

# **ANALISIS MUTU LAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM PEMBELAJARAN DARING SELAMA MASA PANDEMIC COVID 19 PADA SD KRISTEN SATYA WACANA SALATIGA**

**Ari Pujiyanto**

Universitas Kristen Satya Wacana  
942020033@student.uksw.edu

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau faktor-faktor mutu layanan di SD Kristen Satya Wacana Salatiga dan melihat komponen-komponen yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa selama masa pandemi Covid 19. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif untuk menganalisa mutu layanan dan tingkat kepuasan siswa dengan menggunakan model analisis mutu layanan SERVQUAL. Subjek dari penelitian ini adalah guru, siswa, dan orang tua siswa di lingkungan SD Kristen Satya Wacana Salatiga. Pengumpulan data dilakukan dengan cara dokumentasi yaitu dengan pengumpulan dokumen-dokumen sekolah, wawancara, dan penyebaran kuesioner pada kepala sekolah, guru, siswa, dan komite sekolah atau perwakilan orang tua siswa. Melalui penelitian ini dapat terlihat faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan dan tingkat kepuasan siswa di SD Kristen Satya Wacana Salatiga.

**Kata Kunci: Mutu Layanan, SERVQUAL, Pembelajaran Daring**

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan atau produk dapat muncul saat hasil produk atau layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan dan ekspektasi mereka. Rasa senang atau kecewa dapat menunjukkan ukuran kepuasan pelanggan. Perasaan yang muncul dalam diri pelanggan juga bervariasi sesuai dengan standar kualitas masing-masing (Phillip Kotler, 2016).

Pada masa Pandemi Covid 19, banyak lembaga yang terpaksa harus gulung tikar karena tidak mengubah strategi pelayanannya dan mengakibatkan turunnya kepuasan pelanggan. Hambatan dan masalah serupa juga dialami oleh lembaga-lembaga pendidikan. Sulitnya melakukan pembelajaran yang efektif dan memberikan layanan yang dapat memenuhi harapan para pelanggan menjadi hambatan yang sering ditemui karena segala sesuatunya harus dilakukan secara online untuk mengurangi kontak fisik dan kontak sosial. Meskipun strategi pembelajaran daring dapat dilakukan untuk mengurangi pembatasan sosial, namun masih ditemui kendala-kendala dan permasalahan yang menimbulkan kritik dan ungkapan ketidakpuasan dari siswa maupun orangtua siswa. Kurangnya pemahaman tentang penggunaan LMS, sistem pengambilan materi dan pengumpulan tugas yang dirasa terlalu sulit, kurangnya kemampuan dalam mengakses informasi dan ketersediaan sistem pembagian informasi yang kurang, serta sulitnya pengurusan hal-hal yang terkait dengan administrasi sekolah seperti, pembayaran sekolah, pendaftaran siswa baru, dan lain-lain masih menjadi masalah yang sering ditemui dan dirasakan. Situasi ini dapat menjadi faktor yang dapat memicu turunnya kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Melihat tantangan dan permasalahan yang ada, peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu strategi yang dilakukan oleh SD Kristen Satya Wacana agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting karena akan banyak memberikan manfaat yang positif terhadap lembaga. Beberapa manfaat yang pasti adalah terbentuknya

hubungan yang kondusif dan harmonis antara lembaga dan pelanggan (dalam hal ini siswa dan orang tua siswa). Selain itu, kesetiaan pelanggan akan terbentuk dan juga menjadi suatu rekomendasi yang akan tersebar dengan sendirinya dari para pelanggan yang puas (Tjiptono, 2001)

Bertujuan untuk membuat pelanggan (siswa) tetap setia, SD Kristen Satya Wacana telah melakukan segala upaya untuk memenuhi kebutuhan para siswa dan melebihi harapan mereka. Skala SERVQUAL adalah salah satu alat yang dapat membantu dalam pengertian ini. Menurut Zeithaml, Parasuraman (2002), SERVQUAL bersifat universal dan dapat diterapkan pada organisasi layanan mana pun untuk menilai kualitas layanan yang diberikan.

