

THE ANALYSIS OF EDUCATION SERVICE QUALITY
AT PANTI SOSIAL BINA REMAJA AND KARYA WANITA SOCIAL DEPARTEMENT
OF CENTRAL KALIMANTAN PROVINCE

ANALISA MUTU LAYANAN PENDIDIKAN PANTI SOSIAL BINA REMAJA
DAN KARYA WANITA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Yesni Nopy¹, Wiyogo²

¹Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Keguruan dan
Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya

²Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Keguruan dan
Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya

Email: yesninopy@gmail.com, nywiyogo@gmail.com

ABSTRACT

Bina Remaja Social Camp and Karya Wanita of Office of Social Services is one of Central Kalimantan provincial government programs that engages in: Social Welfare Service Center, Center for Information and consultation of social welfare, Social Welfare Development Center. Implementation of the quality program is an important point to the successful implementation of the program. Improved quality is very influential on the results/outcomes such as student proxies as the output. From the results of research using Importance Performance Analysis, it obtained variables that affect the quality of the services contained in quadrant A of Catersian diagram which are : the variable P14 on the availability of information/communication among alumni become important, variable P18 on the availability of a library/reading room or other resource center is adequate to use. The variable P19 on the availability of internet facilities/computer either be chosen by respondents, variable P21 regarding the building/classroom and workshop space in accordance with the designation. At P22 variable attributes slightly, comfortable and helps the learning be chosen by respondents. Next on the variable P25 on the attractive layout space for students and P27 variables regarding health and safety policies are properly supervised, the variable P28 is on the variation of good and interesting learning model, then the variable P34 is on the well-explained program to the other party (the owner of the internship place) and P37 on feedback from other users on a regular basis.

Keywords: Importance Performance Analysis, Variable, Quadrant

ABSTRAK

Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita merupakan salah satu program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah yang bergerak di bidang: Pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial, Pusat Informasi dan konsultasi kesejahteraan sosial, Pusat Pengembangan Kesejahteraan Sosial. Pelaksanaan program yang bermutu merupakan poin penting keberhasilan pelaksanaan program. Peningkatan mutu sangat berpengaruh terhadap hasil/capaian berupa siswa binaannya sebagai output. Dari hasil penelitian menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* didapatkan variabel yang berpengaruh terhadap mutu layanan terdapat pada kuadran A di diagram katersius, yaitu variabel P14 tentang ketersediaan informasi/komunikasi antar alumni menjadi hal yang penting, variabel P18 tentang ketersediaan perpustakaan/ruang baca atau pusat sumberdaya lainnya memadai untuk digunakan. Pada variabel P19 tentang ketersediaan fasilitas internet/komputer yang baik menjadi pilihan responden, variabel P21 mengenai bangunan/ruang kelas dan ruang lokakarya sesuai dengan peruntukannya. Pada variabel P22 atribut enak dipandang, nyaman dan membantu belajar mengajar menjadi pilihan responden. Berikutnya pada variabel P25 tentang tata letak ruang yang menarik bagi siswa dan variabel P27 mengenai kebijakan kesehatan dan keselamatan yang diawasi dengan baik, variabel P28 mengenai variasi model pembelajaran baik dan menarik, kemudian variabel P34 mengenai penyampaian program dengan baik terhadap pihak lain (pemilik tempat magang) dan P37 mengenai umpan balik dari pengguna lainnya secara berkala.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis*, Variabel, Kuadran

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pada Pasal 26 Ayat 1 merupakan bagian dari Sistem Pendidikan

Nasional. Pendidikan nonformal sebagaimana dinyatakan, merupakan jalur pendidikan di luar pendidikan formal dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang yang diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, ataupun pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat.

Program pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah melalui Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita salah satunya melaksanakan pendidikan nonformal untuk pemuda/remaja. Adapun program – program lainnya bergerak di bidang (1) Pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang melaksanakan fungsi penyembuhan, penyantunan, pengembangan dan pencegahan terhadap permasalahan anak terlantar dan atau anak putus sekolah serta wanita tuna susila dan atau wanita rawan sosial ekonomi (2) Pusat Informasi dan konsultasi kesejahteraan sosial yaitu melaksanakan pengumpulan dan penyiapan data serta informasi serta sebagai tempat konsultasi dalam memberikan pelayanan terhadap klien dan keluarga (3) Pusat Pengembangan Kesejahteraan Sosial yaitu pengembangan pelayanan melalui pengkajian terhadap pelaksanaan pelayanan maupun permasalahan klien.

