

# ANALISA KEPUASAN PESERTA PROGRAM SEKOLAH GURU INDONESIA (SGI) ANGKATAN III MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)<sup>1</sup>

**Iis Rahmawati**

Peneliti Pendidikan Divisi Pendidikan Dompot Dhuafa

Email: [alifkecil619@yahoo.com](mailto:alifkecil619@yahoo.com)

## Abstrak

Salah satu faktor yang menjadi penyebab mengapa mutu pendidikan kita masih rendah dan jauh dari harapan yaitu jumlah dan kualitas guru belum memadai serta penyebaran yang belum merata. Untuk itulah Divisi Pendidikan Dompot Dhuafa hingga kini telah aktif membantu masyarakat untuk mendapatkan pendidikan berkualitas melalui berbagai program yang salah satunya melalui jejaring Sekolah Guru Indonesia. Pengukuran kualitas layanan Program SGI didasarkan pada *business process* yang terdapat dalam program. Survei kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan program Sekolah Guru Indonesia (SGI). Penelitian menggunakan metode survei meliputi enam kriteria kualitas pelayanan jasa dalam program SGI yang dijabarkan ke dalam 55 butir indikator dan dinilai dengan menggunakan skala *likert* terhadap dua bagian yaitu bagian ekspektasi dan persepsi. Untuk pengukuran kepuasan peserta digunakan metode *Servqual* (*Service Quality*) untuk mendapatkan indeks kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan, kriteria yang memperoleh skor tertinggi dari segi pelaksanaan adalah kriteria pengajar yaitu sebesar 3.91. Hal ini menunjukkan pelayanan SGI dalam hal kualitas pengajar dianggap hampir sangat sesuai dengan harapan peserta. Sedangkan nilai gap tertinggi terdapat pada kriteria pengelola SGI dan pembina asrama yaitu sebesar -1.55. Semakin besar nilai negatif suatu gap pada suatu kriteria layanan maka semakin besar pula prioritas peningkatan kualitas pelayanan dari kriteria tersebut. Berdasarkan rentang skala kepuasan terdapat tiga kriteria yang memperoleh nilai tinggi yaitu kriteria Pengajar, Materi dan Metode, serta Peningkatan Kompetensi dengan nilai masing-masing 87.08%, 85.39%, dan 84.53%. Hal ini berarti peserta SGI merasa sangat puas dengan pelayanan SGI pada tiga kriteria tersebut.

Kata kunci : program Sekolah Guru Indonesia, mutu layanan, kepuasan pelanggan, metode SERVQUAL

## Abstract

*One factor that may caused quality of our education is low and far from the expectations is the amount and quality of teachers has not enough and that has not been spread evenly. To solve the problem, Education Division of Dompot Dhuafa until now has been actively helping people to obtain quality education through a variety of programs that one of them is Sekolah Guru Indonesia (SGI). Service quality measurement of SGI based on business process in the program. Customer satisfaction survey was conducted to identify the level of satisfaction of participants (students) in the SGI implementation. This research using the survey method includes six criteria for quality of service in the SGI program that translated into 55 indicators and were assessed using likert scale of two parts: expectations and perceptions. To measure satisfaction of participants used the SERVQUAL (Service Quality) method to get the customer satisfaction index.*

*The results showed, the criteria that has the highest score is for teachers that is equal to 3.91. It means that the quality of SGI service for this criteria is most highly regarded educators in accordance with the expectations of participants. While, there is the highest gap in the management criteria of the SGI and dormitory supervisors at -1.55. It means that this criteria has the greater priority to improve its quality. Based on the satisfaction scale range there are three criteria (teachers, materials and methods, competence increasing) that get a higher percentage than other criteria with each value 87.08%, 85.39% and 84.53%. This means that participants were very satisfied with SGI service on this three criteria.*

Keywords: Sekolah Guru Indonesia program, service quality, customer satisfaction, SERVQUAL method

---

1 Pengukuran kepuasan pelanggan ini dibuat sebagai prasyarat implementasi ISO 9001:2008

## Pendahuluan

Pendidikan di Indonesia belum mencapai kemajuan yang berarti karena kemajuan yang dicapai baru terbatas pada pemerataan dan perluasan akses pendidikan, terutama pada jenjang pendidikan dasar (Koster, 2006). Salah satu faktor yang menjadi penyebab mengapa mutu pendidikan kita masih rendah dan jauh dari harapan yaitu jumlah dan kualitas guru belum memadai serta penyebaran yang belum merata. Peningkatan anggaran untuk gaji dan tunjangan guru ternyata juga tidak diikuti dengan peningkatan kompetensi guru. Hal ini dibuktikan dengan masih rendahnya kompetensi dan profesionalisme guru yang mengajar di berbagai daerah di Indonesia.

Dalam Harien Republika tanggal 14 September 2011, hampir 50 persen guru yang bertugas di berbagai daerah di Indonesia jenjang pendidikannya belum mencapai S1. Kepala Biro Perencanaan dan Kerja Sama Luar Negeri Kementerian Pendidikan Nasional menuturkan dari 2.7 juta guru, 1.35 juta diantaranya masih lulusan D2 atau D3. Sedangkan data Kementerian Pendidikan Nasional tahun 2011 menunjukkan, ketidaksesuaian ilmu guru dengan pelajaran yang diampunya banyak terjadi pada jenjang sekolah menengah atas (SMA) yaitu sekitar 49.24 persen. Sedangkan terbanyak kedua terjadi pada tingkat sekolah dasar (SD) yaitu sekitar 34.8 persen dan pada jenjang SMP sebarannya 31.49 persen. Padahal, kualitas generasi sebuah bangsa sangat ditentukan oleh sejauh mana kualitas dari para guru yang mengajarnya. Oleh sebab itu, guru memiliki posisi yang strategis dalam perjalanan sebuah bangsa.

Berdasarkan kondisi di atas, nampaknya sangat perlu partisipasi seluruh lapisan masyarakat untuk membantu meningkatkan kualitas pendidikan yang utama adalah kualitas pengajarannya. Untuk itulah Divisi Pendidikan Dompot Dhuafa hingga kini telah aktif membantu masyarakat untuk mendapatkan pendidikan berkualitas melalui berbagai program yang salah satunya adalah program Sekolah Guru Indonesia (SGI). Menjadi guru model dengan karakter guru pemimpin adalah target akhir dari program ini.

Oleh karena itu, untuk membentuk guru model berkarakter pemimpin perlu proses yang intensif dalam bentuk pembiasaan dan berasma. Dalam proses pembiasaan ini perlu didukung oleh sistem yang ditopang oleh kurikulum serta sistem nilai institusi. Adapun implementasi program dapat diaplikasikan pada saat magang di sekolah. Pengkondisian dan penguasaan program dibuat sedemikian rupa sehingga peserta diharapkan tidak kaget ketika menghadapi kondisi lapang pada saat ditempatkan di sekolah-sekolah marginal di seluruh Indonesia.

Program SGI saat ini telah menyelesaikan program untuk Angkatan III. Peserta program ini berasal dari Sarjana S1 dari berbagai disiplin ilmu yang berasal dari PTN/ PTS di seluruh Indonesia. Program ini dilaksanakan selama 18 bulan dengan berbagai macam kegiatan yaitu: 1) Program workshop dimana peserta dibekali materi dasar, materi inti dan materi penunjang; 2) Program asrama yang bertujuan untuk menginternalisasi karakter keagamaan, kepemimpinan, dan kebangsaan; 3) *Military super camp*; 4) *Microteaching*; 5) *Lesson study*; 6) Magang; 7) *SHARE (SGI Help and Care)* yang merupakan program sosial kemasyarakatan untuk mengasah kecerdasan dan keterampilan sosial peserta; 8) *Training for Trainer (TFT)* untuk melatih peserta agar dapat memberikan pelatihan ketika berperan menjadi guru model di sekolah maupun di masyarakat.

