



ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN SARANA PRASARANA, LAYANAN PEMBELAJARAN DAN LAYANAN KESISWAAN

Luluk Oktaviani¹, Rudi Hariawan², Haromain³

Program Studi Administrasi Pendidikan, FIPP, Universitas Pendidikan Mandalika^{1,2,3}

e-mail: lulukoktaviani344@gmail.com, rudihariawan@undikma.ac.id,
haromain@undikma.ac.id

Diterima: 27/06/2026; Direvisi: 12/ 07/2026; Diterbitkan: 17/09/2026

ABSTRAK

Kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran, tetapi juga oleh ketersediaan sarana prasarana dan kualitas layanan kesiswaan yang mampu memenuhi kebutuhan siswa. Permasalahan pada beberapa aspek layanan masih ditemukan di SMKN 1 Sakra, terutama terkait kecukupan sarana praktik dan respons layanan sekolah, sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima siswa. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap layanan sarana prasarana, layanan pembelajaran, dan layanan kesiswaan serta mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif analisis. Populasi penelitian berjumlah 350 siswa kelas X dan XI dengan sampel 187 responden yang dipilih melalui *stratified random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis lima dimensi SERVQUAL dan dianalisis menggunakan R-Studio melalui analisis *gap* SERVQUAL, *paired sample t-test*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan sarana prasarana dan pembelajaran memiliki *gap* positif masing-masing sebesar 0,015 dan 0,006, sedangkan layanan kesiswaan memiliki *gap* negatif sebesar -0,021 dengan perbedaan signifikan ($p=0,037$). Pada dimensi SERVQUAL, kesenjangan terbesar terdapat pada *reliability* (-1,67) dan *empathy* (-1,00). Pemetaan IPA menempatkan kebersihan toilet, laboratorium komputer, dan ruang praktik pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan perlu diarahkan pada atribut dengan kesenjangan terbesar, sementara layanan yang telah memenuhi harapan perlu dipertahankan dan dievaluasi secara berkala.

Kata Kunci: *SERVQUAL, Kepuasan Siswa, IPA, Kualitas Layanan, SMK*

ABSTRACT

The quality of educational services in vocational high schools is determined not only by the learning process but also by the availability of adequate infrastructure and the quality of student services in meeting students' needs. Several service-related issues remain at SMKN 1 Sakra, particularly concerning the adequacy of practical facilities and the responsiveness of school services, indicating the need to evaluate the extent to which services meet students' expectations. This study aims to analyze student satisfaction with infrastructure services, learning services, and student affairs services and to identify service attributes that should be prioritized for improvement. The study employed a quantitative approach with a descriptive analytical method. The population consisted of 350 students in Grades X and XI, with a sample of 187 respondents selected through stratified random sampling. Data were collected using a questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions and analyzed using R-Studio through SERVQUAL gap analysis, a paired-samples t-test, and Importance Performance Analysis





(IPA). The results showed that infrastructure and learning services had positive gap scores of 0.015 and 0.006, respectively, while student affairs services had a negative gap score of -0.021 with a statistically significant difference ($p = 0.037$). Among the SERVQUAL dimensions, the largest gaps were found in reliability (-1.67) and empathy (-1.00). IPA mapping placed toilet cleanliness, computer laboratories, and practical rooms in Quadrant I as the main priorities for improvement. These findings indicate that service quality improvement should focus on attributes with the largest gaps, while services that already meet students' expectations should be maintained and evaluated periodically.

Keywords: *SERVQUAL, Student Satisfaction, IPA, Service Quality, Vocational School*

PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan daya saing lulusan, sekolah menengah kejuruan (SMK) tidak hanya dituntut menghasilkan peserta didik yang memiliki kompetensi teknis sesuai kebutuhan dunia kerja, tetapi juga menyediakan layanan pendidikan yang mampu mendukung proses pembelajaran dan perkembangan peserta didik secara optimal (Sifa et al., 2022; Areisy & Sudira, 2022). Kualitas layanan pendidikan tersebut mencakup ketersediaan sarana dan prasarana, kualitas pelaksanaan pembelajaran, serta layanan kesiswaan yang responsif terhadap kebutuhan siswa (Yılmaz & Temizkan, 2022; Guo et al., 2025). Dalam konteks tersebut, kepuasan siswa menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi mutu layanan pendidikan karena menunjukkan sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan siswa (Dzikri et al., 2024). Widayati et al. (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna berkaitan erat dengan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Dalam konteks pendidikan, kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima menjadi bagian penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan layanan pendidikan (Alemu, 2023).