Pengendalian mutu program sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan, pelaksanaannya bertujuan untuk mencegah adanya kesalahan produksi dengan evaluasi secara berkelanjutan memberikan manfaat seperti memberi masukan untuk perencanaan program, memberi masukan untuk pengambilan keputusan berkelanjutan atau keputusan untuk modifikasi program, perluasan ataupun penghentian program, mendapatkan informasi apa saja yang menjadi pendukung atau penghambat, memberikan masukan untuk pihak pengelola memahami landasan keilmuan bagi pengendalian mutu program selanjutnya. Peningkatan mutu sangat berpengaruh terhadap hasil/capaian berupa siswa sebagai output. Fokus mutu proses belajar mengajar adalah mutu kegiatan yang dilakukan tutor dengan siswa dalam proses optimalisasi masing-masing peran, hal tersebut mencakup perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, dan penilaian yang dilaksanakan selama pelajaran proses, asupan/masukan (input). Pelaksanaan pelayanan sosial dan panti sosial secara umum berjalan dengan baik. Meskipun demikian ada beberapa kendala yang menjadikan pelayanan masih dirasakan belum maksimal.

Menurut profil Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita (2013) kendala yang dihadapi yaitu (1) Persepsi yang berbeda terhadap prinsip pelayanan dan penerapan konsep – konsep pekerjaan sosial (2) Kemampuan yang terbatas terhadap konsep – konsep pekerjaan sosial (3) Sarana mobilitas yang terbatas (4) Sarana Penunjang kerja seperti computer terbatas

jumlahnya (5) Gedung yang diperuntukkan sebagai ruang konsultasi, aula dan rumah petugas tidak dapat digunakan sebagaimana fungsinya. Dari tinjauan permasalahan di atas, menunjukkan bahwa ada kendala yang dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga hal tersebut menimbulkan pemikiran dan keinginan untuk meneliti bagaimana mutu layanan pendidikan yang ada di Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita.

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya pada latar belakang, masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas di Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita. Berdasarkan hal tersebut maka perlu diketahui bagaimana mutu layanan pendidikan yang telah dilaksanakan Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui mutu layanan pendidikan Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita berdasarkan ekspektasi dan persepsi dari konsumennya (siswa ataupun alumni binaan)
2. Memberikan rekomendasi perbaikan mutu layanan pendidikan di Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita.

2. Metodologi Penelitian

2.1. Tempat Penelitian

Sebagai objek dalam penelitian ini, akan dilaksanakan Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Tengah, alumni binaan dari Kabupaten Pulang Pisau dan Kabupaten Kapuas.

2.2. Bahan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini maka dalam penelitian ini populasi yang disurvei adalah populasi siswa binaan atau alumni Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita.

2.3. Alat Ukur Penelitian

Alat ukur penelitian berbentuk kuesioner dan skala pengukuran dengan skala likert untuk mengukur persepsi dan harapan mahasiswa serta bobot tingkat kepentingan dari pihak responden.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

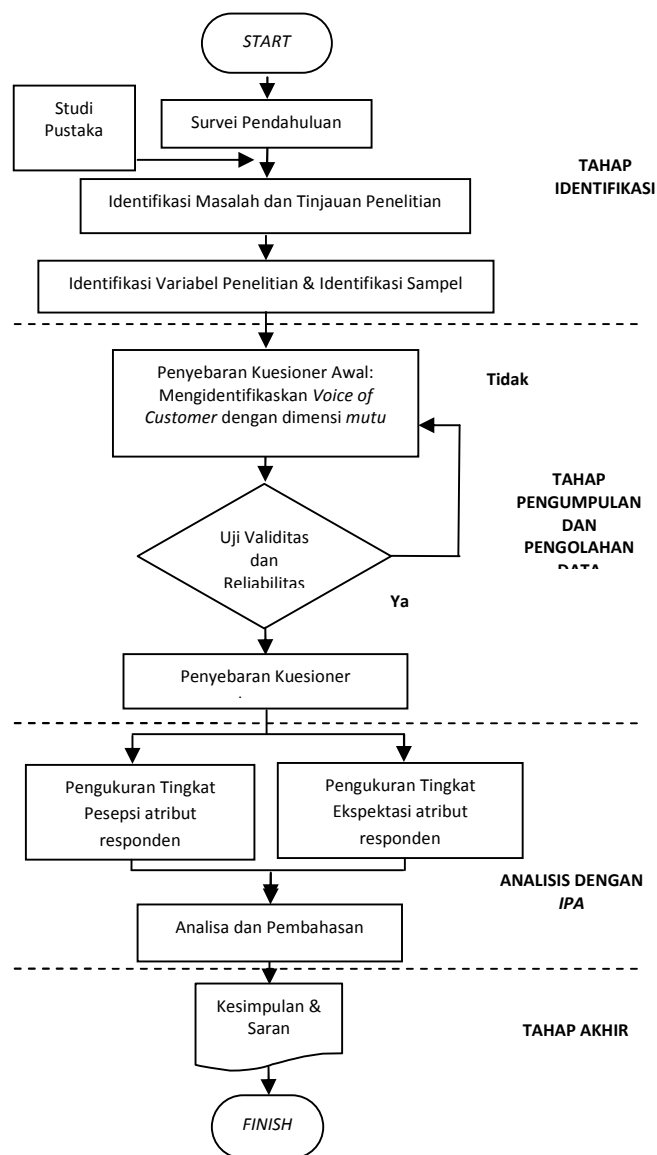
Data yang dikumpulkan pada penelitian, yaitu data primer dan data sekunder yang memiliki sifat kualitatif dan kuantitatif. Data primer didapatkan langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Data sekunder yang dikumpulkan berupa data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data – data pendukung mengenai siswa/alumni binaan didapatkan dari pihak manajemen pengelola dan hasil wawancara dengan pihak siswa/alumni binaan. Bentuk kuesioner penelitian yang digunakan bersifat kombinasi tertutup dan terbuka. Kombinasinya terdiri dari 2 bagian seperti identitas responden, persepsi dan