Pada saat ini, kualitas layanan dianggap sebagai salah satu sarana dalam meraih keunggulan yang kompetitif. Kualitas jasa layanan yang baik adalah kualitas layanan yang mampu menjawab kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, hal tersebut akan menghasilkan kepuasan dari pelanggan atau konsumen. Seperti yang kita ketahui, lembaga yang terus meningkatkan kualitas dan penyampaian layanan lebih cenderung menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yang menghasilkan peningkatan loyalitas pelanggan, dan penurunan biaya dalam menarik pelanggan baru (siswa) yaitu dengan strategi “dari mulut ke mulut” (tentang layanan yang baik dan positif). Hal ini senada dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa kualitas layanan semakin diakui sebagai faktor penting dalam keberhasilan bisnis apa pun.

Beberapa institusi pendidikan sedang mencari perbaikan dalam kualitas layanan pengajaran untuk memenuhi harapan peserta didiknya dan pasar. Terlebih lagi di masa pandemic covid ini dimana hampir semua institusi pendidikan mengubah strategi layanannya dengan melakukan pembelajaran daring. Layanan pendidikan dalam pembelajaran daring ini tentu saja memiliki komponen dan karakteristik yang berbeda. Perubahan strategi layanan ini juga akan berpengaruh pada banyak faktor terutama penerimaan pasar dan kepuasan peserta didik selaku pelanggan. Perubahan strategi dengan melakukan pembelajaran daring tentunya juga akan merubah standar kepuasan dari pelanggan (siswa) serta ekspektasi layanannya (Sallis, 2016). Kebutuhan akan pembimbingan dan pengawasan yang lebih baik dari sekolah (terutama pengajar) harus dipenuhi dengan cara dan metode layanan yang sesuai. Bimbingan dan pelayanan pembelajaran yang baik akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan (siswa dan orang tua siswa). Untuk itu sangat penting dilakukan pengamatan dan penilaian terhadap proses pelayanan sekolah yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa dan orangtua siswa.

Menurut Lovelock (2001), layanan adalah aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu tertentu dan di tempat tertentu sebagai akibat dari perubahan yang diinginkan di, atau atas nama, yang menerima layanan. Menurut Meirelles (2006), layanan pada dasarnya tidak berwujud dan hanya dinilai jika digabungkan dengan fungsi lain, yaitu dengan proses dan produk produktif berwujud lainnya. Sifat tidak berwujud ini terkait dengan proses ini. Dengan kata lain, penyediaan layanan cenderung terjadi bersamaan dengan konsumsi. Produksi terjadi mulai saat layanan dipesan dan selesai segera setelah permintaan terpenuhi.

Jasa memiliki beberapa karakteristik khusus yang membedakannya dari barang yang diproduksi. Gianesi dan Corrêa (2004) mengatakan karakteristik khusus berikut dari operasi layanan adalah yang utama: intangibility, partisipasi pelanggan, serta produksi dan konsumsi simultan. Selanjutnya Coelho (2004), "dalam manajemen layanan penting

untuk memahami bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan yang diberikan, yaitu bagaimana kualitas dipersepsikan oleh pelanggan".

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menggambarkan kualitas layanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Mereka membuat daftar sepuluh penentu kualitas layanan yang dapat digeneralisasikan ke semua jenis layanan, termasuk; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, dan Understanding (Kitchroen, 2004). Pada tahun 1990, Parasuraman et al. mengembangkan model pengukuran mutu layanan yang disebut SERVQUAL (Service Quality). Model ini mengukur kualitas layanan dengan menggunakan lima dimensi berbeda yang dapat dianggap sebagai indikator kualitas layanan yang akan diukur. Lima dimensi SERVQUAL adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Beberapa penelitian terdahulu telah menggunakan model SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan di institusi pendidikan seperti sekolah atau universitas. Kitchroen dalam Akhalagi (2012) berpendapat bahwa persepsi kualitas layanan yang buruk pada akhirnya akan mempengaruhi pembiayaan dan kelangsungan hidup pada institusi pendidikan dengan mengurangi citra institusi. Hal itupun berdampak pada turunnya jumlah dan standar konsumen meskipun efeknya tidak langsung dan relatif lambat. Penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya kesenjangan layanan dalam berbagai mutu layanan. Memang, kualitas layanan, seperti yang dirasakan oleh konsumen, berasal dari perbandingan antara apa yang mereka rasa penyedia layanan harus tawarkan dengan persepsi mereka tentang kinerja layanan yang diberikan oleh penyedia layanan (Parasuraman et al., 1985). Kualitas dalam layanan dapat didefinisikan sebagai indeks kepuasan pelanggan untuk layanan apa pun, dan kepuasan ini dapat diukur dengan kriteria apa pun (Satollo et al., 2005).

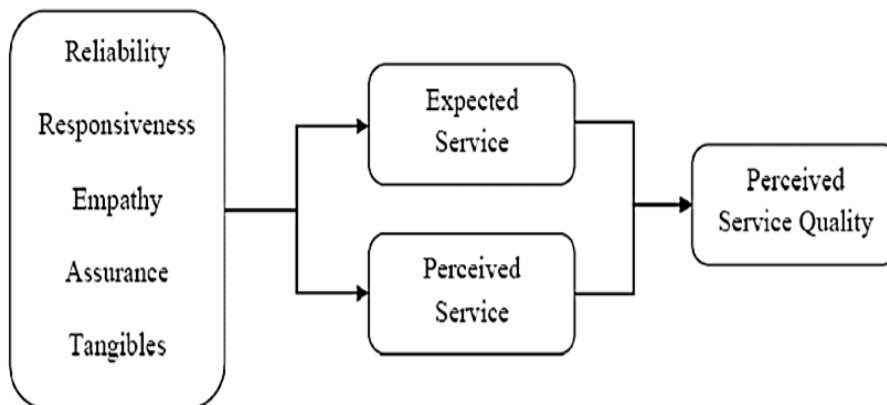
Kualitas dalam layanan memberikan faktor kompetitif untuk konsumsi yang berkelanjutan, terutama ketika hubungan intangibilitas diperketat antara kualitas dan layanan. Tanggung jawab dan kepercayaan, dua dimensi kualitas layanan yang dikelompokkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), dihasilkan oleh pengalaman sebelumnya, merupakan faktor penting untuk menentukan kualitas yang dirasakan oleh pelanggan (Zanella, Lima dan Lopes, 2006).

Kualitas dinilai menurut kepuasan yang dirasakan. Menurut Grönroos (2005), persepsi kualitas ditentukan "oleh kesenjangan antara kualitas yang diharapkan dan kualitas yang dialami", yaitu perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Memuaskan ekspektasi langsung dan eksplisit pelanggan harus diupayakan dalam jangka pendek. Namun, dalam jangka menengah dan panjang, penting untuk mengembangkan kompetensi untuk mencapai kebutuhan nyata mereka, bahkan yang tidak eksplisit atau tidak disadari (Coelho, 2004). Menurut penulis yang sama, kualitas hanya diukur pada akhir proses, yaitu saat layanan sudah selesai, dan tidak ada cara untuk mengubah persepsi pelanggan tentang layanan yang diterima.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), apapun jenis layanannya, konsumen pada dasarnya menggunakan kriteria yang sama untuk menilai kualitas. Kualitas layanan adalah opini umum yang dibentuk pelanggan mengenai penyampaiannya, yang dibentuk oleh serangkaian pengalaman sukses atau tidak sukses. Mengelola kesenjangan dalam layanan akan membantu institusi meningkatkan kualitasnya. Tetapi celah bukan satu-satunya cara yang digunakan pelanggan untuk menilai suatu layanan. Mereka juga dapat menggunakan lima dimensi berbasis luas sebagai kriteria penilaian: reliability, tangibility, responsibility, security, dan empathy

(Lovelock, 2001). Model SERVQUAL didasarkan pada pemahaman dan pandangan bahwa pelanggan membandingkan kinerja jasa pada komponen-komponen yang relevan dengan standar ideal pada setiap komponennya (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Lovelock (2001) menjelaskan komponen/ dimensi layanan tersebut sebagai berikut: a) Reliability (keandalan) berhubungan dengan apakah sebuah institusi dapat diandalkan dalam menyediakan layanan? Apakah itu memberikan seperti yang dijanjikan? Reliabilitas mencerminkan konsistensi dan kepastian institusi dalam hal kinerja. Reliability adalah dimensi terpenting bagi konsumen layanan. b) Tangibility (berwujud) terkait dengan bagaimana instalasi fisik, peralatan, orang, dan materi komunikasi penyedia layanan? Karena tidak ada elemen fisik yang akan dinilai dalam layanan, pelanggan sering kali mempercayai bukti nyata yang mengelilinginya saat membuat penilaian. c) Responsibility (tanggung jawab) berhubungan dengan apakah karyawan institusi membantu dan mampu memberikan layanan cepat? Bertanggung jawab untuk mengukur penerimaan institusi dan karyawan terhadap pelanggan. d) Security (Keamanan) berkaitan dengan apakah karyawan memiliki informasi yang baik, berpendidikan, kompeten dan dapat dipercaya? Dimensi ini mencakup kompetensi, kesopanan, dan presisi institusi. e) Empathy (empati) yang merupakan kapasitas yang dimiliki seseorang untuk mengalami perasaan orang lain. Apakah institusi jasa memberikan perhatian yang cermat dan pribadi?



**Gambar 1.1. Model SERVQUAL (Parasuraman-et-al-1988)**

Unsur-unsur ini jelas memiliki faktor yang sangat subjektif terkait dengan orang yang merasakan layanan tersebut. Pada kenyataannya, menurut Kilbourne et al. (2004), setiap jenis pelayanan dapat memiliki faktor-faktor penentu yang dianggap lebih penting dari pada yang lain, yang akan bergantung pada karakteristik lingkungan atau jenis kegiatannya.

Sulit untuk mengukur kualitas operasi layanan karena memiliki sifat tidak berwujud. Bertujuan untuk memecahkan masalah ini, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991) mengembangkan metodologi di mana terdapat perbandingan antara beberapa pesanan harapan dan persepsi kualitas layanan oleh konsumen. Model ini berusaha membantu manajer memahami sumber masalah dalam kualitas dan bagaimana mereka dapat memperbaikinya (Coelho, 2004).

Penelitian tentang analisis mutu layanan dan tingkat kepuasan pelanggan juga telah dilakukan oleh Tanisah dan Ida Maftuhah (2015), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan persepsi nilai (perceived value) terhadap loyalitas pelanggan di KJKS BMT Bondha Tumoto Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan persepsi nilai memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani (2017) dengan tujuan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. Penelitian lain yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien pada RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dilakukan oleh Vigaretha dan Handayani (2018). Penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan antara mutu layanan dan loyalitas dan kepuasan pasien. Di Afrika juga telah dilakukan penelitian yang menganalisa persepsi konsumen di Afrika Timur dan atribut layanan yang relevan. Penelitian ini dilakukan oleh Steven J. Greenland, Ian A. Combe, dan Andrew M. Farrell (2016). Hasil Analisa mengidentifikasi 13 dimensi layanan inti dan regresi logistik multinomial yang merupakan pendorong utama kepuasan pelanggan. Perbandingan hasil dengan studi dari wilayah lain menegaskan bahwa instrumen penelitian standar yang mapan cenderung kehilangan atau kurang mewakili atribut layanan penting di negara berkembang. Penelitian yang dilakukan oleh Amini & Akhlaqi (2012) menunjukkan hasil bahwa pada bidang pendidikan baru-baru ini menemukan adanya perbedaan kualitas yang mencolok pada kualitas tanggung jawab dan keandalan dibandingkan kualitas layanan yang lain.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sakaran (2008) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan kejadian-kejadian atau suatu fenomena dalam pengamatan dan temuan peneliti dari sebuah lingkungan baik secara individu, organisasi, industri, atau pandangan lain. Dari paparan tersebut, penelitian deskriptif dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang keadaan dan karakteristik yang suatu lingkungan.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui mutu layanan dan tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran daring di SD Kristen Satya Wacana Salatiga. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 8 April 2021 sampai 18 April 2021 di SD Kristen Satya Wacana Salatiga. Pengumpulan data dilakukan dengan cara dokumentasi yaitu dengan pengumpulan dokumen-dokumen sekolah, wawancara, dan penyebaran kuesioner pada kepala sekolah, guru, siswa, dan komite sekolah atau perwakilan orang tua siswa.

## **PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau faktor-faktor mutu layanan di SD Kristen Satya Wacana Salatiga dan melihat komponen-komponen yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa selama masa pandemi Covid 19. Hal tersebut, untuk selanjutnya, dapat dipakai untuk mengukur mutu layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan di SD Kristen Satya Wacana Salatiga.

Berdasarkan data yang didapatkan, ditemukan komponen-komponen yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Temuan tersebut selanjutnya akan di analisis dengan menggunakan model *Service Quality (SERVQUAL)* dengan 5 komponennya, yaitu: *reliability*, *tangibility*, *responsibility*, *security*, dan *empathy*.

1. Reliability

- a) Pembelajaran daring yang dijalankan dengan optimal. Penggunaan beberapa aplikasi daring disertai tutorial penggunaan baik untuk guru, siswa maupun orangtua siswa membuat pembelajaran daring yang dilaksanakan berjalan dengan optimal dan efisien. Para siswa juga tetap terlayani dan dapat belajar dengan lancar.
- b) Pelaksanaan pembelajaran yang teratur disertai dengan jadwal yang terstruktur. Penyampaian informasi pembelajaran diberikan setiap minggu dengan memberikan rencana mingguan yang disampaikan melalui WA grup pada masing-masing kelas. Penyampaian rencana mingguan secara teratur dan terstruktur berguna untuk memberikan informasi kepada siswa dan orang tua siswa sekaligus untuk mempersiapkan siswa dalam proses belajar yang akan diberikan sehingga dapat mengatur waktu dan mengikuti pembelajaran dan mengumpulkan tugas tepat waktu.
- c) Adanya pembekalan untuk para guru dan siswa dalam hal penggunaan media pembelajaran berbasis TIK sehingga materi, pemberian tugas dan proses evaluasi dapat berlangsung dengan baik, menarik, dan lancar.
- d) Pembuatan dan penyampaian materi yang menarik dan kreatif sehingga dapat meningkatkan ketertarikan dan motivasi siswa dalam mengikuti pembelajaran.
- e) Prosedur PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) online yang mudah. Dengan prosedur PPDB online yang disediakan, calon siswa baru akan mendapatkan informasi mengenai sekolah dan dapat mendaftar dengan lebih mudah dan cepat.

2. Tangibility

- a) Penampilan karyawan dan guru rapi dan bersih meskipun melakukan pembelajaran secara daring. Pembelajaran daring tetap menuntut posisi guru atau karyawan untuk tetap rapi dan bersih sehingga dapat menjadi panutan dan teladan yang baik bagi siswa.
- b) Fasilitas dan sarana pendukung pembelajaran daring yang lengkap dan memadai. Lengkapnya sarana pendukung seperti akses internet yang cepat, kapasitas WIFI yang cukup, kamera, tripod, computer, dan studio mini yang tersedia akan membuat pembelajaran lebih menarik, efektif, dan lancar.
- c) Sistem informasi sekolah (yang memungkinkan siswa mengakses informasi mengenai sekolah atau hal terkait pembelajaran dengan mudah. System informasi atau penggunaan aplikasi-aplikasi yang sesuai sangat bermanfaat agar komunikasi dapat berjalan dengan efisien dan informasi dapat tersampaikan dengan baik dan cepat.
- d) Kebersihan dan keamanan kelas dan lingkungan sekolah terpelihara dengan baik. Lingkungan sekolah tetap terjaga kebersihan dan keamanannya meskipun siswa melakukan pembelajaran daring agar seluruh sarana dan fasilitas sekolah dapat terjaga dengan baik dan siap digunakan setiap waktu.
- e) Guru memberikan bantuan dengan segera apabila terjadi kendala atau kesulitan terkait dengan pembelajaran daring atau informasi sekolah. Kendala yang dihadapi pada pembelajaran daring pada umumnya berhubungan dengan jaringan internet, aplikasi pembelajaran serta kondisi gawai yang digunakan. Hal tersebut harus segera ditangani dan mendapatkan perhatian agar siswa dapat kembali mengikuti pembelajaran dengan baik. Kendala yang lain terkait pemahaman materi pelajaran, juga akan segera diberikan layanan dan bantuan agar siswa dapat memahami pelajaran dengan baik dengan menyediakan kelas khusus.