Kondisi tersebut relevan dengan penyelenggaraan pendidikan di SMKN 1 Sakra, salah satu sekolah vokasi di Kabupaten Lombok Timur yang terus berupaya meningkatkan mutu layanan pendidikan. Survei pendahuluan terhadap 30 siswa kelas X dan XI menunjukkan adanya sejumlah aspek layanan yang masih memerlukan perhatian. Sebanyak 63% responden menyatakan bahwa sarana praktik belum memadai, 57% menilai respons layanan sekolah masih kurang cepat, sedangkan hanya 40% yang menyatakan puas terhadap kondisi fasilitas dan proses pembelajaran secara umum. Meskipun temuan tersebut merupakan data awal dan belum menggambarkan keseluruhan populasi siswa, hasil tersebut mengindikasikan adanya aspek layanan yang perlu dikaji secara lebih sistematis. Temuan mengenai kualitas layanan pendidikan juga menunjukkan bahwa aspek pelayanan sekolah dapat menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan siswa (Rani & Nugraha, 2021). Guo et al. (2024) juga menekankan pentingnya evaluasi layanan sebagai dasar untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Permasalahan tersebut menjadi semakin penting dalam konteks pendidikan vokasi karena kecukupan fasilitas praktik merupakan salah satu unsur yang mendukung proses pembentukan kompetensi siswa (Kurniawan et al., 2022). Sejalan dengan hal tersebut, Handayani et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas dukungan pembelajaran dan fasilitas pendidikan perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pendidikan kejuruan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas berbagai layanan pendidikan berkaitan dengan kepuasan siswa. Choi dan Lee (2022) menemukan bahwa kualitas sarana prasarana dan layanan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan belajar siswa dengan motivasi belajar sebagai variabel mediasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sarana

prasarana tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas pendukung, tetapi juga berkaitan dengan pengalaman belajar siswa. Pada aspek kesiswaan, Robiatul A. et al. (2023) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara manajemen pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa. Sementara itu, Kurniawan et al. (2024) menemukan bahwa kompetensi pedagogik guru berkontribusi terhadap kepuasan siswa, sedangkan Santosa (2025) menunjukkan adanya kontribusi mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di sekolah kejuruan.

Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan siswa berkaitan dengan berbagai aspek layanan sekolah. Namun, penelitian terdahulu cenderung mengkaji kualitas sarana prasarana, layanan pembelajaran, atau layanan kesiswaan secara terpisah sehingga belum memberikan gambaran yang utuh mengenai pengalaman siswa terhadap keseluruhan layanan pendidikan dalam satu institusi. Selain itu, pengukuran kepuasan atau kesenjangan kualitas layanan saja belum secara langsung memberikan informasi mengenai atribut layanan yang harus didahulukan dalam perbaikan. Kanwar dan Sanjeeva (2022) menempatkan evaluasi kualitas layanan sebagai bagian penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan melalui identifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki, sedangkan Walyuniar et al. (2022) menunjukkan pentingnya pengukuran kualitas layanan untuk mengetahui aspek pelayanan yang masih memerlukan perhatian. Dengan demikian, evaluasi layanan pendidikan perlu diarahkan tidak hanya untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa, tetapi juga untuk menentukan atribut layanan yang memiliki urgensi lebih tinggi untuk ditingkatkan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah SERVQUAL yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kerangka SERVQUAL telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman pengguna (Widayati et al., 2022). Dalam konteks layanan pendidikan, pendekatan tersebut dapat digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai aspek layanan yang belum memenuhi harapan siswa (Magasi et al., 2022). Skýpalová et al. (2024) juga menunjukkan bahwa pengukuran kualitas layanan dapat digunakan untuk memahami evaluasi pengguna terhadap layanan yang diterimanya.

Namun, identifikasi kesenjangan melalui SERVQUAL belum secara langsung menunjukkan urutan prioritas atribut yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, hasil SERVQUAL dapat dipadukan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Ghazi et al. (2024) menunjukkan bahwa IPA dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang perlu mendapatkan perhatian berdasarkan posisi kepentingan dan kinerjanya. Susanti dan Jannah (2024) juga menggunakan pendekatan tersebut untuk membantu menentukan prioritas perbaikan layanan. Sementara itu, Hadiwidjaja et al. (2024) menunjukkan bahwa pemetaan kepentingan dan kinerja dapat memberikan informasi yang lebih operasional dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, integrasi SERVQUAL dan IPA memungkinkan evaluasi tidak berhenti pada pengukuran kesenjangan, tetapi dilanjutkan dengan pemetaan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja sehingga sekolah dapat menentukan prioritas perbaikan secara lebih terarah.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian evaluasi kualitas layanan sarana prasarana, layanan pembelajaran, dan layanan kesiswaan dalam satu kerangka analisis pada konteks pendidikan vokasi, dengan mengombinasikan SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa serta IPA untuk menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Pendekatan tersebut tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap masing-masing kelompok layanan, tetapi

juga menghasilkan pemetaan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja layanan relatif rendah. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan evaluasi layanan yang lebih komprehensif dan operasional karena menghubungkan pengukuran kepuasan dengan penentuan prioritas perbaikan pada berbagai aspek layanan pendidikan dalam satu institusi. Pendekatan evaluasi berbasis kebutuhan pengguna tersebut dapat menjadi dasar bagi sekolah dalam merancang perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran (Srihandoko & Ayu, 2021; Shifarani & Munandar, 2025; Taslim et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap layanan sarana prasarana, layanan pembelajaran, dan layanan kesiswaan di SMKN 1 Sakra menggunakan metode SERVQUAL yang diintegrasikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis diarahkan untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan pada setiap dimensi SERVQUAL serta menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi empiris bagi sekolah dalam menentukan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap layanan sarana prasarana, layanan pembelajaran, dan layanan kesiswaan di SMKN 1 Sakra. Populasi penelitian terdiri atas 350 siswa aktif kelas X dan XI. Sampel sebanyak 187 siswa ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan dipilih melalui teknik *stratified random sampling* untuk memastikan keterwakilan setiap tingkat kelas secara proporsional. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner menggunakan skala Likert empat tingkat untuk mengukur persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas layanan. Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen diuji coba kepada 30 siswa di luar sampel penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak RStudio versi 4.3.1 melalui beberapa tahapan. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan skor persepsi dan harapan siswa pada setiap atribut layanan, sedangkan uji normalitas dilakukan menggunakan *Shapiro-Wilk* sebagai prasyarat analisis statistik parametrik. Selanjutnya, kualitas layanan dianalisis menggunakan metode SERVQUAL dengan menghitung nilai *gap* antara skor persepsi dan harapan pada setiap atribut. Nilai tersebut kemudian dipadukan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) melalui pemetaan atribut berdasarkan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan. Untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara skor persepsi dan harapan, dilakukan *paired sample t-test* pada taraf signifikansi 5%. Hasil keseluruhan analisis digunakan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan siswa, kesenjangan kualitas layanan, serta atribut layanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan di SMKN 1 Sakra.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur persepsi dan harapan siswa terhadap layanan pendidikan secara memadai. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *R-hitung* pada instrumen persepsi, sedangkan konsistensi instrumen dievaluasi melalui nilai *Cronbach's Alpha* pada instrumen persepsi dan harapan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *R-hitung* instrumen persepsi berada pada rentang 0,666–0,862, sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* mencapai 0,977 pada instrumen persepsi dan 0,958 pada instrumen harapan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang tinggi sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengumpulan data untuk menganalisis kepuasan siswa terhadap layanan sarana prasarana, layanan pembelajaran, dan layanan kesiswaan. Rangkuman hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian	Indikator	Hasil
Validitas	Rentang nilai <i>R-hitung</i> (Persepsi)	0,666–0,862
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i> (Persepsi)	0,977
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i> (Harapan)	0,958

Berdasarkan Tabel 1, nilai *R-hitung* pada instrumen persepsi berada pada rentang 0,666–0,862. Rentang tersebut menunjukkan bahwa butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen persepsi memiliki hasil korelasi yang memadai berdasarkan pengujian validitas yang dilakukan. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,977 pada instrumen persepsi dan 0,958 pada instrumen harapan menunjukkan konsistensi internal yang tinggi pada kedua instrumen. Dengan demikian, hasil pada Tabel 1 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki kualitas pengukuran yang memadai dan dapat digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi dan harapan siswa sebagai dasar analisis SERVQUAL dan IPA.

Hasil Uji Normalitas Data *Gap* SERVQUAL

Setelah instrumen dinyatakan layak digunakan, analisis dilanjutkan dengan pengujian distribusi data *gap* SERVQUAL. Data *gap* merupakan selisih antara skor persepsi dan skor harapan siswa sehingga menjadi dasar untuk mengetahui kesesuaian layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Shapiro–Wilk untuk menentukan apakah data *gap* memenuhi asumsi distribusi normal sebelum dilakukan pengujian perbedaan antara persepsi dan harapan. Hasil pengujian menunjukkan statistik W sebesar 0,98818 dengan *p-value* sebesar 0,5217, yang selanjutnya menjadi dasar untuk menentukan teknik analisis perbedaan yang digunakan. Hasil uji normalitas data *gap* SERVQUAL disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data *Gap* SERVQUAL

Pengujian	Statistik W	Sig. (<i>p-value</i>)	Keterangan
Shapiro–Wilk	0,98818	0,5217	Data berdistribusi normal

Berdasarkan Tabel 2, nilai *p-value* sebesar 0,5217 lebih besar daripada 0,05 sehingga data *gap* SERVQUAL dinyatakan berdistribusi normal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa distribusi selisih antara persepsi dan harapan siswa memenuhi asumsi normalitas yang diperlukan untuk analisis parametrik. Oleh karena itu, pengujian perbedaan antara skor persepsi dan harapan dapat dilanjutkan menggunakan *paired sample t-test*. Dengan demikian, hasil pada Tabel 2 menjadi dasar statistik untuk menguji apakah kesenjangan layanan yang ditemukan pada analisis SERVQUAL menunjukkan perbedaan yang signifikan atau tidak.

Analisis SERVQUAL Berdasarkan Kelompok Layanan

Analisis SERVQUAL dilakukan untuk menjawab bagian utama tujuan penelitian, yaitu mengetahui kesesuaian antara layanan yang diterima siswa dan layanan yang diharapkan pada tiga kelompok layanan pendidikan. Ketiga kelompok tersebut terdiri atas layanan sarana prasarana, layanan pembelajaran, dan layanan kesiswaan. Tingkat kesesuaian layanan dianalisis melalui perbandingan rata-rata skor persepsi dan harapan yang menghasilkan nilai *gap*, sedangkan *paired sample t-test* digunakan untuk mengetahui signifikansi perbedaan kedua skor tersebut. Oleh karena itu, interpretasi hasil tidak hanya didasarkan pada besar kecilnya nilai *gap*, tetapi juga mempertimbangkan arah kesenjangan dan signifikansi statistiknya. Ringkasan hasil analisis SERVQUAL pada ketiga kelompok layanan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Analisis SERVQUAL Tiga Layanan Utama SMKN 1 Sakra

Dimensi Layanan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap	<i>t</i> -hitung	<i>p</i> -value
Sarana Prasarana	3,517	3,502	0,015	1,245	0,215
Layanan Pembelajaran	3,506	3,500	0,006	0,987	0,325
Layanan Kesiswaan	3,477	3,498	-0,021	-2,103	0,037*

Keterangan: $p < 0,05$ (signifikan).

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 3, layanan sarana prasarana memiliki rata-rata persepsi 3,517, sedikit lebih tinggi dibandingkan rata-rata harapan sebesar 3,502 sehingga menghasilkan *gap* positif 0,015. Meskipun demikian, nilai *p-value* sebesar 0,215 menunjukkan bahwa perbedaan antara persepsi dan harapan tersebut tidak signifikan, sehingga secara statistik layanan sarana prasarana dapat dipandang relatif telah memenuhi harapan siswa. Kondisi serupa terlihat pada layanan pembelajaran yang menghasilkan *gap* positif sebesar 0,006 dengan *p-value* 0,325, sehingga perbedaan antara layanan yang diterima dan yang diharapkan juga tidak signifikan. Berbeda dengan kedua kelompok tersebut, Tabel 3 menunjukkan bahwa layanan kesiswaan memiliki *gap* negatif sebesar -0,021 dengan *p-value* 0,037, yang berarti layanan kesiswaan merupakan satu-satunya kelompok yang menunjukkan kesenjangan signifikan antara persepsi dan harapan siswa.

Temuan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa tidak sepenuhnya seragam pada ketiga kelompok layanan. Layanan sarana prasarana dan layanan pembelajaran secara deskriptif memiliki skor persepsi yang sedikit melampaui harapan, tetapi keunggulan tersebut belum menunjukkan perbedaan yang bermakna secara statistik. Sebaliknya, layanan

kesiswaan menunjukkan bahwa skor persepsi masih berada di bawah harapan dan perbedaannya signifikan sehingga aspek tersebut menjadi perhatian dalam evaluasi kualitas layanan sekolah. Dengan demikian, hasil SERVQUAL berdasarkan kelompok layanan mengindikasikan bahwa perbaikan kepuasan siswa perlu diarahkan secara lebih spesifik, terutama pada layanan yang menunjukkan kesenjangan negatif dan signifikan.

Analisis Berdasarkan Lima Dimensi SERVQUAL

Untuk memperjelas aspek kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan siswa, analisis SERVQUAL selanjutnya dilakukan berdasarkan lima dimensi, yaitu *reliability*, *empathy*, *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance*. Pengelompokan ini digunakan untuk mengetahui dimensi layanan yang masih memiliki kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa. Nilai *gap* digunakan untuk menunjukkan arah dan besarnya kesenjangan, sedangkan *t-hitung* dan *p-value* digunakan untuk mengetahui signifikansi perbedaan antara persepsi dan harapan. Hasil analisis berdasarkan kelima dimensi tersebut disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Skor Gap Lima Dimensi SERVQUAL (RATER)

No.	Dimensi	Gap Score	<i>t-hitung</i>	<i>p-value</i>	Keterangan
1	<i>Reliability</i>	-1,67	-8,456	0,000*	Sangat signifikan
2	<i>Empathy</i>	-1,00	-5,234	0,000*	Sangat signifikan
3	<i>Tangibles</i>	-0,54	-3,123	0,002*	Signifikan
4	<i>Responsiveness</i>	-0,44	-2,876	0,005*	Signifikan
5	<i>Assurance</i>	0,06	0,876	0,382	Tidak signifikan

Keterangan: $p < 0,05$ (signifikan)

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 4, dimensi *reliability* memiliki *gap* paling negatif sebesar -1,67 dengan *p-value* 0,000 sehingga menjadi dimensi dengan kesenjangan paling besar antara persepsi dan harapan siswa. Dimensi *empathy* juga menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -1,00 dan signifikan dengan *p-value* 0,000, yang menunjukkan bahwa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan siswa masih belum sesuai dengan harapan. Selanjutnya, dimensi *tangibles* dan *responsiveness* masing-masing memiliki *gap* -0,54 dan -0,44 dengan *p-value* 0,002 dan 0,005, sehingga kedua dimensi tersebut juga menunjukkan kesenjangan negatif yang signifikan. Sebaliknya, Tabel 4 menunjukkan bahwa *assurance* memiliki *gap* positif sebesar 0,06 dengan *p-value* 0,382, sehingga dimensi tersebut relatif telah memenuhi harapan siswa dan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

Hasil pada Tabel 4 memperlihatkan bahwa permasalahan kualitas layanan paling kuat berada pada dimensi *reliability*, kemudian diikuti oleh *empathy*, *tangibles*, dan *responsiveness*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesenjangan kepuasan siswa tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup keandalan pelayanan, perhatian terhadap siswa, serta ketanggapan dalam memberikan layanan. Sementara itu, dimensi *assurance* menunjukkan kondisi yang relatif lebih baik karena persepsi siswa sedikit melampaui harapan dan perbedaannya tidak signifikan. Dengan demikian, hasil lima dimensi SERVQUAL memberikan dasar untuk menentukan aspek layanan yang perlu ditelusuri lebih lanjut melalui analisis atribut menggunakan IPA.

Pemetaan Atribut Layanan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis SERVQUAL memberikan informasi mengenai kesenjangan antara persepsi dan harapan, tetapi belum menunjukkan atribut layanan yang harus menjadi prioritas perbaikan. Oleh karena itu, analisis dilanjutkan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Sebanyak 10 atribut dianalisis, meliputi kebersihan toilet, lab komputer, ruang praktik, fasilitas perpustakaan, kedisiplinan, layanan BK, transparansi dana, kompetensi guru, kecepatan respons staf, dan ekstrakurikuler. Pemetaan tersebut menggunakan rata-rata persepsi sebesar 3,67 sebagai garis potong sumbu horizontal dan rata-rata harapan sebesar 4,20 sebagai garis potong sumbu vertikal. Data masing-masing atribut dan posisi kuadrannya disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Data Indikator Layanan untuk Pemetaan IPA

No.	Indikator	Persepsi	Harapan	Gap	Kuadran
1	Kebersihan Toilet	2,5	4,2	-1,7	I (Prioritas Utama)
2	Lab Komputer	3,2	4,8	-1,6	I (Prioritas Utama)
3	Ruang Praktik	3,5	4,7	-1,2	I (Prioritas Utama)
4	Fasilitas Perpustakaan	3,0	3,5	-0,5	III (Prioritas Rendah)
5	Kedisiplinan	4,2	4,5	-0,3	II (Pertahankan)
6	Layanan BK	3,8	4,0	-0,2	II (Pertahankan)
7	Transparansi Dana	3,9	4,1	-0,2	II (Pertahankan)
8	Kompetensi Guru	4,5	4,6	-0,1	II (Pertahankan)
9	Kecepatan Respon Staf	4,1	3,9	0,2	IV (Berlebihan)
10	Ekstrakurikuler	4,0	3,7	0,3	IV (Berlebihan)

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 5, kebersihan toilet, lab komputer, dan ruang praktik berada pada Kuadran I dengan *gap* masing-masing sebesar -1,7, -1,6, dan -1,2. Ketiga atribut tersebut memiliki kinerja yang belum mampu memenuhi tingkat kepentingannya sehingga menjadi prioritas utama perbaikan layanan sekolah. Sementara itu, kedisiplinan, layanan BK, transparansi dana, dan kompetensi guru berada pada Kuadran II, yang menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang relatif sesuai dengan tingkat kepentingannya sehingga perlu dipertahankan. Tabel 5 juga menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berada pada Kuadran III sebagai prioritas rendah, sedangkan kecepatan respons staf dan ekstrakurikuler berada pada Kuadran IV yang menunjukkan kinerja relatif lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya.

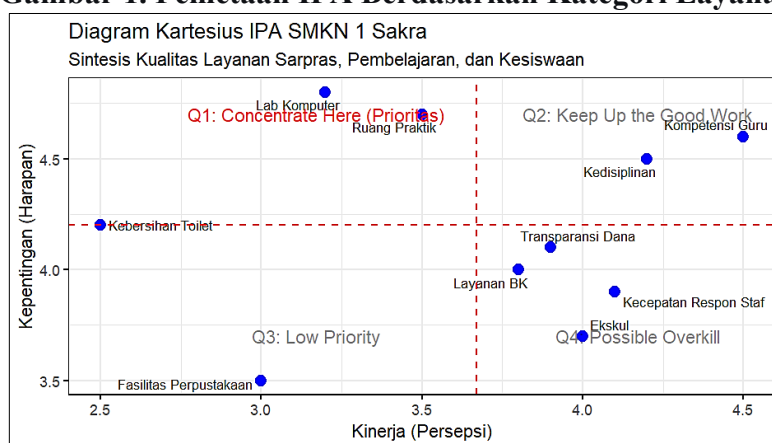
Hasil pemetaan pada Tabel 5 memberikan informasi yang lebih spesifik mengenai atribut layanan yang berhubungan dengan kepuasan siswa. Tiga atribut pada Kuadran I menunjukkan bahwa perbaikan fasilitas dan kondisi lingkungan belajar menjadi kebutuhan

yang lebih mendesak dibandingkan atribut lainnya. Temuan tersebut memperkuat hasil SERVQUAL pada dimensi *tangibles* yang sebelumnya menunjukkan *gap* negatif dan signifikan. Dengan demikian, IPA tidak hanya mengonfirmasi adanya kesenjangan layanan, tetapi juga membantu sekolah menentukan atribut konkret yang perlu diprioritaskan berdasarkan kepentingan dan kinerjanya.

Pemetaan Diagram Kartesius IPA

Untuk memperjelas distribusi atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, hasil analisis IPA selanjutnya divisualisasikan melalui Diagram Kartesius. Visualisasi ini digunakan untuk menunjukkan posisi setiap atribut pada empat kuadran sehingga perbedaan antara atribut yang perlu diperbaiki dan atribut yang perlu dipertahankan dapat terlihat secara lebih jelas. Titik potong yang digunakan dalam pemetaan adalah rata-rata persepsi sebesar 3,67 pada sumbu horizontal dan rata-rata harapan sebesar 4,20 pada sumbu vertikal. Berdasarkan titik potong tersebut, setiap atribut ditempatkan pada Kuadran I, II, III, atau IV sesuai kombinasi tingkat kepentingan dan kinerjanya. Hasil pemetaan tersebut disajikan pada Gambar 1.

Gambar 1. Pemetaan IPA Berdasarkan Kategori Layanan



Berdasarkan Gambar 1, tiga atribut berada pada Kuadran I, yaitu kebersihan toilet, lab komputer, dan ruang praktik. Keempat atribut pada Kuadran II, yaitu kedisiplinan, layanan BK, transparansi dana, dan kompetensi guru, menunjukkan aspek layanan yang perlu dipertahankan karena memiliki posisi kinerja yang relatif baik pada atribut yang dianggap penting oleh siswa. Fasilitas perpustakaan berada pada Kuadran III, sedangkan kecepatan respons staf dan ekstrakurikuler berada pada Kuadran IV. Dengan demikian, Gambar 3 menunjukkan bahwa hasil IPA menghasilkan tiga atribut sebagai prioritas utama, empat atribut yang perlu dipertahankan, satu atribut sebagai prioritas rendah, dan dua atribut yang berada pada kategori berlebihan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi SERVQUAL dan IPA memberikan gambaran kepuasan siswa secara lebih terarah. Analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa layanan kesiswaan merupakan kelompok layanan yang memiliki kesenjangan negatif dan signifikan, sedangkan pada tingkat dimensi, *reliability*, *empathy*, *tangibles*, dan *responsiveness* menunjukkan kesenjangan negatif yang signifikan. Selanjutnya, analisis IPA mengidentifikasi kebersihan toilet, lab komputer, dan ruang praktik sebagai atribut yang memiliki posisi prioritas utama sehingga menjadi fokus perbaikan yang paling mendesak. Dengan demikian, hasil penelitian tidak berhenti pada pengukuran tingkat kepuasan, tetapi

menghasilkan informasi mengenai bagian layanan dan atribut konkret yang perlu diprioritaskan sekolah untuk meningkatkan kesesuaian layanan dengan harapan siswa.

Pembahasan

Kepuasan Siswa terhadap Tiga Kelompok Layanan

Tujuan pertama penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap layanan sarana prasarana, layanan pembelajaran, dan layanan kesiswaan di SMKN 1 Sakra. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa layanan sarana prasarana dan layanan pembelajaran secara agregat telah berada pada kondisi yang relatif sesuai dengan harapan siswa, sedangkan layanan kesiswaan masih menunjukkan kesenjangan negatif. Perbedaan tersebut menjadi lebih penting ketika dilihat dari hasil pengujian statistik, karena kesenjangan pada layanan kesiswaan terbukti signifikan, sementara dua kelompok layanan lainnya tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan sekolah tidak bersifat seragam, sehingga evaluasi mutu layanan perlu mempertimbangkan karakteristik masing-masing kelompok layanan.

Kondisi layanan sarana prasarana dan pembelajaran yang relatif sesuai dengan harapan menunjukkan bahwa sekolah telah mampu memberikan layanan pada tingkat yang secara umum dapat diterima oleh siswa. Meskipun demikian, kondisi tersebut tidak dapat dimaknai bahwa seluruh atribut pada kedua kelompok layanan telah optimal karena nilai agregat dapat menutupi perbedaan pada atribut tertentu. Temuan ini sejalan dengan Choi dan Lee (2022) yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas sarana prasarana dan layanan pendidikan dengan kepuasan belajar siswa. Hasil tersebut memperkuat pandangan bahwa kualitas fasilitas dan layanan pembelajaran merupakan bagian penting dari pengalaman siswa, tetapi evaluasinya perlu dilakukan secara lebih rinci agar aspek yang masih lemah tidak tertutupi oleh capaian agregat. Dengan demikian, kepuasan yang relatif baik pada kedua kelompok layanan lebih tepat dipahami sebagai kondisi yang perlu dipertahankan sekaligus dievaluasi secara berkelanjutan.

Berbeda dengan dua kelompok layanan tersebut, layanan kesiswaan menunjukkan bahwa layanan yang diterima siswa belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Kesenjangan negatif yang signifikan menunjukkan bahwa persoalan pada layanan kesiswaan bukan hanya perbedaan kecil secara deskriptif, tetapi merupakan aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam peningkatan mutu layanan. Temuan ini sejalan dengan Robiatul A. et al. (2023) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara manajemen pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa. Santosa (2025) juga menunjukkan adanya kontribusi mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di sekolah kejuruan, sehingga hasil penelitian ini memperkuat pentingnya kualitas layanan pendukung siswa dalam membentuk pengalaman pendidikan secara keseluruhan. Dalam konteks SMKN 1 Sakra, temuan tersebut mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap mekanisme layanan kesiswaan, terutama dari sisi konsistensi pelayanan, kemudahan memperoleh bantuan, dan kesesuaian respons dengan kebutuhan siswa.

Kesenjangan Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Tujuan penelitian selanjutnya dijawab melalui analisis lima dimensi SERVQUAL untuk mengetahui aspek kualitas layanan yang menjadi sumber kesenjangan antara harapan dan pengalaman siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan paling kuat terdapat pada dimensi *reliability*, kemudian *empathy*, *tangibles*, dan *responsiveness*, sedangkan *assurance* menunjukkan kondisi yang relatif lebih baik. Pola tersebut memperlihatkan bahwa persoalan kepuasan siswa di SMKN 1 Sakra tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, tetapi

juga dengan bagaimana sekolah memberikan layanan secara konsisten, memberikan perhatian kepada siswa, dan merespons kebutuhan mereka. Dengan demikian, hasil analisis SERVQUAL memberikan penjelasan yang lebih mendalam terhadap hasil agregat tiga kelompok layanan karena mampu menunjukkan dimensi kualitas yang menjadi sumber utama ketidakpuasan siswa.

Dimensi *reliability* menjadi aspek yang paling perlu diperhatikan karena menunjukkan kesenjangan terbesar dan signifikan antara persepsi dan harapan siswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa siswa belum sepenuhnya merasakan layanan yang konsisten, tepat, dan sesuai dengan apa yang dijanjikan atau diharapkan dari sekolah. Hasil tersebut sejalan dengan Kanwar dan Sanjeeva (2022) serta Walyuniar et al. (2022) yang menempatkan kualitas dan keandalan pelayanan sebagai bagian penting dalam evaluasi mutu pendidikan. Dalam konteks SMKN 1 Sakra, rendahnya *reliability* dapat menjadi indikasi perlunya penguatan standar operasional layanan, konsistensi pelaksanaan prosedur, serta monitoring terhadap pelaksanaan layanan agar pengalaman siswa tidak berbeda-beda pada situasi atau waktu yang berbeda. Dengan demikian, peningkatan kepuasan siswa perlu dimulai dari upaya memastikan bahwa layanan sekolah dapat diberikan secara konsisten dan dapat diandalkan.

Dimensi *empathy* juga menunjukkan kesenjangan negatif yang signifikan sehingga aspek perhatian individual terhadap siswa menjadi bagian penting dalam peningkatan mutu layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa siswa belum sepenuhnya merasakan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka sebagaimana yang diharapkan. Temuan ini sejalan dengan Minja et al. (2024) yang menegaskan pentingnya perhatian individual dari guru BK dan wali kelas dalam membentuk persepsi siswa terhadap kualitas layanan pendidikan. Setiono dan Putra (2024) juga menunjukkan keterkaitan *empathy* dan *assurance* dalam membentuk penilaian siswa terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, peningkatan aspek *empathy* di SMKN 1 Sakra dapat diarahkan pada penguatan komunikasi interpersonal, pendampingan siswa, serta mekanisme layanan yang memberikan ruang bagi siswa untuk menyampaikan kebutuhan dan memperoleh perhatian secara lebih individual.

Dimensi *tangibles* dan *responsiveness* juga menunjukkan kesenjangan negatif yang signifikan. Temuan pada *tangibles* menunjukkan bahwa kondisi fasilitas yang terlihat dan digunakan secara langsung oleh siswa belum sepenuhnya memenuhi harapan, sedangkan kesenjangan pada *responsiveness* menunjukkan bahwa aspek ketanggapan dalam memberikan layanan masih perlu diperhatikan. Hasil tersebut konsisten dengan survei pendahuluan yang menunjukkan adanya persoalan pada kecukupan sarana praktik dan kecepatan respons layanan sekolah. Rani dan Nugraha (2021) serta Guo et al. (2024) menegaskan pentingnya evaluasi aspek layanan yang secara langsung dirasakan oleh siswa dalam membentuk penilaian terhadap kualitas pendidikan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan di SMKN 1 Sakra perlu dilakukan secara terpadu melalui perbaikan fasilitas sekaligus peningkatan ketanggapan petugas atau pihak sekolah dalam merespons kebutuhan siswa.