Staf pengajar SGI berasal dari profesional, praktisi pendidikan, akademisi dan perguruan tinggi ternama, lulusan S1/ S2/ S3 yang memiliki pengalaman di bidang keahliannya khususnya dalam ranah pendidikan dan kemasyarakatan. Metoda perkuliahan menggunakan metode *active learning* yang dapat berupa variasi *lecturing* (ceramah singkat), *sharing discussion*, *games*, simulasi dan penugasan dengan 30% teori dan 70% praktek.

SGI merupakan program yang memiliki kurikulum yang padat, sebab untuk menjadi guru profesional perlu proses yang intensif dan belajar tanpa batas. Namun demikian, sebagai pengguna produk dan jasa program SGI, peserta mengharapkan adanya kepuasan tersendiri dalam proses belajar. Pengukuran kualitas layanan Program SGI didasarkan pada *business process* yang terdapat dalam program. Misal proses seleksi, pemanfaatan sarana-sarana belajar yang ada, pelayanan administrasi yang bagus, para pengajar dan karyawan yang ramah serta mudah ditemui, serta lingkungan kampus yang nyaman dan aman serta bersih. Karena kepuasan peserta dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu dipandang perlu untuk dilakukan sebuah penelitian mengenai kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah peserta SGI. Survei kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan program SGI.

Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) (Sihombing, 2004). Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Karenanya mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan akan pelayanan dan berakhir pada persepsi pelanggan akan mutu layanan yang diberikan (Udiutomo, 2011).

Menurut Zeithaml et all. (1990), faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah: (1) komunikasi dari mulut ke mulut, merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan dan biasanya cepat diterima sebagai referensi pelanggan; (2) Keinginan pribadi dan pelanggan (*personal needs*), kebutuhan dasar (fisik, sosial dan psikologis) yang dirasakan seseorang sangat menentukan harapannya; (3) Pengalaman masa lalu, meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dan sifatnya terus berkembang; dan (4) Komunikasi eksternal, pemberi layanan juga memainkan peranan penting dalam membentuk harapan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimana kesesuaian antara keinginan peserta dengan pelayanan yang diberikan SGI? (2) Bagaimana kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh SGI? dan (3) Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta SGI?. Adapun tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengetahui kesesuaian antara kesesuaian harapan dan persepsi peserta, (2) Mengetahui tingkat kepuasan peserta atas pelayanan SGI, dan (3) Menggali faktor-faktor yang perlu diperhatikan SGI dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada peserta. Dengan mengetahui tingkat kepuasan peserta, diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan rekomendasi perbaikan untuk program SGI. Lebih jauh lagi, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberi manfaat terutama terkait analisa kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan.

## Metodologi

### Metode, Variabel, Sampel dan Waktu Penelitian

Penelitian menggunakan metode survei atas pelayanan dan kepuasan terhadap program SGI. Variabel yang diteliti meliputi enam kriteria kualitas pelayanan jasa dalam program SGI yakni Prosedur seleksi, fisik/ fasilitas SGI, pengelola dan pembina SGI, pengajar SGI, materi dan metode pengajaran, dan peningkatan kompetensi peserta SGI. keenam kriteria tersebut dijabarkan ke dalam 55 butir pernyataan atau indikator. Indikator-indikator tersebut dinilai dengan menggunakan lima kategori pengukuran skala likert terhadap dua bagian yaitu bagian ekspektasi (harapan) dan bagian persepsi.

#### 1) Bagian Ekspektasi

Pada bagian ini nilai yang tersedia ditentukan berdasarkan tingkat kepentingan atribut dalam memenuhi tingkat kepuasan pelanggan. Untuk masing-masing indikator, pelanggan akan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang disediakan.

Sbs	Sb	b	tb	stb
5	4	3	2	1

Dimana:

- 5 = sangat berharap sekali
- 4 = sangat berharap
- 3 = berharap
- 2 = tidak berharap
- 1 = sangat tidak berharap

#### 2) Bagian Persepsi

Pada bagian ini pelanggan menentukan persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan SGI. Untuk masing-masing indikator, pelanggan akan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang disediakan.

Sss	Ss	s	ts	sts
5	4	3	2	1

Dimana:

- 5 = sangat sesuai sekali
- 4 = sangat sesuai
- 3 = sesuai
- 2 = tidak sesuai
- 1 = sangat tidak sesuai

Populasi penelitian adalah seluruh peserta program SGI Angkatan III sebanyak 32 orang. Peserta program ini merupakan Sarjana S1 dari berbagai disiplin ilmu (S1 Pendidikan dan Non Pendidikan) yang berasal dari PTN/ PTS di seluruh Indonesia. Teknik pengambilan sampel untuk responden adalah *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang didasarkan atas penilaian atau pertimbangan tertentu dari peneliti. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Desember 2011, yaitu setelah peserta mengikuti program SGI selama 3 bulan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Sebelum penelitian dilakukan juga telah ditelaah data sekunder dari internal program terutama Buku Manual *Journey Guidance* Peserta Sekolah Guru Ekselensia Indonesia *Batch III*.

### Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Untuk pengukuran kepuasan pelanggan dalam bidang jasa, salah satu konsep yang sudah lazim digunakan dalam dunia bisnis adalah mendapatkan indeks kepuasan pelanggan dengan metode *SERVQUAL (Service Quality)*. Hasil survei diperoleh dengan cara membandingkan tingkat harapan pelanggan (ekspektasi) dengan tingkat performa aktual (persepsi) yang diberikan oleh pihak penyelenggara SGI.

**Nilai Servqual = Nilai Persepsi – Nilai Ekspektasi**

Nilai untuk kualitas jasa diukur dengan menghitung perbedaan antara penilaian yang dilakukan pelanggan terhadap ekspektasi dan persepsi. Nilai ini disebut *Gap*. Nilai *gap* negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan.

**Nilai Aktual SERVQUAL**

Perhitungan nilai aktual SERVQUAL bertujuan untuk mengetahui sejauh mana performa pelayanan mampu memenuhi ekspektasi dari peserta SGI sebagai pemakai jasa/ pelanggan. Metode yang digunakan adalah membandingkan nilai persepsi pelanggan dengan nilai ekspektasi pelanggan dan dinyatakan dalam persen. Rumus yang digunakan adalah :

$$\text{Nilai Aktual SERVQUAL} = \frac{\text{Nilai Persepsi}}{\text{Nilai Ekspektasi}} \times 100\%$$

**Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Nilai aktual Servqual ini juga dapat digunakan untuk mengetahui posisi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan Rentang Skala kepuasan yang dihitung menggunakan rumus:

$$R_s = \frac{m-n}{k}$$

$R_s$  = Rentang Skala

$m$  = nilai maksimum yang mungkin

$n$  = nilai minimum yang mungkin

$k$  = jumlah kelas

Untuk Nilai Aktual Servqual dalam penelitian ini, nilai maksimum yang mungkin adalah 100 dan nilai minimum adalah 20 dan jumlah kelas yang dibuat adalah 5, sehingga nilai  $R_s$  adalah:

$$R_s = \frac{100-20}{5} = 16$$

Berdasarkan nilai  $R_s$  tersebut, dibuat pembagian skala tingkat kepuasan berdasarkan nilai aktual SERVQUAL yang diperoleh yaitu:

