

## UPAYA PENINGKATAN DAYA SAING SEKOLAH MELALUI KUALITAS PELAYANAN

\*Cokki | Lydiawati Soelaiman | Joyce A. Turangan | Ida Puspitowati

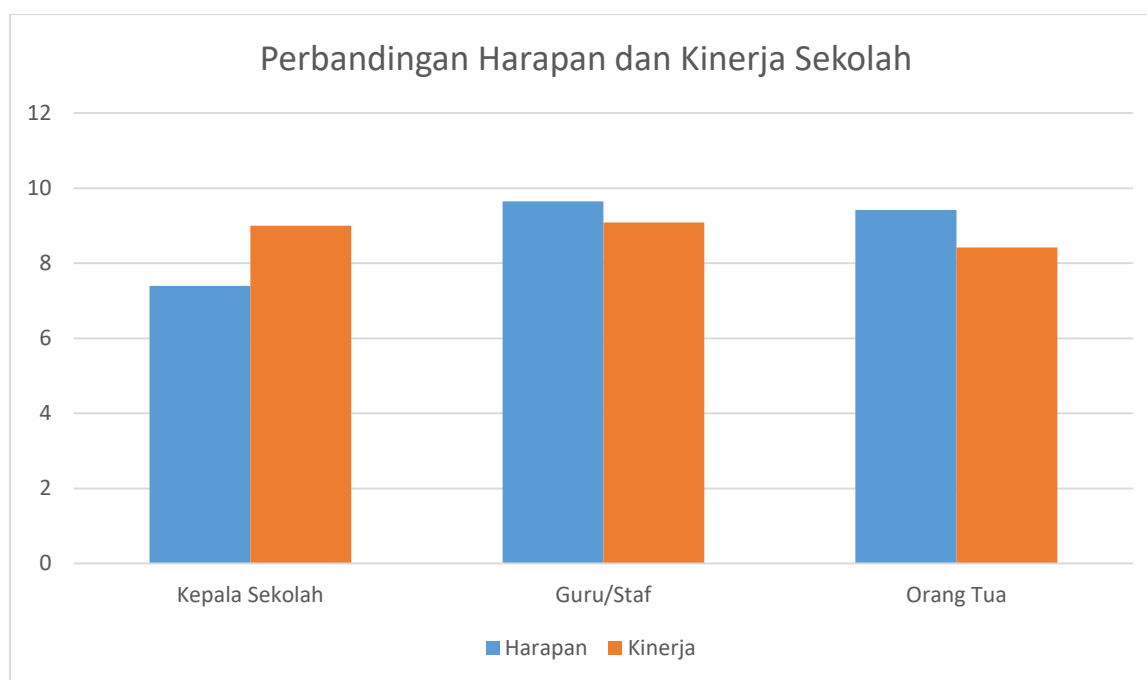
*Editor: Fransisca Iriani*

Dunia pendidikan, termasuk sekolah, merupakan bagian dari industri jasa yang mengedepankan pelayanan. Berdasarkan kualitasnya, tingkatan pelayanan bisa dibedakan menjadi rendah, dapat diterima, biasa, baik, hebat, dan prima (Andersen & Ankerstjerne, 2014). Industri yang mampu memberikan pelayanan prima tidak hanya menjadi pembeda dengan pesaing tetapi juga dapat meningkatkan pembicaraan viral mulut ke mulut (Viswanathan, 2019).

Sekalipun banyak sekolah telah menyadari pentingnya kualitas pelayanan, namun seringkali pengukurannya dilakukan secara subyektif. Berdasarkan pertimbangan tersebut, pihak yayasan salah satu sekolah yang berdomisili di Sunter, Jakarta Utara meminta tim Abdimas dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara untuk mengukur kualitas pelayanan sekolah secara objektif. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak yayasan tentang pelayanan sekolah saat ini dan cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak terhadap daya saing sekolah di masyarakat.