eksptasi dari siswa binaan sebagai responden. Skala yang digunakan pada kuesinoer menggunakan skala likert yang terdiri dari lima titik jawaban. Penskalaan digunakan untuk mengukur penilaian mutu pembelajaran yang dilakukan responden. Pada item persepsi, Tidak Baik (TB) diberi nilai 1, Kurang Baik (KB) diberi nilai 2, Cukup Baik (CB) diberi nilai 3, Baik (B) diberi nilai 4, Sangat Baik (SB) diberi nilai 5. Untuk item

eksptasi, yaitu; Tidak Penting (TP) diberi nilai 1, Kurang Penting (KP) diberi nilai 2, Cukup Penting (CP) diberi nilai 3, Penting (P) diberi nilai 4, Sangat Penting (SP) diberi nilai 5.

2.5. Diagram Alir Penelitian

Tahapan-tahapan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam sebuah diagram alir seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

2.6. Identifikasi Variabel Penelitian

Pada tahap ini kriteria yang akan dimunculkan diperoleh melalui pengamatan terhadap kondisi nyata dari obyek penelitian. Kriteria yang dimunculkan akan menampakkan *customer need* terhadap pelayanan yang

diharapkan. Variabel penelitian tersebut ditentukan berdasarkan dimensi daftar uji Pendidikan Mutu menurut Sallis (2003), yaitu layanan bagi pelanggan (siswa), lingkungan dan sumber daya fisik, pembelajaran efektif, pelajar (siswa/alumni).Keempat dimensi tersebut

dikorelasikan dengan kriteria layanan pendidikan yang Mutu menurut Sallis dengan atribut layanan dapat dilihat diberikan pihak manajemen. Adapun Korelasi Dimensi pada Tabel 1.

Tabel 1. Korelasi Dimensi Mutu

| Dimensi | Atribut | Variabel |
|--|---|----------|
| Layanan Bagi Siswa | Bimbingan dan Informasi | |
| | 1 Layanan informasi dan bimbingan yang siap-sedia | P11 |
| | 2 Informasi karir yang siap – sedia | P12 |
| | 3 Konseling siswa yang mudah didapat | P13 |
| | 4 Ketersediaan informasi / komunikasi antar alumni | P14 |
| | Fasilitas Umum | |
| | 1 Fasilitas kantin/ruang makan yang siap dan baik | P15 |
| | 2 Fasilitas olahraga yang memadai | P16 |
| | 3 Kesempatan bagi siswa untuk mengorganisir aktivitasnya | P17 |
| | Sumber Daya dalam Proses Pembelajaran | |
| | 1 Perpustakaan/Ruang Baca dan pusat sumberdaya lainnya yang memadai | P18 |
| | 2 Fasilitas internet / komputer yang baik | P19 |
| 3 Sumberdaya belajar yang terbuka | P20 | |
| Lingkungan dan Sumber daya Fisik | Bangunan, Ruang Kelas dan Ruang Lokakarya | |
| | 1 Sesuai dengan peruntukannya/tujuan | P21 |
| | 2 Enak dipandang, nyaman dan membantu belajar - mengajar | P22 |
| | 3 Bersih dan atraktif | P23 |
| | Lingkungan Belajar yang Mendukung | |
| | 1 Lingkungan belajar yang terencana dan terorganisir dengan baik | P24 |
| | 2 Tata letak ruang yang menarik bagi siswa | P25 |
| | Kesehatan dan Keselamatan | |
| 1 Siswa terjaga dari segala bentuk kecelakaan | P26 | |
| 2 Kebijakan kesehatan dan keselamatan yang diawasi dengan baik | P27 | |
| Pembelajaran Efektif | Ketepatan Metode Pembelajaran | |
| | 1 Variasi model pembelajaran baik dan menarik | P28 |
| | 2 Strategi pembelajaran dan pengajaran yang sesuai dengan tujuan | P29 |
| | 3 Strategi pembelajaran dan pengajaran yang sesuai dengan respon siswa | P30 |
| | 4 Pembelajaran berfokus pada siswa | P31 |
| | 5 Mengutamakan pembelajaran melalui skala prioritas | P32 |
| | 6 Tujuan akhir yang baik dapat diraih siswa | P33 |
| | Ketepatan Portofolio Pembelajaran | |
| | 1 Penyampaian program dengan baik terhadap pihak lain (pemilik tempat magang) | P34 |
| | 2 Materi program yang relevan dan modern | P35 |
| | 3 Ketepatan portofolio dengan kebutuhan siswa | P36 |
| | Pengawasan dan Evaluasi | |
| | 1 Umpan balik dari pelanggan (pengguna) lain secara berkala | P37 |
| | 2 Umpan balik dari siswa secara berkala | P38 |
| | 3 Umpan balik digunakan sebagai dasar untuk membuat kebijakan | P39 |
| 4 Sistem formal untuk tinjauan ulang dan evaluasi | P40 | |
| 5 Kuesioner siswa dan komunitas alumni secara tepat | P41 | |
| Siswa | Kepentingan Siswa | |
| | 1 Tanda – tanda petunjuk yang jelas | P42 |
| | 2 Toilet yang bersih dan baik | P43 |
| | 3 Buku panduan dan pedoman yang siap | P44 |
| | 4 Staff sangat komunikatif dengan siswa | P45 |
| | 5 Sama sekali tidak ada kendala yang dibuat-buat | P46 |
| | 6 Layanan siswa yang baik | P47 |
| 7 Fasilitas rekreasi dan olahraga yang tersedia | P48 | |