**Tabel 2. Pembagian Skala Tingkat Kepuasan Berdasarkan Nilai Aktual SERVQUAL**

Nilai IKP (Nilai Aktual SERVQUAL)	Tingkat Kepuasan
$20 \leq IKP \leq 36$	Sangat tidak puas
$36 < IKP \leq 52$	Tidak puas
$52 < IKP \leq 68$	Cukup puas
$68 < IKP \leq 84$	Puas
$84 < IKP \leq 100$	Sangat puas

**Pemetaan Hasil Penelitian**

Pemetaan faktor-faktor yang ada pada tiap dimensi yang mempengaruhi kepuasan dilakukan dengan diagram Kartesius. Kartesius membagi diagram menjadi empat bagian. Pertama (**A**) disebut

dengan daerah **prioritas utama** yang harus dibenahi karena harapan tinggi sedangkan persepsi atau pelaksanaannya rendah. Kedua (**B**) disebut dengan daerah yang **harus dipertahankan** karena harapan tinggi dan persepsi tinggi. Ketiga (**C**) disebut sebagai daerah **prioritas rendah** karena daerah ini menandakan harapan rendah dan persepsi rendah, sedangkan bagian keempat (**D**) disebut sebagai daerah **berlebihan** karena harapan rendah dan persepsi tinggi, jadi tidak menjadi prioritas untuk dibenahi.

Selanjutnya setiap butir indikator ditempatkan pada empat bagian Kartesius. Dengan demikian dapat diketahui butir-butir indikator mana saja yang berada di tiap bagian. Langkah untuk mengisi diagram dilakukan seperti di bawah ini:

- (1) Menjumlahkan nilai harapan (Y) setiap item dari seluruh responden, kemudian menghitung rata-rata tiap responden ( $\bar{Y}$ ).
- (2) Menjumlahkan nilai persepsi (X) setiap atribut dari seluruh responden kemudian menghitung rata-rata tiap responden ( $\bar{X}$ ).
- (3) Menghitung rata-rata dari rata-rata harapan ( $\bar{Y}$ ), dan seluruh item (Y).
- (4) Menghitung rata-rata dari rata-rata persepsi ( $\bar{X}$ ), dan seluruh item (X)
- (5) Membuat diagram dengan menggunakan X, Y (absis dan ordinat)
- (6) Memasukkan hasil rata-rata (X,Y) tiap item pada diagram.

**Hasil dan Pembahasan**

**Capaian Kepuasan Peserta SGI**

Berdasarkan tabel 1, pada kolom ekspektasi, nilai yang diharapkan peserta pada seluruh kriteria berada pada nilai di atas 4. Hal ini berarti seluruh peserta memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelaksanaan SGI. Dari keenam kriteria di atas, fisik/ fasilitas SGI mendapat skor ekspektasi tertinggi yaitu 4.59. Hal ini diduga karena faktor fisik/ fasilitas adalah hal paling penting dalam mendukung kelancaran aktivitas dan kualitas pelaksanaan program. Skor persepsi terhadap kriteria ini sendiri bernilai 3.29. Artinya, dari segi penyediaan fisik/ fasilitas sudah dianggap sesuai dengan kebutuhan peserta. Namun demikian, *gap* antara ekspektasi dan persepsi dalam hal ini masih cukup tinggi yaitu -1.3. Nilai *gap* negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan (Lesmana, 2009).

Berdasarkan data yang diperoleh, sebanyak 31.25% peserta SGI menyatakan kondisi fisik/ fasilitas SGI sudah baik dan memadai hanya pemeliharaan dan perawatannya saja yang perlu diperhatikan lebih serius oleh pengelola SGI. Sedangkan 62.50% peserta SGI lainnya menyatakan

ada beberapa fisik/ fasilitas SGI yang dirasakan masih kurang sehingga diperlukan adanya pengadaan, penambahan dan perbaikan terhadap jumlah maupun kualitas fisik/ fasilitas SGI. Beberapa fisik/ fasilitas SGI tersebut antara lain ruang kuliah yang kurang luas sehingga dianggap tidak seimbang dengan jumlah peserta SGI, koleksi

buku di ceruk ilmu dan contoh media pembelajaran yang jumlahnya dianggap masih kurang, adanya fasilitas laboratorium komputer, sarana olahraga dan alat peraga, penyediaan ATK, perbaikan wastafel, ruang makan yang bersih dan wangi, perbaikan dan penambahan fasilitas asrama (lantai, lampu, gantungan baju, alat makan, pintu, kunci lemari).

Y (Ekspektasi)

Sangat penting dan tidak puas PRIORITAS UTAMA A	Sangat penting dan sangat puas PERTAHANKAN PRESTASI B
C Kurang penting dan tidak puas PRIORITAS RENDAH	D Kurang penting dan sangat puas BERLEBIHAN

X (Persepsi)

Sumber: Martilla and James (1977) dalam Rachma Fitriati (2010)  
Gambar 1. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

Tabel 1. Capaian kepuasan peserta SGI terhadap enam kriteria pelayanan program SGI

Kode	Kriteria	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual (%)	Tingkat Kepuasan
A	Prosedur Seleksi	3.08	4.54	-1.46	67.84	Cukup Puas
B	Fisik/Fasilitas	3.29	4.59	-1.3	71.68	Puas
C	Pengelola dan Pembina	3.01	4.56	-1.55	66.01	Cukup Puas
D	Pengajar	3.91	4.49	-0.58	87.08	Sangat Puas
E	Materi dan Metode	3.81	4.45	-0.65	85.39	Sangat Puas
F	Peningkatan Kompetensi	3.77	4.46	-0.69	84.53	Sangat Puas

Pada kolom persepsi, kriteria yang memperoleh skor tertinggi dari peserta adalah kriteria pengajar yaitu sebesar 3.91. Hal ini menunjukkan pelayanan SGI dalam hal kualitas pengajar dianggap hampir sangat sesuai dengan harapan peserta. Nilai ekspektasi kriteria ini sendiri sebesar 4.49 dengan *gap* yang terjadi sebesar -0.58. Walaupun *gap* yang terjadi nilainya paling rendah diantara kriteria yang lainnya, namun nilai negatif menunjukkan adanya kualitas yang masih harus ditingkatkan pada kriteria ini.

Beberapa saran perbaikan yang diharapkan oleh peserta antara lain adanya perbaikan pada pengajar yang dianggap masih monoton dan menggunakan metode konvensional dalam mengajar, pengajar yang kurang mampu memotivasi peserta dalam belajar, pengajar yang masih minim pengalaman dalam dunia pendidikan dan sosial, pengajar yang kurang variatif dalam mengajar dan menggunakan bahasa yang tidak mudah dipahami peserta. Peserta juga mengharapkan adanya penambahan porsi praktek dalam perkuliahan dan penambahan jumlah maupun jam mengajar dosen-dosen yang berasal dari luar. Selain itu, peserta juga

mengharapkan pengelola SGI untuk selalu mengkonfirmasi perubahan jadwal pengajar.

