

ABSTRACT

The quality of education and teaching expertise are essential for educational institutions to provide services in line with the expectations of the society. The purpose of this study is to determine the level of gap between satisfaction with the expectations of school committees and students using the SERVQUAL method, determining the quality characteristics of prioritized services that have not met the expectations of school committees and students using the IPA method, and define it into a specific plan to produce the products/services that bring together customer needs using HOQ based on QFD method. The gap of each respondent's perception and expectation tool shows a negative number. This suggests that perceptions of accepted educational services do not meet expectations. The biggest gap by students and school committees is the reliability dimension, while the smallest gap according to the student is assurance and according to the school committee is the dimension of the responsiveness. Based on the analysis of IPA there are 5 combined instruments in each quadrant A to the students and school committees that need to be improved by making the customer needs on the hoq. Recommendations for the improvement of the quality of private education services in West Jakarta are: teacher competency training, teacher training interpersonal training, regular supervision, recruitment system repair, periodic counseling, complementary resources for extracurricular activities, compensation time for non-affordable students, and scholarships for poor students.

Keywords: Quality, Service, Private Senior High School, SERVQUAL, IPA, QFD



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pendidikan dan pengajaran yang baik sangat penting bagi lembaga pendidikan agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah menentukan tingkat kesenjangan antara kepuasan dengan harapan komite sekolah dan siswa menggunakan metode SERVQUAL, menentukan karakteristik kualitas pelayanan prioritas yang belum memenuhi harapan komite sekolah dan siswa menggunakan metode IPA, dan mendefinisikannya menjadi rencana spesifik sehingga menghasilkan produk/jasa yang mempertemukan kebutuhan dari pelanggan menggunakan HOQ pada metode QFD. Gap setiap item instrument persepsi dan harapan dari responden menunjukkan angka negatif. Ini menandakan bahwa persepsi terhadap pelayanan pendidikan yang diterima belum sesuai dengan harapan. Gap terbesar menurut siswa dan komite sekolah adalah dimensi reliability, sedangkan gap terkecil menurut siswa adalah assurance dan menurut komite sekolah adalah dimensi responsiveness. Berdasarkan analisis IPA terdapat 5 instrument gabungan pada masing-masing kuadran A terhadap siswa dan komite sekolah yang perlu diperbaiki dengan menjadikannya customer needs pada HOQ. Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan pendidikan SMA Swasta di Jakarta Barat adalah: pelatihan kompetensi guru, pelatihan interpersonal tenaga kependidikan, supervisi secara periodic, perbaikan sistem rekrutmen, konseling secara periodik, memperlengkapi sumber daya untuk kegiatan ekstrakurikuler, kompensasi waktu pembayaran bagi siswa tidak mampu, dan beasiswa bagi siswa tidak mampu.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, SMA Swasta, SERVQUAL, IPA, QFD

UNIVERSITAS
MERCU BUANA