Sumber : Data Olahan (2014)

3. Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan

Untuk memastikan bahwa data yang didapatkan benar – benar layak digunakan sebagai alat untuk melakukan observasi sehingga dapat diandalkan dan memiliki keakuratan maka dilakukan pengolahan data kuesioner pendahuluan. Hal yang dilakukan adalah pengolahan data terhadap penilaian persepsi dan ekspektasi siswa dan alumni binaan dan pembobotan variabel yang memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan PSBRKW.

A. Uji Validitas

Setelah Tabel output hasil analisis pengujian validitas, selanjutnya dapat diketahui apakah ada item dari pertanyaan pada kuesioner awal yang tidak valid, untuk item yang nilainya kurang dari 0,361. Untuk lebih jelasnya dapat ditunjukkan pada Tabel 2, dari hasil untuk pengujian kuesioner pendahuluan Rekapan Uji Validitas didapatkan semua bernilai valid. Berdasarkan hal tersebut, dapat dinyatakan bahwa nilai item pertanyaan yang valid dapat digunakan selanjutnya sebagai kuesioner sebenarnya.

Tabel 2. Rekapan Uji Validitas

| Var | r kritis | Tingkat Persepsi | | Tingkat Ekspektasi | |
|-----|----------|------------------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
| | | r hitung data persepsi n=30, df=28 | Kesimpulan | r hitung data harapan n=30, df=28 | Kesimpulan |
| P11 | 0.361 | 0.90719 | Valid | 0.73968 | Valid |
| P12 | 0.361 | 0.73968 | Valid | 0.78784 | Valid |
| P13 | 0.361 | 0.71197 | Valid | 0.66436 | Valid |
| P14 | 0.361 | 0.79148 | Valid | 0.77608 | Valid |
| P15 | 0.361 | 0.86037 | Valid | 0.71197 | Valid |
| P16 | 0.361 | 0.85836 | Valid | 0.68145 | Valid |
| P17 | 0.361 | 0.78492 | Valid | 0.75886 | Valid |
| P18 | 0.361 | 0.90719 | Valid | 0.74278 | Valid |
| P19 | 0.361 | 0.91287 | Valid | 0.67891 | Valid |
| P20 | 0.361 | 0.94443 | Valid | 0.67891 | Valid |
| P21 | 0.361 | 0.83045 | Valid | 0.71197 | Valid |
| P22 | 0.361 | 0.81368 | Valid | 0.69481 | Valid |
| P23 | 0.361 | 0.71840 | Valid | 0.69149 | Valid |
| P24 | 0.361 | 0.82768 | Valid | 0.71197 | Valid |
| P25 | 0.361 | 0.85029 | Valid | 0.64772 | Valid |
| P26 | 0.361 | 0.76489 | Valid | 0.69893 | Valid |
| P27 | 0.361 | 0.92786 | Valid | 0.77608 | Valid |
| P28 | 0.361 | 0.83045 | Valid | 0.66436 | Valid |
| P29 | 0.361 | 0.78492 | Valid | 0.77385 | Valid |
| P30 | 0.361 | 0.98027 | Valid | 0.63968 | Valid |
| P31 | 0.361 | 0.88992 | Valid | 0.65126 | Valid |
| P32 | 0.361 | 0.69149 | Valid | 0.79148 | Valid |
| P33 | 0.361 | 0.89763 | Valid | 0.76112 | Valid |
| P34 | 0.361 | 0.88474 | Valid | 0.71840 | Valid |
| P35 | 0.361 | 1.06188 | Valid | 0.74664 | Valid |
| P36 | 0.361 | 0.81931 | Valid | 0.67891 | Valid |