Pada kolom nilai servqual atau *gap*, *gap* tertinggi terdapat pada kriteria pengelola SGI dan pembina asrama yaitu sebesar -1.55. Nilai *gap* negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya, nilai *gap* antara tingkat persepsi dan ekspektasi adalah nol yang berarti kenyataan dan harapan terhadap kriteria tertentu bernilai sama. Semakin besar nilai negatif suatu *gap* pada suatu kriteria layanan maka semakin besar pula prioritas peningkatan kualitas pelayanan dari kriteria tersebut (Anonim, 2009).

Beberapa saran perbaikan yang diharapkan peserta terhadap pengelola SGI dan pembina asrama yaitu agar pengelola SGI dan pembina asrama meningkatkan kuantitas dan kualitas komunikasi dengan peserta SGI, mampu menjadi inspirasi bagi peserta, selalu dan segera mengkomunikasikan setiap perubahan jadwal kepada peserta, memiliki jadwal program yang pasti dan konsisten serta tegas dengan aturan yang diterapkan, akomodatif terhadap kebutuhan peserta, proses kontrak antara pengelola

dan peserta lebih jelas terutama yang berkaitan dengan kehidupan asrama dan kegiatan program, memperbanyak koneksi kerjasama eksternal dan publikasi ke media serta saran agar kegiatan kuliah pada hari sabtu dan minggu diliburkan.

Nilai Aktual Servqual dihitung dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana performa pelayanan mampu memenuhi ekspektasi dari peserta SGI sebagai pemakai jasa/pelanggan. Nilai ini juga untuk menunjukkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi kualitas layanan yang diterima oleh konsumen/pelanggan. Pada Tabel 1 diatas misalnya, nilai aktual SERVQUAL terendah adalah untuk atribut pengelola SGI dan pembina asrama yaitu sebesar 66.01%. Artinya adalah tingkat kinerja SGI untuk atribut pengelola SGI dan pembina asrama berdasarkan tingkat persepsi peserta baru memenuhi 66.01% dari tingkat ekspektasi pelanggan. Sedangkan Nilai Aktual Servqual tertinggi terjadi pada kriteria pengajar yaitu sebesar 87.08%, yang berarti SGI sudah mampu memenuhi 87.08% dari tingkat harapan peserta.

Nilai aktual Servqual ini juga dapat digunakan untuk mengetahui posisi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan Rentang Skala kepuasan. Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat dikemukakan bahwa untuk kriteria Prosedur Seleksi dan kriteria Pengelola dan Pembina, program SGI mampu memenuhi 67,84% dan 66.01% harapan peserta. Dengan nilai ini berarti peserta SGI merasa cukup puas dengan pelayanan pada kedua kriteria tersebut. Pada kriteria Fisik dan Fasilitas SGI, program SGI

mampu memenuhi 71.68% harapan peserta. Nilai ini berarti peserta SGI sudah merasa puas dengan pelayanan pada kriteria kualitas Fisik dan Fasilitas program SGI. Sedangkan pada tiga kriteria terakhir yaitu kriteria Pengajar SGI, kriteria Materi dan Metode, serta kriteria Peningkatan Kompetensi, program SGI telah mampu memenuhi sebanyak 87.08%, 85.39%, dan 84.53% harapan peserta. Hal ini berarti peserta SGI merasa sangat puas dengan pelayanan SGI pada tiga kriteria tersebut.

Peserta program SGI merupakan Sarjana S1 dari berbagai disiplin ilmu (S1 Pendidikan dan Non Pendidikan) yang berasal dari PTN/PTS di seluruh Indonesia. Peserta asal S1 Pendidikan paling tidak sudah memiliki perbekalan tersendiri tentang teori mengajar ketika mereka bergabung dengan program SGI. Beberapa hal yang dibutuhkan dalam mengajar pun sudah pernah didapatkan dalam perkuliahan yang pernah mereka tempuh. Berbeda dengan peserta asal S1 non Pendidikan, mereka umumnya masih awam dalam hal teori pendidikan dan mengajar walaupun beberapa diantaranya pernah memiliki pengalaman mengajar sebelumnya.

Oleh karena itu, akan terdapat perbedaan capaian kepuasan ketika dilakukan analisa kepuasan pelanggan berdasarkan asal pendidikan peserta lebih khususnya pada kriteria materi dan metode dan kriteria peningkatan kompetensi. Berikut ini adalah gambaran umum hasil analisa kepuasan peserta asal S1 Pendidikan terhadap enam kriteria pelayanan program SGI.

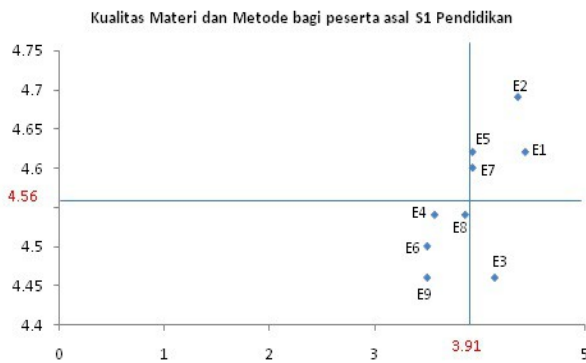
**Tabel 3. Capaian kepuasan peserta asal S1 Pendidikan terhadap enam kriteria pelayanan SGI**

Kode	Kriteria	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual (%)	Tingkat Kepuasan
A	Prosedur Seleksi	3.29	4.61	-1.32	71.37	Puas
B	Fisik/Fasilitas	3.46	4.67	-1.21	74.09	Puas
C	Pengelola dan Pembina	3.1	4.6	-1.5	67.39	Cukup Puas
D	Pengajar	4.04	4.49	-0.45	89.98	Sangat Puas
E	Materi dan Metode	3.91	4.56	-0.65	85.75	Sangat Puas
F	Peningkatan Kompetensi	3.81	4.51	-0.7	84.48	Sangat Puas

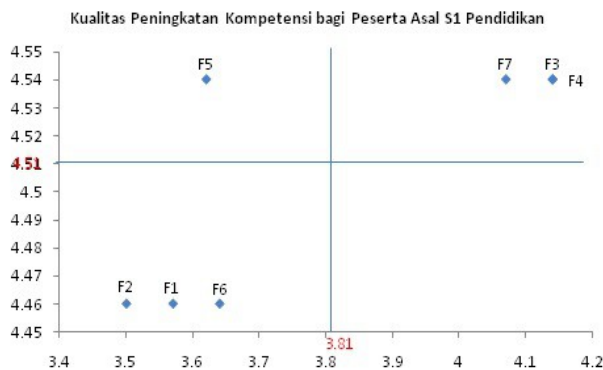
**Tabel 4. Capaian kepuasan peserta asal S1 non pendidikan terhadap enam kriteria pelayanan SGI**

Kode	Kriteria	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual (%)	Tingkat Kepuasan
A	Prosedur Seleksi	2.92	4.42	-1.5	66.06	Cukup Puas
B	Fisik/Fasilitas	3.19	4.47	-1.28	71.37	Puas
C	Pengelola dan Pembina	3.03	4.5	-1.47	67.33	Cukup Puas
D	Pengajar	3.79	4.42	-0.63	85.75	Sangat Puas
E	Materi dan Metode	3.62	4.31	-0.69	83.99	Puas
F	Peningkatan Kompetensi	3.75	4.34	-0.59	86.41	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 3, peserta asal S1 Pendidikan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan SGI pada dua kriteria yaitu kriteria materi dan metode dan kriteria peningkatan kompetensi. Berdasarkan diagram kartesius kualitas materi dan metode (Gambar 2), tidak ada indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki atau ditingkatkan kualitasnya bagi peserta asal S1 Pendidikan. Sedangkan menurut diagram kartesius peningkatan kompetensi peserta (Gambar 3), hanya satu indikator yang berada dalam prioritas utama untuk diperbaiki yaitu indikator kedisiplinan peserta meningkat setelah mengikuti program SGI. Hal ini berarti peserta merasa tidak mengalami peningkatan kedisiplinan setelah mengikuti program ini.