- f) Guru memberikan respon yang cepat apabila terdapat pertanyaan atau saat siswa mengalami kesulitan. Hal tersebut dapat direspon melalui grup WA yang dimiliki oleh masing-masing kelas atau melalui LMS yang digunakan.
3. Responsibility
- Karyawan dan guru diberikan pelatihan tambahan terkait penggunaan program dan aplikasi berbasis TIK yang dapat mendukung kinerja mereka terkait dengan hal administrasi online maupun pembelajaran daring. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab sekolah dalam melayani kebutuhan orang tua yang terkait dengan sekolah selama pembatasan sosial diberlakukan.
  - Pelayanan yang baik dan ramah menjadi standart dasar bagi guru dan karyawan dalam melayani siswa dan orangtua siswa.
4. Security
- Adanya kelas khusus secara online untuk mempersiapkan siswa kelas 6 dalam menghadapi ujian kelulusan disamping pembelajaran biasa.
  - Adanya aturan yang mengatur tentang pembelajaran daring yang berlaku bagi semua siswa. Aturan tersebut dibuat agar ada kejelasan prosedur terkait pembelajaran daring yang berlaku di sekolah sehingga dapat menjadi panduan bagi seluruh warga sekolah untuk melaksanakan aktivitas belajar mengajar dengan lebih terarah. Selain itu, aturan tersebut juga menjadi jaminan bahwa semua siswa akan mendapatkan perlakuan yang sama dan adil.
  - Interaksi dan komunikasi yang terbina dengan baik antara guru, karyawan, siswa dan orangtua siswa. Adanya hubungan dan komunikasi yang baik akan mendukung proses pembelajaran yang lebih nyaman, aman, dan dapat mengurangi konflik dalam proses pembelajaran daring secara langsung maupun tidak langsung.
  - Pemberian tugas selama pembelajaran daring disesuaikan dan diatur sedemikian rupa dengan memperhatikan keadaan dan kondisi siswa tanpa mengurangi cakupan materi yang dibutuhkan siswa.
  - Setiap siswa mendapatkan perhatian dan perlakuan yang adil dalam hal pemberian materi, monitoring peningkatan belajar dan evaluasi dengan memperhatikan keadaan dan kondisi siswa. Hal tersebut dimaksudkan agar semua siswa mendapatkan perhatian yang cukup dan dapat terkontrol serta terlayani dengan baik.
5. Empathy
- Ketersediaan waktu oleh guru dalam memberikan perhatian bagi siswa yang mengalami kesulitan dan memerlukan waktu lebih banyak dalam memahami materi pelajaran yang disampaikan.
  - Adanya kemudahan untuk ditemui atau dihubungi saat siswa mengalami kesulitan dan memerlukan bantuan terkait aplikasi pembelajaran daring yang bermasalah. Hal ini merupakan bentuk perhatian dan empati terhadap kesulitan yang dihadapi siswa.
  - Guru mempersiapkan, membuat, dan menyampaikan materi dengan kreatif dan menarik sehingga dapat meningkatkan motivasi dan pemahaman siswa dalam mengikuti pembelajaran daring. Pembelajaran daring membutuhkan pendekatan yang berbeda karena konsistensi siswa yang cukup rendah dalam mengikuti pembelajaran daring. Untuk itu diperlukan kreatifitas yang tinggi agar siswa dapat tetap termotivasi dalam mengikuti kegiatan pembelajaran.
  - Guru memiliki tingkat toleransi yang tinggi sehingga dapat memahami keadaan dan kondisi siswa selama pembelajaran daring. Kemampuan ini dapat membantu guru

dalam melihat kesulitan dan kendala yang dihadapi siswa untuk kemudian diberikan solusi pemecahan, sehingga siswa merasa diperhatikan dan dapat termotivasi untuk terus meningkatkan motivasinya.

- e) Proses belajar mengajar yang tidak membebani siswa, mudah untuk diikuti dan diterima oleh siswa baik secara materi maupun dalam hal waktu. Pembelajaran daring adalah pembelajarana yang cukup fleksible. Namun demikian diperlukan kesepakatan waktu agar guru dapat tetap berinteraksi dengan para siswa dan tetap memberikan kemudahan bagi para siswa.
- f) Karyawan dan pegawai administrasi yang terampil. Dalam sebuah instansi, layanan administrasi juga sangat dibutuhkan baik oleh instansi (sekolah) tersebut maupun siswanya. Pegawai administrasi dan karyawan yang terampil akan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan kepuasan bagi siswa maupun orangtua siswa yang memerlukan layanan administrasi.