| Var | r kritis | Tingkat Persepsi | | Tingkat Ekspetasi | |
|-----|----------|------------------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
| | | r hitung data persepsi n=30, df=28 | Kesimpulan | r hitung data harapan n=30, df=28 | Kesimpulan |
| P37 | 0.361 | 0.83045 | Valid | 0.74664 | Valid |
| P38 | 0.361 | 0.78492 | Valid | 0.68145 | Valid |
| P39 | 0.361 | 0.78492 | Valid | 0.71840 | Valid |
| P40 | 0.361 | 0.75886 | Valid | 0.64327 | Valid |
| P41 | 0.361 | 0.85836 | Valid | 0.88409 | Valid |
| P42 | 0.361 | 0.71840 | Valid | 0.71438 | Valid |
| P43 | 0.361 | 0.71197 | Valid | 0.69149 | Valid |
| P44 | 0.361 | 0.83045 | Valid | 0.75886 | Valid |
| P45 | 0.361 | 0.71840 | Valid | 0.69893 | Valid |
| P46 | 0.361 | 0.83045 | Valid | 0.76112 | Valid |
| P47 | 0.361 | 0.78492 | Valid | 0.79148 | Valid |
| P48 | 0.361 | 0.71840 | Valid | 0.72793 | Valid |

B. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas dan didapat item-item pertanyaan yang valid maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi dari kuesioner yang digunakan yang bertujuan untuk melihat konsistensi hasil kuesioner. Dalam konsep reliabilitas hasil suatu kuesioner dapat dikatakan andal jika jawaban dari responden konsisten. Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas penelitian, adalah menggunakan metode *Alpha Cronbach*, yaitu

metode ini akan dinyatakan dengan koefisien *Alpha*.

a) Hasil Uji Persepsi

Dari hasil uji tingkat persepsi pada Tabel 3, dapat dilihat bahwa nilai *Alpha Cronbach* menunjukkan angka 0,969. Nilai ini sudah berada di atas nilai *Alpha Cronbach* minimal yaitu sebesar 0,60 (Sunyoto, 2009) sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan sudah reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | d Items | N of Items |
|------------------|---------|------------|
| .969 | .969 | 38 |

- b) Hasil Uji Ekepetasi
 Dari hasil uji tingkat harapan pada Tabel 4, dapat dilihat bahwa nilai *Alpha Cronbach* menunjukkan angka 0,969. Nilai ini sudah

berada di atas nilai *Alpha Cronbach* minimal yaitu sebesar 0,60 maka dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan sudah reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabiliti Tingkat Ekspetasi

| Case Processing Summary | | | |
|-------------------------|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .953 | .955 | 38 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* tingkat persepsi menunjukkan angka 0,953. Nilai tersebut sudah berada di atas nilai *cronbach's alpha* minimal yaitu sebesar 0,60 (Sunnyoto, 2009) sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan mempunyai reliabilitas yang baik.

Importance Performance Analysis yang bertujuan untuk menjawab sejauh mana tingkat kinerja yang telah dihasilkan pihak manajemen PSBRKW menurut penilaian responden.

Perhitungan rata-rata yang merupakan hasil penilaian kinerja dan tingkat kepentingan pada faktor – faktor yang mempengaruhi penilaian dari responden. Pada Tabel 5, menunjukkan nilai rata – rata dari kinerja (\bar{X}) sebesar 3.014, sedangkan untuk nilai rata – rata tingkat kepentingan menurut pelanggan (\bar{Y}) didapatkan sebesar 3.933.

3.1. Analisis Data Dengan *Importance Performance Analysis*

Data – data penelitian yang didapatkan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif – kuantitatif, yaitu memakai

Tabel 5. Perhitungan Rata – Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

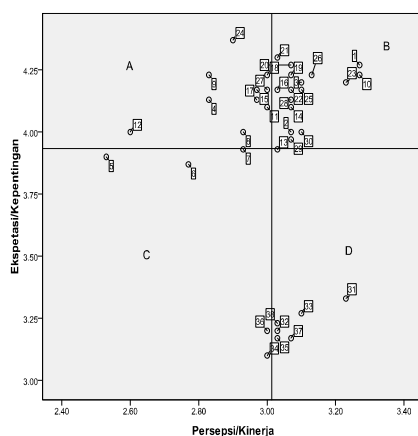
| No. | Var | Kinerja | Kepentingan | \bar{X} | \bar{Y} |
|-----|-----|---------|-------------|-----------|-----------|
| 1 | P11 | 98 | 128 | 3.27 | 4.27 |
| 2 | P12 | 92 | 120 | 3.07 | 4.00 |
| 3 | P13 | 93 | 126 | 3.10 | 4.20 |
| 4 | P14 | 85 | 124 | 2.83 | 4.13 |
| 5 | P15 | 76 | 117 | 2.53 | 3.90 |
| 6 | P16 | 83 | 116 | 2.77 | 3.87 |
| 7 | P17 | 88 | 118 | 2.93 | 3.93 |
| 8 | P18 | 88 | 120 | 2.93 | 4.00 |
| 9 | P19 | 85 | 127 | 2.83 | 4.23 |
| 10 | P20 | 98 | 127 | 3.27 | 4.23 |
| 11 | P21 | 90 | 123 | 3.00 | 4.10 |
| 12 | P22 | 78 | 120 | 2.60 | 4.00 |
| 13 | P23 | 91 | 118 | 3.03 | 3.93 |
| 14 | P24 | 92 | 123 | 3.07 | 4.10 |
| 15 | P25 | 89 | 125 | 2.97 | 4.17 |
| 16 | P26 | 91 | 125 | 3.03 | 4.17 |
| 17 | P27 | 89 | 124 | 2.97 | 4.13 |
| 18 | P28 | 90 | 127 | 3.00 | 4.23 |

| No. | Var | Kinerja | Kepentingan | \bar{X} | \bar{Y} |
|-------------------------------------|-----|---------|-------------|-----------|-----------|
| 19 | P29 | 92 | 127 | 3.07 | 4.23 |
| 20 | P30 | 92 | 128 | 3.07 | 4.27 |
| 21 | P31 | 91 | 129 | 3.03 | 4.30 |
| 22 | P32 | 92 | 125 | 3.07 | 4.17 |
| 23 | P33 | 97 | 126 | 3.23 | 4.20 |
| 24 | P34 | 87 | 131 | 2.90 | 4.37 |
| 25 | P35 | 93 | 125 | 3.10 | 4.17 |
| 26 | P36 | 94 | 127 | 3.13 | 4.23 |
| 27 | P37 | 90 | 125 | 3.00 | 4.17 |
| 28 | P38 | 92 | 124 | 3.07 | 4.13 |
| 29 | P39 | 92 | 119 | 3.07 | 3.97 |
| 30 | P40 | 93 | 120 | 3.10 | 4.00 |
| 31 | P41 | 97 | 100 | 3.23 | 3.33 |
| 32 | P42 | 91 | 96 | 3.03 | 3.20 |
| 33 | P43 | 93 | 98 | 3.10 | 3.27 |
| 34 | P44 | 90 | 93 | 3.00 | 3.10 |
| 35 | P45 | 91 | 95 | 3.03 | 3.17 |
| 36 | P46 | 90 | 96 | 3.00 | 3.20 |
| 37 | P47 | 92 | 95 | 3.07 | 3.17 |
| 38 | P48 | 91 | 97 | 3.03 | 3.23 |
| Rata – Rata \bar{X} dan \bar{Y} | | | | 3.014 | 3.933 |

Sumber : Data Olahan (2014)

Untuk melihat posisi dari tingkat kepentingan akan ditunjukkan dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2. Dalam Gambar 2 dari diagram kartesius terlihat bahwa letak dari variabel –

variabel apa saja yang menjadi prioritas tinggi atau prioritas rendah. Dalam menginterpretasi kuadran, dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram kartesius tingkat kepentingan dan kinerja

1. Kuadran A
 Pada bagian A merupakan *Concentrate Here Quadrant*. Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang penting dan atau diharapkan oleh responden tetapi kondisi persepsi dan atau ekspektasi aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen

berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja dari berbagai faktor – faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan. Faktor –faktor atau variabel - variabel yang dimaksud adalah :

- [1] Pada dimensi Layanan Siswa atribut Bimbingan dan Informasi responden memilih 3 variabel yang menurut mereka penting yaitu pada atribut bimbingan dan informasi dan sumber daya dalam proses pembelajaran. Pada variabel P14 responden memilih ketersediaan informasi/komunikasi antar alumni menjadi hal yang penting. Berdasarkan wawancara beberapa alumni binaan merasa komunikasi perlu terjalin, salah satunya adalah untuk mendapatkan informasi mengenai lowongan ataupun informasi pekerjaan dan info lainnya. Kemudian pada variabel P18, responden memilih ketersediaan perpustakaan/ruang baca atau pusat sumberdaya lainnya memadai untuk digunakan. Pada variabel P19 ketersediaan fasilitas internet/komputer yang baik menjadi pilihan responden.
- [2] Pada dimensi Lingkungan dan Sumber Daya Fisik, terdapat 4 atribut yang banyak dipilih oleh responden. Pada variabel P21 mengenai bangunan/ruang kelas dan ruang lokakarya sesuai dengan peruntukannya. Pada variabel P22 atribut enak dipandang, nyaman dan membantu belajar mengajar menjadi pilihan responden. Berikutnya pada variabel P25 tata letak ruang yang menarik bagi siswa dan variabel P27 mengenai kebijakan kesehatan dan keselamatan yang diawasi dengan baik menjadi pilihan responden.
- [3] Pada Dimensi Pembelajaran Efektif terdapat 3 variabel yang banyak dipilih oleh responden. Pada variabel P28 mengenai variasi model pembelajaran baik dan menarik, kemudian variabel P34 mengenai penyampaian program dengan baik terhadap pihak lain (pemilik tempat magang) dan P37 mengenai umpan balik dari pengguna lainnya secara berkala banyak dipilih oleh responden.
- [4] Pada Dimensi Siswa tidak ada satupun atribut yang penilaiannya masuk dalam Kuadran ini.

2. Kuadran B

Pada bagian merupakan bagian untuk mempertahankan prestasi (*Keep up with the good work*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap penting yang harapannya merupakan faktor penunjang bagi kepuasan responden, berdasarkan hal tersebut pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi dapat terus mempertahankan prestasi yang telah diraih. Adapun faktor – faktor yang masuk dala Kuadran B adalah:

- [1] Pada Dimensi Layanan Bagi Siswa terdapat 5 variabel yang menjadi pilihan responden, yaitu variabel P11 mengenai layanan informasi dan bimbingan yang siap sedia, P12 mengenai informasi karir yang siap sedia dan P13 mengenai konseling siswa yang mudah didapat. pada variabel Bimbingan dan informasi menjadi pilihan responden bahwa mereka menilai apa yang sudah manajemen lakukan sudah pas dan perlu dipertahankan. Variabel P15 mengenai fasilitas umum seperti fasilitas kantin/ruang makan yang siap sudah cukup memuaskan menurut responden. Pada variabel P20 mengenai sumberdaya belajar yang terbuka sudah baik menurut penilaian responden. Dari hasil wawancara dengan beberapa responden, pihak manajemen juga memberikan motivasi kepada siswa binaan, contohnya seperti alumni binaan yang telah sukses diundang untuk memberikan motivasi kepada binaan yang sedang menjalani pendidikannya. Kegiatan yang dilakukan oleh pihak manajemen mendapat penilaian yang baik dan perlu untuk dipertahankan menurut penilaian responden.
- [2] Pada Dimensi Lingkungan dan Sumber Data Fisik, responden memilih 3 variabel yang mendapat penilaian tingkat kinerjanya baik. Pada variabel P23 mengenai kebersihan bangunan/ruang kelas sudah baik. Kemudian variabel P24 mengenai siswa terjaga dari segala bentuk kecelakaan mendapatkan penilaian yang baik.
- [3] Pada Dimensi Pembelajaran Efektif terdapat 10 variabel yang mendapat penilai baik dari responden. Hal ini menggambarkan bahwa apa yang

telah dilakukan pihak manajemen mendapat tanggapan positif dan perlu untuk dipertahankan. Pada variabel P29 strategi pembelajaran sesuai dengan tujuan, P30 tentang strategi pembelajaran sesuai dengan respon siswa, P31 mengenai pembelajaran yang berfokus kepada siswa, P32 tentang mengutamakan pembelajaran melalui skala prioritas, P33 tentang tujuan akhir yang baik dapat diraih oleh siswa, variabel P35 tentang materi program yang relevan dan modern, variabel P36 tentang ketepatan portofolio dengan kebutuhan siswa, variabel P38, P39, dan P40 mendapat penilaian baik dari responden.

[4] Pada Dimensi Siswa tidak ada satupun variabel yang penilaiannya masuk dalam Kuadran ini.

3. Kuadran C

Pada Kuadran ini memiliki prioritas rendah (*Low Priority*), faktor-faktor tersebut memiliki tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh responden sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut. Adapun faktor yang dimaksud seperti:

[1] Dimensi Layanan Bagi Siswa terdapat 2 variabel yaitu P16 tentang fasilitas olah raga yang memadai, P17 tentang kesempatan bagi siswa untuk mengorganisir mendapat penilaian biasa dan bukan suatu prioritas utama pihak manajemen.

[2] Pada Dimensi Lingkungan dan Sumber Daya Fisik dan Dimensi Pembelajaran efektif tidak ada satupun variabel yang masuk dalam Kuadran ini.

[3] Pada Dimensi Siswa terdapat 1 variabel yang mendapat penilaian biasa pada variabel P46 tentang sama sekali tidak ada kendala yang dibuat-buat.

4. Kuadran D

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting untuk responden sehingga pihak manajemen dapat mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih

membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran B dan kuadran A yang memerlukan prioritas perbaikan. Pada kuadran ini dimensi Pembelajaran Efektik pada variabel P41 tentang kuesioner siswa dan komunitas alumni diberi penilaian tidak terlalu penting, dari wawancara didapatkan komunitas alumni belum terbentuk secara permanen karena hal tersebut maka kuesioner dari komunitas alumni tidak ada. Sementara itu pada Dimensi Siswa terdapat 6 variabel yang diberi penilaian tidak terlalu penting seperti pada variabel P42, P43, P44, P45, P47 dan P48.

4. Penutup

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Pada variabel P14 tentang ketersediaan informasi/komunikasi antar alumni menjadi hal yang penting, variabel P18 tentang ketersediaan perpustakaan/ruang baca atau pusat sumberdaya lainnya memadai untuk digunakan. Pada variabel P19 tentang ketersediaan fasilitas internet/komputer yang baik menjadi pilihan responden, variabel P21 mengenai bangunan/ruang kelas dan ruang lokakarya sesuai dengan peruntukannya. Pada variabel P22 atribut enak dipandang, nyaman dan membantu belajar mengajar menjadi pilihan responden. Berikutnya pada variabel P25 tentang tata letak ruang yang menarik bagi siswa dan variabel P27 mengenai kebijakan kesehatan dan keselamatan yang diawasi dengan baik, variabel P28 mengenai variasi model pembelajaran baik dan menarik, kemudian variabel P34 mengenai penyampaian program dengan baik terhadap pihak lain (pemilik tempat magang) dan P37 mengenai umpan balik dari pengguna lainnya secara berkala. Ke – 10 variabel tersebut masuk kedalam kuadran A yang merupakan kuadran yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.
2. Pada variabel P14 pihak manajemen hendaknya dapat memberikan wadah komunikasi antar alumni binaan, dari beberapa wawancara didapatkan ketersediaan informasi/komunikasi sangat penting menurut mereka selain itu juga banyak informasi pekerjaan/informasi lainnya yang didapatkan dari komunikasi yang terjalin. Pada variabel P18, P21, P22, P27 mengenai gedung/bangunan dan fasilitasnya ada baiknya pihak manajemen dapat memperhatikan

keinginan dari responden dengan harapan dapat diusulkan kepada pihak manajemen pusat (Dinas Sosial). Pada variabel P27 mengenai kebijakan kesehatan dan keselamatan, pihak manajemen dapat memaksimalkan kebijakan dan upaya telah dijalankan. Pada variabel P28, ada baiknya pihak manajemen perlu memperhatikan peningkatan kompetensi dari tenaga edukatif/teknis melalui pelatihan atau peningkatan keterampilan lainnya. Pada variabel P34, ada baiknya pihak manajemen menjalin komunikasi yang intens dengan pihak pemilik tempat magang dan harapan lainnya tempat magang siswa binaan bertambah. Pada variabel P37 ada baiknya pihak manajemen menggunakan umpan balik berupa masukan dari pengguna alumni (pemilik tempat magang).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25. 2009.
Tentang : Pelayanan Publik.
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20. 2003.
Tentang: Sistem Pendidikan Nasional.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat diusulkan beberapa saran yang harapannya dapat dijadikan masukan bagi perbaikan layanan, yaitu sebagai berikut:

1. Pihak manajemen sebaiknya dapat memprioritaskan usaha perbaikan layanan pendidikan pada kuadran A dengan harapan adanya perbaikan yang berkesinambungan.
2. Rekomendasi yang diberikan dapat menjadi masukan dan harapannya dapat menjadi perhatian dari pihak manajemen untuk memprioritaskan usulan perbaikan layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. 2006. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif Manajemen Kualitas)*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nasution, A. H. 2006. *Manajemen Industri*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Prabowo. 2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. UIN-Malang Press. Malang
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J.,. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Syamsudin. 2009. *Pengaruh Biaya Pendidikan Terhadap Mutu Hasil Belajar Melalui Mutu Proses Belajar Mengajar Pada Sekolah Menengah Pertama Di Kabupaten Asahan*. Medan: Universitas Sumatera Utara. Tesis.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satification: Edisi 3*. Penerbit Andi. Yogyakarta.