Gambar 2. Diagram kartesius kualitas materi dan metode bagi peserta asal S1 pendidikan

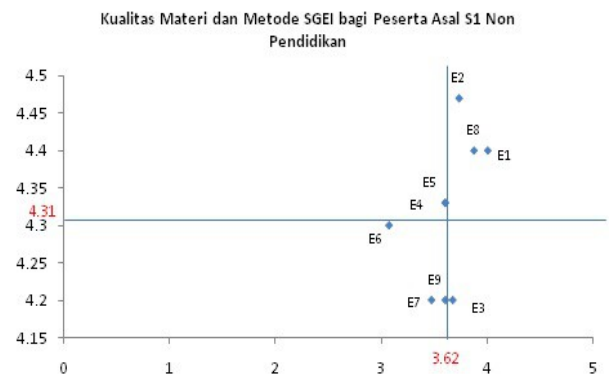


Gambar 3. Diagram kartesius kualitas peningkatan kompetensi bagi peserta asal S1 pendidikan

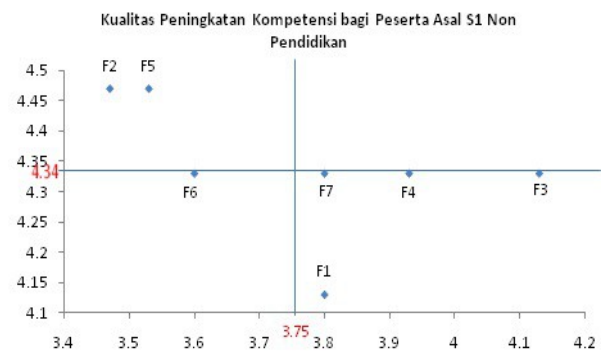
Berdasarkan Tabel 4, peserta asal S1 non pendidikan merasa puas dengan pelayanan SGI pada kriteria materi dan metode. Sedangkan pada kriteria peningkatan kompetensi, peserta SGI sudah merasa sangat puas dengan pelayanan program SGI. Berdasarkan diagram kartesius pada kualitas materi dan metode (Gambar 4), peserta asal S1 non pendidikan menganggap materi yang disampaikan oleh pengajar tidak mudah dipahami oleh peserta.

Selain itu, peserta juga menganggap metode pembelajaran yang digunakan tidak sesuai dengan kebutuhan. Sehingga kedua indikator ini berada dalam daerah prioritas utama untuk diperbaiki.

Berdasarkan diagram kartesius pada kriteria peningkatan kompetensi (Gambar 5), peserta asal S1 non pendidikan merasa belum mampu membuat RPP dan program SGI tidak meningkatkan kedisiplinan peserta. Sehingga kedua indikator ini berada pada daerah prioritas utama untuk diperbaiki. Perbedaan persepsi yang diterima kedua latar belakang peserta menunjukkan bahwa pihak penyelenggara SGI sebaiknya memberikan perhatian yang serius terhadap hal ini. Karena kemampuan membuat RPP merupakan salah satu kompetensi dasar yang nantinya harus dikuasai oleh peserta.



Gambar 4. Diagram kartesius kualitas materi dan metode bagi peserta asal S1 non Pendidikan



Gambar 5. Diagram kartesius peningkatan kompetensi bagi peserta asal S1 non pendidikan

Analisa kepuasan peserta SGI juga menyoroti perbedaan jenis kelamin terhadap capaian kepuasan layanan program SGI khususnya pada kriteria pengelola dan pembina. Berdasarkan diagram kartesius pada kriteria pengelola SGI dan pembina asrama, secara umum peserta menganggap pembina asrama tidak cepat menanggapi masalah dan keluhan peserta SGI, pembina asrama tidak

memahami kebutuhan dan permasalahan peserta SGI dan pembina asrama tidak memberikan perlakuan yang sama terhadap peserta SGI. Selain itu, komunikasi antara pembina asrama dan peserta SGI dianggap tidak berjalan dengan baik. Peserta SGI Angkatan III jumlahnya didominasi oleh peserta perempuan yaitu sebanyak 20 orang dan peserta

laki-laki sejumlah 12 orang. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisa capaian kepuasan khususnya pada kriteria ini yang didasarkan atas perbedaan jenis kelamin peserta. Hal ini karena, pada umumnya persepsi layanan yang dirasakan oleh peserta laki-laki akan berbeda dengan persepsi layanan yang dirasakan oleh peserta perempuan.

Tabel 5. Capaian kepuasan peserta laki-laki terhadap enam kriteria pelayanan SGI

Kode	Kriteria	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual (%)	Tingkat Kepuasan
A	Prosedur Seleksi	3.16	4.62	-1.46	68.39	Puas
B	Fisik/Fasilitas	3.23	4.77	-1.54	67.71	Cukup Puas
C	Pengelola dan Pembina	3.16	4.68	-1.52	67.52	Cukup Puas
D	Pengajar	4.1	4.7	-0.6	87.23	Sangat Puas
E	Materi dan Metode	3.93	4.65	-0.72	84.52	Sangat Puas
F	Peningkatan Kompetensi	3.87	4.63	-0.76	83.58	Puas

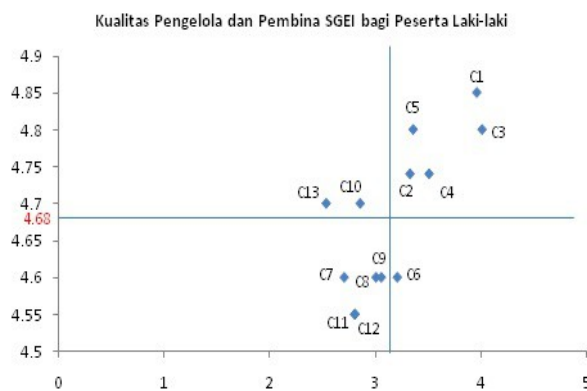
Tabel 6. Capaian kepuasan peserta perempuan terhadap enam kriteria pelayanan SGI

Kode	Kriteria	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual (%)	Tingkat Kepuasan
A	Prosedur Seleksi	2.94	4.36	-1.42	67.43	Cukup Puas
B	Fisik/Fasilitas	3.41	4.28	-0.87	79.67	Puas
C	Pengelola dan Pembina	2.73	4.35	-1.62	62.75	Cukup Puas
D	Pengajar	3.57	4.15	-0.58	86.02	Sangat Puas
E	Materi dan Metode	3.56	4.11	-0.55	86.61	Sangat Puas
F	Peningkatan Kompetensi	3.6	4.17	-0.57	86.33	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 5 di atas, peserta SGI laki-laki menganggap program SGI sudah memenuhi sebanyak 67.52% harapan mereka terhadap kriteria pengelola dan pembina. Sedangkan pada tabel 6, peserta SGI perempuan menganggap program SGI hanya mampu memenuhi harapan mereka terhadap kriteria ini sebanyak 62.75% saja. Bagi peserta perempuan sendiri, kriteria ini memperoleh nilai *gap* tertinggi diantara kriteria lainnya. Artinya, mereka menganggap layanan pada kriteria ini kurang baik sehingga perlu banyak peningkatan atau perbaikan.

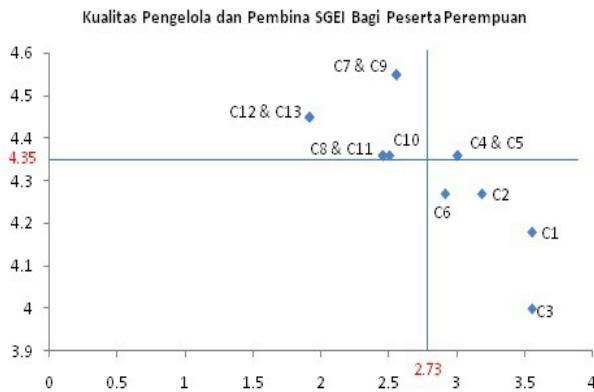
Berdasarkan diagram kartesius (Gambar 6) untuk kriteria ini, peserta laki-laki menempatkan dua indikator yang berada dalam daerah prioritas utama untuk diperbaiki yaitu pembina asrama yang dianggap tidak memberikan perlakuan yang sama terhadap peserta dan komunikasi antara pembina asrama dan peserta yang dianggap tidak berjalan dengan baik. Sedangkan peserta perempuan menempatkan tujuh indikator yang berada dalam daerah prioritas utama untuk diperbaiki (Gambar 7). Ketujuh indikator itu antara lain, pembina asrama yang dianggap tidak cepat menanggapi masalah dan keluhan peserta, pembina asrama yang dianggap tidak konsisten dalam menerapkan aturan program, pembina asrama yang dianggap tidak memahami

kebutuhan dan permasalahan peserta, pembina asrama yang dianggap tidak memberikan perlakuan yang sama terhadap peserta, pembina asrama dianggap tidak dapat menjadi motivator bagi peserta, pembina asrama dianggap tidak dapat menjadi sahabat bagi peserta dan komunikasi antara pembina asrama dan peserta yang dianggap tidak berjalan dengan baik.



Gambar 6. Diagram kartesius kualitas pengelola dan pembina bagi peserta SGI laki-laki



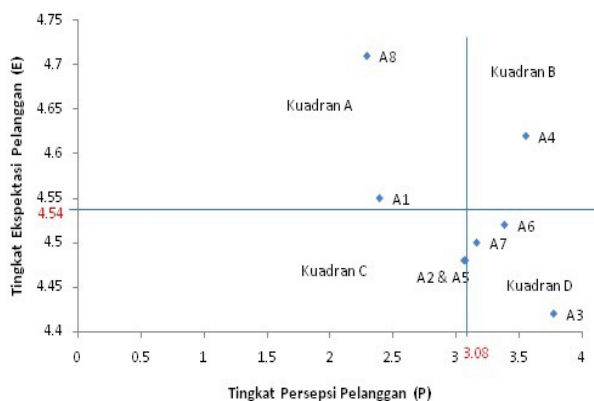


Gambar 7. Diagram kartesius kualitas pengelola dan pembina bagi peserta SGI perempuan

### Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

Dari kedua variabel yaitu tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi dapat dilakukan penilaian tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi pada masing-masing kualitas pelayanan program SGI. Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana peta atribut/ kriteria tingkat pelayanan antara tingkat ekspektasi dan persepsi, maka dapat digambarkan dalam diagram kartesius. Hasil pengukuran dan pembagian atas atribut-atribut tersebut memungkinkan pihak penyelenggara SGI untuk menitikberatkan upaya perbaikan pada hal-hal yang benar-benar dianggap penting oleh peserta SGI.

### Diagram Kartesius Kualitas Prosedur Seleksi Program SGI



Gambar 8. Diagram Kartesius Kualitas Prosedur Seleksi Program SGI

Dalam gambar 8 di atas terlihat sebaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seleksi terhadap peserta SGI.

#### Kuadran A :

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta, tetapi pelayanan yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan oleh peserta. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Informasi penerimaan peserta program SGI mudah diperoleh (Butir A1)
2. Pengumuman hasil seleksi program SGI dilakukan tepat waktu (Butir A8)

#### Kuadran B :

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta dan penyelenggara SGI telah memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga peserta merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu di kuadran ini, penyelenggara SGI perlu mempertahankan tingkat kinerja/pelayanan yang diterima peserta. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Proses wawancara calon peserta SGI dilakukan dengan baik (butir A4)

#### Kuadran C :

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta dinilai kurang penting oleh peserta, sedangkan bagi pihak penyelenggara SGI kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta telah dilakukan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini adalah :

1. Calon peserta mudah memahami alur dan prosedur seleksi program SGI (butir A2)
2. Proses seleksi program SGI dilakukan dengan adil dan transparan (butir A5)

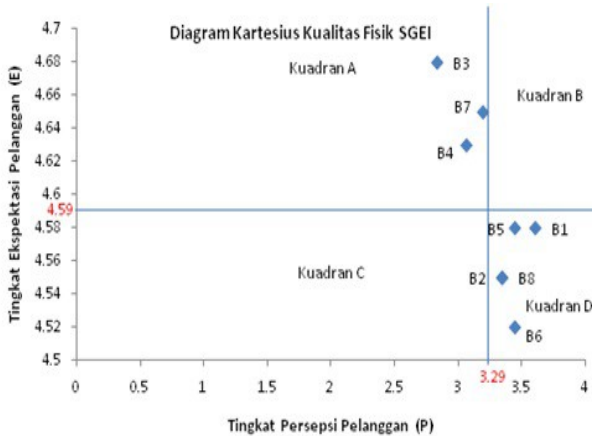
#### Kuadran D :

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh peserta, tetapi pihak penyelenggara SGI melaksanakannya dengan sangat baik. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Persyaratan seleksi mudah dipenuhi oleh calon peserta SGI (butir A3)
2. Focus Group Discussion (FGD) dilakukan secara terstruktur dan terarah (butir A6)
3. Calon peserta program SGI mudah memperoleh informasi hasil seleksi (butir A7)

### Diagram Kartesius Kualitas Fisik/ Fasilitas Program SGI

Dalam gambar 9 di bawah ini terlihat sebaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan faktor fisik/ fasilitas program terhadap peserta SGI.



Gambar 9. Diagram Kartesius Kualitas Fisik/Fasilitas Program SGI

**Kuadran A :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta, tetapi pelayanan yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan oleh peserta. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Keamanan lingkungan kampus dan asrama terjaga (butir B3)
2. Fasilitas program SGI terawat dengan baik (butir B4)
3. Sarana dan prasarana program SGI lengkap (Butir B7)

**Kuadran D :**

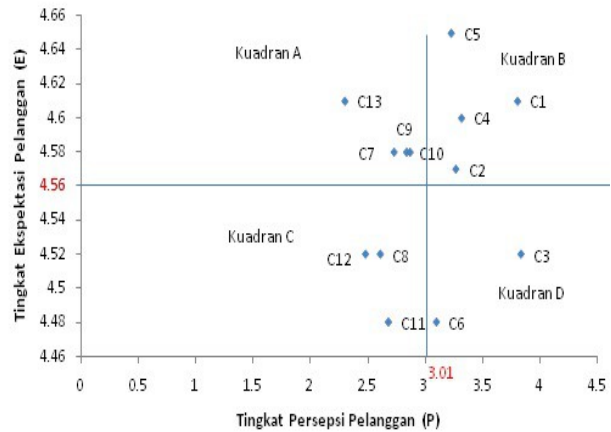
Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh peserta, tetapi pihak penyelenggara SGI melaksanakannya dengan sangat baik. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Ruang perkuliahan dalam kondisi layak pakai (butir B1)
2. Sarana dan prasarana program SGI bersih dan rapi (butir B2)
3. Asrama mahasiswa SGI layak ditempati (butir B5)
4. Fasilitas MCK dalam kondisi terawat dan layak digunakan (butir B6)
5. Kamar tidur asrama mahasiswa SGI memadai (butir B8)

Tidak adanya faktor-faktor yang berada pada kuadran B dan C memperlihatkan pengutuban atau kesenjangan yang cukup signifikan dari faktor-faktor yang ada di kuadran A dengan kuadran D.

**Diagram Kartesius Kualitas Pengelola dan Pembina Asrama SGI**

Dalam Gambar 10 terlihat sebaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengelola dan pembina asrama di mata peserta SGI.



Gambar 10. Diagram Kartesius Kualitas Pengelola dan Pembina Asrama SGI

**Kuadran A :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta, tetapi pelayanan yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan oleh peserta. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Pembina program cepat menanggapi masalah dan keluhan peserta SGI (Butir C7)
2. Pembina program memahami kebutuhan dan permasalahan peserta SGI (butir C9)
3. Pembina asrama memberikan perlakuan yang sama terhadap peserta SGI (butir C10)
4. Komunikasi pembina asrama dan peserta SGI berjalan dengan baik (butir C13)

**Kuadran B :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta dan penyelenggara SGI telah memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga peserta merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu di kuadran ini, penyelenggara SGI perlu mempertahankan tingkat kinerja/ pelayanan yang diterima peserta. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Penanggungjawab program telah menyampaikan visi dan misi program (butir C1)
2. Pengelola program SGI mudah ditemui dan dihubungi (butir C2)
3. Mahasiswa SGI mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan program (butir C4)
4. Pengelola program SGI bersikap tegas dalam penerapan tata tertib (C5)

**Kuadran C :**

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta dinilai kurang penting oleh peserta, sedangkan bagi pihak penyelenggara SGI kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta telah dilakukan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini adalah :

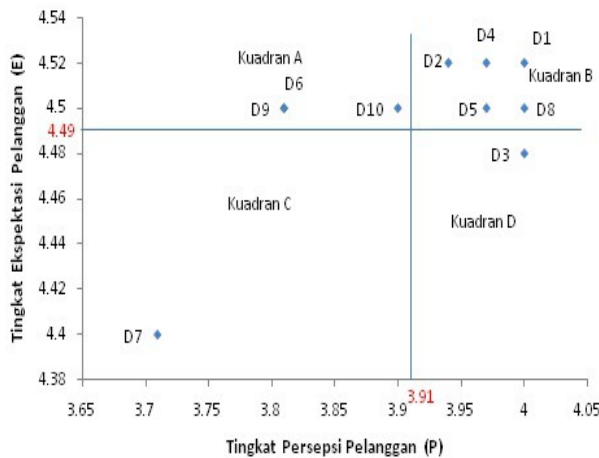
1. Pembina program SGI konsisten dalam menerapkan aturan program (butir C8)
2. Pembina asrama menjadi motivator bagi peserta SGI (butir C11)
3. Pembina asrama menjadi sahabat bagi peserta SGI (butir C12)

**Kuadran D :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh peserta, tetapi pihak penyelenggara SGI melaksanakannya dengan sangat baik. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Pengelola program SGI bersikap ramah dan sopan (butir C3)
2. Pengelola program SGI mampu menjadi teladan bagi peserta (C6)

**Diagram Kartesius Kualitas Pengajar Program SGI**



**Gambar 11. Diagram Kartesius Kualitas Pengajar SGI**

Dalam Gambar 11 di atas terlihat sebaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengajar terhadap peserta SGI.

**Kuadran A :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta, tetapi pelayanan yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan oleh peserta. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Pengajar SGI memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengembangkan kemampuan komunikasinya (butir D6)
2. Pengajar SGI menyampaikan materi dengan jelas (butir D9)
3. Pengajar SGI menguasai materi yang disampaikan (butir D10)

**Kuadran B :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta dan penyelenggara SGI telah memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga peserta merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu di kuadran ini, penyelenggara SGI perlu mempertahankan tingkat kinerja/ pelayanan yang diterima peserta. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Pengajar SGI menggunakan metode yang variatif dalam mengajar (butir D1)
2. Pengajar SGI memotivasi peserta didik untuk terlibat aktif dalam KBM (butir D2)
3. Pengajar SGI memiliki latar belakang keilmuan yang sesuai (butir D4)
4. Pengajar SGI memiliki pengalaman yang mumpuni (butir D5)
5. Pengajar SGI menghargai pendapat dan umpan balik yang diajukan peserta SGI (butir D8)

**Kuadran C :**

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta dinilai kurang penting oleh peserta, sedangkan bagi pihak penyelenggara SGI kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta telah dilakukan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini adalah :

1. Pengajar SGI melakukan komunikasi dua arah (butir D7)

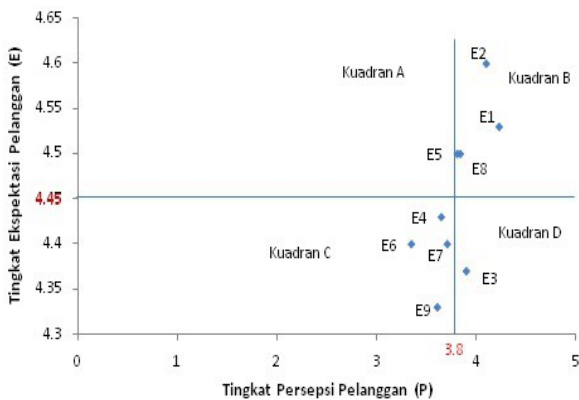
**Kuadran D :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh peserta, tetapi pihak penyelenggara SGI melaksanakannya dengan sangat baik. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Pengajar SGI menggunakan media pembelajaran yang tepat (butir D3)

**Diagram Kartesius Kualitas Materi dan Metode Program SGI**

Dalam Gambar 12 berikut ini terlihat sebaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas materi dan metode program di mata peserta SGI.



Gambar 12. Diagram Kartesius Kualitas Materi dan Metode Pembelajaran Program SGI

**Kuadran B :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta dan penyelenggara SGI telah memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga peserta merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu di kuadran ini, penyelenggara SGI perlu mempertahankan tingkat kinerja/pelayanan yang diterima peserta. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Materi yang diberikan selama SGI berguna untuk peningkatan kualitas pembelajaran (butir E1)
2. Materi yang diberikan menunjang peningkatan kompetensi di bidang pembelajaran (butir E2)
3. Metode pembelajaran yang digunakan sesuai dengan kebutuhan (butir E5)
4. Pemberian penugasan sesuai dengan tujuan pembelajaran (butir E8)

**Kuadran C :**

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta dinilai kurang penting oleh peserta, sedangkan bagi pihak penyelenggara SGI kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta telah dilakukan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini adalah :

1. Materi yang disampaikan oleh pengajar SGI mudah dipahami peserta SGI (butir E4)
2. Komposisi materi dalam perkuliahan sudah seimbang (butir E6)
3. Materi yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran (butir E7)
4. Penggunaan alat bantu dalam proses pembelajaran sudah tepat (butir E9)