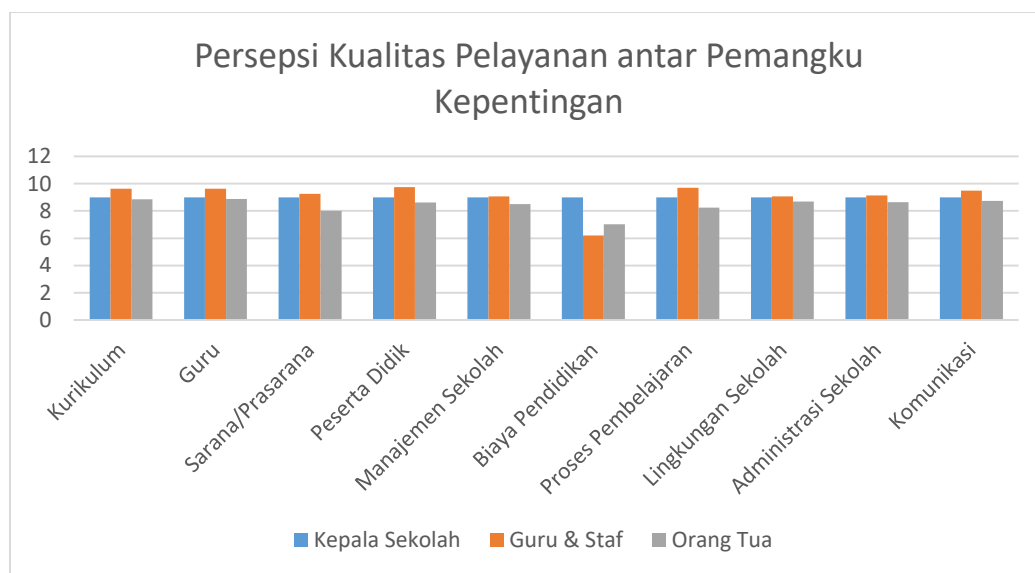
Kegiatan PKM dilaksanakan sejak bulan September 2020 dan berlangsung selama 3 bulan. Kegiatan diawali dengan pembuatan alat ukur kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 komponen yaitu: Kurikulum, guru, sarana prasarana (Bangunan, Ruang bermain, Perpustakaan, Toilet, UKS, Area parkir, Area antar jemput, Teknologi), peserta didik, manajemen sekolah (Struktur organisasi, Pengawasan mutu), biaya pendidikan, proses pembelajaran (Aktivitas, Model pembelajaran, Waktu pembelajaran, Media pembelajaran, Buku ajar), lingkungan sekolah (Keamanan, Kebersihan), administrasi sekolah (Pendataan siswa, Raport, Pelayanan, Pembayaran uang sekolah) dan komunikasi antar pihak yang berkepentingan. Pengembangan alat ukur kualitas pelayanan diadaptasi dari model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yang populer pada industri jasa untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi dari pelayanan. Bentuk akhir alat ukur adalah kuesioner daring.

Selanjutnya, kuesioner daring dibagikan kepada semua pihak yang berkepentingan yaitu yayasan, kepala sekolah, guru, staf, dan orang tua murid. Dari hasil pengolahan data, tim Abdimas menyimpulkan beberapa hal. Pertama, kepala sekolah cenderung puas dengan kualitas pelayanan sekolah sedangkan guru, staf, dan orang tua belum puas dengan kualitas pelayanan sekolah. Kesimpulan ini diambil dari perbandingan harapan dan kinerja sekolah saat ini. Kedua, terdapat perbedaan penilaian kualitas pelayanan antara kepala sekolah dengan guru/staf, sedangkan penilaian antara guru/staf dengan orang tua tidak berbeda. Dalam hal ini, kepala sekolah sebagai pengelola disarankan untuk melakukan penyamaan persepsi pelayanan dan koordinasi dengan pihak guru/staf sebagai pelaksana dan pihak orang tua sebagai konsumen.



Lebih lanjut, data masih menunjukkan kesenjangan antara harapan orang tua murid dengan kinerja sekolah yaitu pada komponen biaya pendidikan, proses pembelajaran serta sarana dan prasarana. Sekalipun biaya pendidikan menjadi perbedaan terbesar antara pihak sekolah dan orang tua, pihak sekolah tetap dapat mempertimbangkan biaya yang diperlukan untuk eksistensi sekolah yang berkelanjutan. Proses pembelajaran selama masa pandemi dapat dievaluasi kembali agar lebih

interaktif dan kreatif untuk meningkatkan minat siswa. Sarana dan prasarana yang belum memuaskan dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan dan saran dari guru, staf, dan orang tua.



Pada tanggal 16 Desember 2020, tim Abdimas melakukan telekonferensi dengan pihak sekolah untuk melaporkan hasil kegiatan. Tim Abdimas menyajikan hasil temuan persepsi dan aspek kualitas pelayanan dari setiap pemangku kepentingan serta memberikan saran untuk menyamakan persepsi pelayanan antara kepala sekolah dan guru/staf. Kegiatan ini berlangsung selama kurang lebih 1 jam dan diakhiri dengan ramah tamah antara pihak tim Abdimas dan sekolah.

\*Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara