengan temuan di atas dipaparkan oleh Rinala, Yuana, & Natajaya (2013:11) yang menyatakan kepuasan peserta

didik dan loyalitas peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh SDM dalam lembaga pendidikan.

Sisi positif yang perlu dipandang lebih krusial ialah kualitas layanan akademik lembaga pendidikan nyatanya memberikan peran penting yang berimbang pada aspek lainnya. Dengan buruknya layanan suatu lembaga, maka pelanggan jasa pendidikan dimungkinkan memunculkan bahkan menyebarkan impresi buruk terhadap lembaga tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Indikator pengukuran dalam penelitian ini meliputi lima aspek, yakni bukti fisik (*tangibles*) Pendidik sebesar 66,46%; tenaga kependidikan 56,36%. Aspek keandalan (*reliability*) Pendidik 63,08%; tenaga kependidikan 53,93%, aspek ketanggapan (*responsiveness*) Pendidik sebesar 67,02% dan tenaga kependidikan 62,90%, jaminan dan kepastian (*assurance*) Pendidik sebesar 65,12% dan tenaga kependidikan 53,18%, serta empati (*emphaty*) Pendidik sebesar 65,36% dan tenaga kependidikan sebesar 62,72%. Secara komprehensif hasil penelitian menunjukkan presentase pencapaian kualitas layanan akademik pada Pendidik sebesar 65,58%, dan 58,67% pada tenaga kependidikan.

Berdasarkan lima indikator, ketanggapan (*responsiveness*) menjadi aspek dengan capaian tertinggi, sebesar 67,02% pada Pendidik dan 62,90% pada tenaga kependidikan. Sementara aspek bukti fisik, keandalan, jaminan kepastian dan empati, masih membutuhkan perbaikan. Namun, secara menyeluruh, kualitas layanan akademik pada Pendidik dan tenaga kependidikan termasuk pada kategori memuaskan, dimana mayoritas Pendidik dan tenaga kependidikan

memberikan persepsi kualitas layanan yang tinggi pada Yayasan Thullab.

Saran

Survei SERVQUAL hanya satu dari sekian metode evaluasi lembaga dalam mengukur standar pelayanan instansi, sehingga kedepannya diharapkan muncul evaluasi dengan cakupan yang lebih mendalam terhadap instansi pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, S. (2015). Analisis kualitas pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang. *Skripsi: Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan Ekonomi UNNES*.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P.K., & Ragavan, N.A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?; A study of international students in Malaysian public universities. *Quality assurance in education*, Vol.24 Issue: 1, pp.70-94, retrieved from <https://doi.org/10.1108/qae-02-2014-0008>.
- Atiyah, L.A. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction. *Australian Journal of basic and applied sciences*, 11(5) April 2017, pp 20-28 ISSN: 1991-8178
- Asogwa, B.E., Asadu, B.U., Ezema, J.U., Ugwu, C.I., & Ugwuanyi, F.C. (2014). Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries. *Library philosophy and practice (e-journal)*. Paper 1158, retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1158>

- Saefuddin Azwar. (1999). Reliabilitas dan Validitas: Seri Pengukuran Psikologi. Yogyakarta: Sigma Alpha
- Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah. (2017). Hasil akreditasi tahun 2017. [online]. Diakses dari <https://bansm.kemdikbud.go.id/akreditasi>, diakses pada tanggal 5 November 2018, pukul 9.20.
- Datta, K.S. & Vardhan, J. (2017). A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE; A Management Students Perspective. *SAGE Open Journal, Creative Commons Attribution 3.0 License* Vol.7, Issue: 1, retrieved from <https://doi.org/10.1177/2158244016676294>
- Ikedo, M., Agarwal, N.K.K. & Islam M.A. (2015). Knowledge Management for Service Innovation in Academic Libraries: A Qualitative Study. *Library Management*, vol.36 Issue: ½, pp.40-57, retrieved from <https://doi.org/10.1108/lm-08-2014-0098>.
- Onditi, E.O. & Wechuli, T.W. (2017). Service quality and student satisfaction in higher education institutions: a review of literature. *International journal of scientific and research publications*, vol. 7, Issue 7, pp. 328-335. ISSN 2250-3153.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithaml & L.L., Berry. (1998). Servqual : a multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Jurnal of Retailing* p. 64,.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, I. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52, 35 – 48.
- Parasuraman., V.A. Zeithaml and L.L.Berry. (1985). A Conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*. 52, pp 35-48
- Rinala, N.I, Yuana, M.I, & Natajaya, N.I. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal program pascasarjana Universitas Pendidikan Genesha* Volume 4 Tahun 2013.
- Saleem, S.S., et al. (2017). Services quality and student satisfaction: The moderating role of university culture, reputation and price in education sector of Pakistan. *Iranian journal of management studies (IJMS)*. Vol. 10, No. , Winter 2017 pp. 237-258 ISSN: 2345-3745
- Sunder, M.V. (2015). Constructs of Quality in Higher Education Services. *International journal of productivity and performance management*, vol. 65 Issue: 8, pp.1091-1111, retrieved from <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2015-0079>