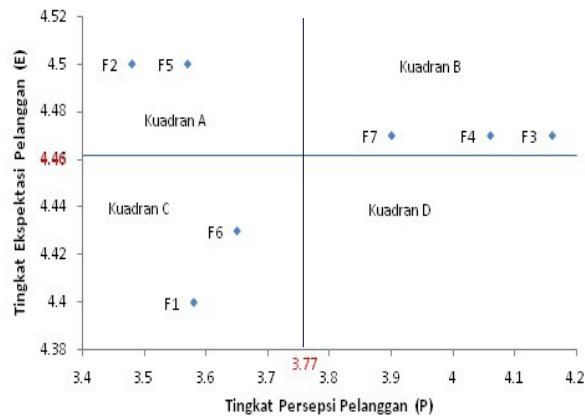
**Kuadran D :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh peserta, tetapi

pihak penyelenggara SGI melaksanakannya dengan sangat baik. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Latar belakang pendidikan pengajar mendukung kualitas penyampaian materi (butir E3)

Diagram Kartesius Peningkatan Kompetensi Peserta SGI



Gambar 13. Diagram Kartesius Peningkatan Kompetensi Peserta SGI

Dalam Gambar 13 di atas terlihat sebaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas peningkatan kompetensi peserta SGI.

**Kuadran A :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta, tetapi pelayanan yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan oleh peserta. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Setelah mengikuti SGI, peserta mampu membuat RPP (butir F2)
2. Kedisiplinan peserta meningkat setelah mengikuti program SGI (butir F5)

**Kuadran B :**

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh peserta dan penyelenggara SGI telah memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga peserta merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu di kuadran ini, penyelenggara SGI perlu mempertahankan tingkat kinerja/ pelayanan yang diterima peserta. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Program SGI meningkatkan motivasi peserta untuk menjadi guru (butir F3)
2. Program SGI menumbuhkan *leadership skill* peserta (butir F4)
3. Keterampilan menulis peserta meningkat setelah mengikuti program SGI (butir F7)

### Kuadran C :

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta dinilai kurang penting oleh peserta, sedangkan bagi pihak penyelenggara SGI kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta telah dilakukan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini adalah :

1. Peserta SGI telah memahami visi dan misi program (butir F1)
2. Program SGI meningkatkan kemampuan komunikasi peserta (butir F6)

### Kesimpulan

1. Berdasarkan Nilai Aktual Servqual, dapat dikemukakan bahwa untuk kriteria Prosedur Seleksi dan kriteria Pengelola dan Pembina, program SGI mampu memenuhi 67,84% dan 66,01% harapan peserta. Dengan nilai ini berarti peserta SGI merasa cukup puas dengan pelayanan pada kedua kriteria tersebut.
2. Pada kriteria Fisik dan Fasilitas SGI, program SGI mampu memenuhi 71,68% harapan peserta. Nilai ini berarti peserta SGI sudah merasa puas dengan pelayanan pada kriteria kualitas Fisik dan Fasilitas program SGI.
3. Sedangkan pada tiga kriteria terakhir yaitu kriteria Pengajar SGI, kriteria Materi dan Metode, serta kriteria Peningkatan Kompetensi, program SGI telah mampu memenuhi sebanyak 87,08%, 85,39%, dan 84,53% harapan peserta. Hal ini berarti peserta SGI merasa sangat puas dengan pelayanan SGI pada tiga kriteria tersebut.
4. Berdasarkan Nilai Servqual, kriteria pelayanan program SGI dengan nilai *Gap* tertinggi adalah kriteria Pengelola dan Pembina (-1,55) . Hal ini berarti kriteria tersebut sangat diprioritaskan untuk diperbaiki kualitasnya. Nilai *Gap* untuk kriteria lainnya berturut-turut adalah kriteria Prosedur Seleksi (-1,46), Fisik dan Fasilitas (-1,3), Peningkatan Kompetensi (-0,69), Materi dan Metode (-0,65), Pengajar (-0,58).

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang dapat disampaikan adalah tingkat kualitas yang diberikan oleh Pengelola SGI harus lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat memberikan kepuasan pada para peserta SGI. Dengan melihat pentingnya akan tingkat kepentingan peserta

terhadap tingkat kinerja, maka pelayanan-pelayanan yang harus ditingkatkan adalah sebagai berikut:

1. Informasi penerimaan peserta program SGEI mudah diperoleh
2. Pengumuman hasil seleksi program SGEI dilakukan tepat waktu
3. Keamanan lingkungan kampus dan asrama terjaga
4. Fasilitas program SGEI terawat dengan baik
5. Sarana dan prasarana program SGEI lengkap
6. Pembina program cepat menanggapi masalah dan keluhan peserta SGEI
7. Pembina program memahami kebutuhan dan permasalahan peserta
8. Pembina asrama memberikan perlakuan yang sama terhadap peserta SGEI
9. Komunikasi pembina asrama dan peserta SGEI berjalan dengan baik
10. Pengajar SGEI memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengembangkan kemampuan komunikasinya
11. Pengajar SGEI menyampaikan materi dengan jelas
12. Pengajar SGEI menguasai materi yang disampaikan
13. Setelah mengikuti SGEI, peserta mampu membuat RPP
14. Kedisiplinan peserta meningkat setelah mengikuti program SGEI

### Daftar Pustaka

- Anonim. (2009). Survey Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi Ekspor Indonesia (Persero) Tahun 2009.
- Fitriati, R. (2010). Gagalkah transjakarta?: Kajian kualitas layanan pada system angkutan cepat missal transjakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 3, 75-98.
- Kompas. 19 Juli 2011. 873.650 Guru Tak Cocok.
- Koster, W. (2006). Membangun Kemandirian dan Peradaban Bangsa Melalui Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. No. 061. Tahun 12. Juli, 2006.
- Lesmana, A. (2009). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk. di Bagian Retail and Consumer Risk Group. Tesis. Universitas Gunadarma. Depok.
- Republika. 14 September 2011. 50 Persen Guru Belum S1.

Sihombing, U. (2004). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan (Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. No. 051. Tahun 10. November 2004.

Tim SGEI. (2011). *Journey Guidance* Peserta Sekolah Guru Ekselensia Indonesia *Batch* III. Dompot Dhuafa.

Udiutomo, P. (2011). Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program SMART Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*. Vol. 1. No. 1. November 2011.

Zeithaml, Valerie, A. Parasuraman, and L. Berry, (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.

### **Keterangan Penulis**

Iis Rahmawati, lahir di Bogor 19 Juni 1983. Penulis merupakan lulusan S1 Fakultas Pertanian IPB. Penulis bergabung di Divisi Pendidikan Dompot Dhuafa sebagai tim peneliti program dan pendidikan sejak November 2011. Penelitian Analisa Kepuasan Peserta Sekolah Guru Indonesia Menggunakan Metode Servqual merupakan hasil penelitian sosial pertamanya setelah sebelumnya banyak melakukan penelitian pertanian. Karya ilmiah lainnya pernah dimuat di *Buletin Agronomi* tahun 2009, makalah poster yang dipublikasikan pada seminar tanaman obat di BPPT Thamrin Jakarta tahun 2009, serta hasil penelitian lain yang dipublikasikan pada 38th Meeting of National Working Group on Indonesian Medicinal Plant. Surabaya, 21-22 July 2010. Penulis juga pernah menjadi penulis *freelance* pada penerbit Media Pusindo dengan judul karya Buku Pintar Olimpiade IPA Kelas 4, 5 dan 6 SD pada tahun 2007.