Langkah-langkah di atas dilakukan karena kesadaran bahwa kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan yang erat dengan mutu layanan. Hal ini selaras dengan penelitian Oliveira dan Ferreira (2009) yang berjudul *Adaptation and Application of the SERVQUAL Scale in Higher Education* dimana kepercayaan merupakan dimensi terpenting dalam kualitas mutu layanan. Hal senada juga diungkapkan oleh Amini & Akhlaqi (2012) dalam penelitian mereka yang berjudul *Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model*. Mereka juga menambahkan bahwa model SERVQUAL dengan 5 langkah (reliability, tangibility, responsibility, security, dan empathy) merupakan model yang efektif yang digunakan untuk mengukur kualitas mutu layanan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan data-data yang diperoleh serta hasil penelitian dapat terlihat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap mutu layanan dalam pembelajaran daring di SD Kristen Satya Wacana Salatiga dapat terlihat dalam komponen-komponen mutu layanan melalui model SERVQUAL, yaitu: 1) reliability atau kehandalan yang terdiri dari lima faktor mulai dari sistem pembelajaran, kompetensi pengajar, hingga layanan pendaftaran siswa baru; 2) tangibility yang terdiri dari enam faktor yaitu penampilan guru, sarana dan prasarana, sistem informasi sekolah, kebersihan dan keamanan, bantuan dan pengawasan dari guru, serta respon guru; 3) responsibility yang terdiri dari dua faktor yaitu pengembangan kompetensi guru dan karyawan dan pelayanan yang ramah; 4) security yang terdiri dari lima faktor yaitu: Kelas online, aturan yang sistematis dan jelas, komunikasi guru dan siswa, pemberian tugas dan materi yang terstruktur dan teratur, serta adanya pemerataan dan keadilan dalam pelaksanaan aturan dalam pembelajaran; dan 5) Emphaty yang terdiri dari enam faktor yaitu: ketersediaan waktu dan perhatian, kemudahan untuk ditemui atau melakukan konsultasi, adanya pembuatan dan penyampaian materi yang kreatif dan menjawab kebutuhan siswa, toleransi yang tinggi terhadap kondisi siswa selama pembelajaran daring, pembelajaran yang tidak membebani siswa, serta karyawan dengan ketrampilan yang baik.

Dari kesimpulan tersebut, meskipun sudah masuk kategori baik, namun masih diperlukan adanya perbaikan-perbaikan sehingga mutu layanan dapat semakin meningkat, diantaranya:



- a. Materi dapat dibuat dan disampaikan dengan lebih kreatif lagi sehingga dapat meningkatkan motivasi siswa dan membuat konsistensi siswa dalam mengikuti pembelajaran meningkat.
- b. Komunikasi yang baik antara guru dan siswa harus tetap dipertahankan agar informasi dapat tersampaikan dengan baik dan kesulitan yang dihadapi siswa dapat terlayani dan teratasi dengan lebih baik lagi.
- c. Respon guru yang cepat dan tanggap saat ditemui adanya kesulitan dan hambatan bagi siswa dapat lebih ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan siswa dalam menerima layanan dari sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhlaghi, E., Amini, S., & Akhlaghi, H. (2012). *Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46(4), 5285-5289.
- Coelho, C. D. A. *Evaluation of perceived quality in services: application in a private elementary and high school*. Florianópolis, 2004, 178 f. Dissertation (Master in Production Engineering) Graduate Program in Production Engineering, Federal University of Santa Catarina.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Pearson Education, Inc – PT. Indeks, Jakarta
- Lovelock, C. *Services: marketing and management*. Sao Paulo: Saraiva, 2001.
- Lubis, A. S, & Andayani, N. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. *Journal of Bussiness Administration*.
- Marley, K., Collier, D., & Goldstein, S. (2004). *The role of clinical and process quality in achieving patient satisfaction in hospitals*. *Decision Sciences*, 35, 349–369.
- O’Neill, M. (2003). *The influence of time on student perceptions of service quality: The need for longitudinal measures*. *Journal of Educational Administration*, 41, 310–324.
- Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2009). *Adaptation and Application of the SERVQUAL Scale in Higher Education*. *Research Gate*.
- Parasuraman, A., & Zeithmal, V. (2002). *Understanding and improving service quality: A literature review and research agenda*. In B. Weitz & R. Wensley (Eds.), *Handbook of marketing*. London: Sage, 339–367.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL instrument*. *Journal of Retailing*, 67, 420–450.
- Sakaran, Uma. 2008. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Second Edition. New York: John Willey & Sons.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education*. IRCiSod – Yogyakarta
- Steven J. Greenland, Ian A. Combe, Andrew M. Farrell. (2016). *Stakeholder Preference and Stated vs Derived Importance Satisfaction Research*. *International Journal of Market Research*.

- Tanisah, & Maftuhah, I. (2015). *The Effects of Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, And Perceived Value Towards Customer Loyalty*. Jurnal Dinamika Manajemen.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction: Edisi 4*. Andi, Yogyakarta
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. (2018). *Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien*. HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development), 2(4), 543-552.
- Voss, G., Parasurman, A., & Grewal, D. (1998). *The roles of price, performance, and expectations in determining satisfaction in service exchanges*. Journal of Marketing, 62(4), 46–61.