Sebaliknya, dimensi *assurance* menunjukkan kondisi yang relatif lebih baik karena persepsi siswa sedikit melampaui harapan dan tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa siswa relatif memiliki keyakinan terhadap kompetensi dan jaminan yang diberikan dalam proses pelayanan sekolah. Hasil ini diperkuat oleh pemetaan IPA yang menempatkan kompetensi guru pada Kuadran II sebagai atribut yang perlu dipertahankan. Kurniawan et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kompetensi pedagogik guru berkontribusi terhadap kepuasan siswa, sehingga capaian pada aspek *assurance* dapat menjadi modal bagi sekolah untuk mempertahankan kepercayaan siswa. Namun, kondisi yang relatif

baik tersebut tetap perlu dipertahankan melalui pengembangan kompetensi dan evaluasi berkala agar tidak terjadi penurunan kualitas pelayanan pada masa mendatang.

Prioritas Perbaikan Layanan Berdasarkan Importance Performance Analysis

Penggunaan IPA dalam penelitian ini bertujuan melengkapi hasil SERVQUAL dengan menentukan atribut layanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa kebersihan toilet, laboratorium komputer, dan ruang praktik berada pada Kuadran I, yang berarti ketiga atribut tersebut dipandang penting oleh siswa tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan. Posisi tersebut menunjukkan bahwa ketiga atribut memiliki urgensi lebih tinggi untuk diperbaiki dibandingkan atribut lain yang berada pada Kuadran II, III, dan IV. Dengan demikian, hasil IPA memberikan jawaban yang lebih operasional terhadap tujuan penelitian karena tidak hanya menunjukkan adanya kesenjangan kepuasan, tetapi juga menentukan aspek layanan yang perlu didahulukan dalam perbaikan.

Laboratorium komputer dan ruang praktik menjadi dua atribut penting karena keduanya berkaitan langsung dengan karakteristik pendidikan vokasi yang menempatkan kegiatan praktik sebagai bagian penting dalam proses pembelajaran. Kesenjangan yang cukup besar antara persepsi dan harapan pada kedua atribut tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran praktik masih menjadi perhatian utama siswa. Temuan ini sejalan dengan Handayani et al. (2024) yang menunjukkan pentingnya kualitas dukungan pembelajaran dan fasilitas pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan kejuruan. Hasil tersebut juga memperkuat temuan Kurniawan et al. (2022) mengenai pentingnya kecukupan fasilitas praktik dalam mendukung pembentukan kompetensi siswa SMK. Oleh karena itu, peningkatan kualitas laboratorium komputer dan ruang praktik tidak hanya berpotensi meningkatkan kepuasan siswa terhadap fasilitas, tetapi juga mendukung terciptanya pengalaman pembelajaran vokasional yang lebih optimal.

Kebersihan toilet menjadi atribut dengan kesenjangan terbesar sekaligus berada pada Kuadran I sehingga perlu memperoleh perhatian dalam perbaikan layanan. Meskipun fasilitas sanitasi tidak berhubungan langsung dengan kegiatan pembelajaran inti, kondisi fasilitas yang digunakan setiap hari dapat memengaruhi pengalaman siswa terhadap lingkungan sekolah secara keseluruhan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persepsi terhadap mutu layanan pendidikan tidak hanya dibentuk oleh aspek akademik, tetapi juga oleh kualitas lingkungan fisik yang menunjang kenyamanan siswa selama berada di sekolah. Hal ini sejalan dengan Alemu (2023) yang menempatkan kualitas layanan sebagai bagian penting dalam membentuk kepuasan pengguna pendidikan dan Sutisna (2024) yang menekankan pentingnya pengelolaan fasilitas dalam peningkatan mutu layanan. Dengan demikian, pemeliharaan kebersihan dan sanitasi perlu ditempatkan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan sekolah, bukan hanya sebagai aktivitas pemeliharaan rutin.

Atribut Layanan yang Perlu Dipertahankan

Hasil IPA juga menunjukkan bahwa kedisiplinan, layanan BK, transparansi dana, dan kompetensi guru berada pada Kuadran II. Posisi tersebut menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kinerja yang relatif baik pada aspek yang dianggap penting oleh siswa. Kondisi ini penting karena perbaikan mutu layanan tidak selalu berarti menambah intervensi pada seluruh atribut, tetapi juga mempertahankan aspek yang telah dinilai baik oleh pengguna layanan. Temuan pada kompetensi guru secara khusus konsisten dengan hasil dimensi *assurance* yang menunjukkan kondisi relatif sesuai dengan harapan siswa. Oleh karena itu, hasil IPA memberikan indikasi bahwa sekolah perlu mempertahankan kualitas pada keempat atribut



tersebut sambil mengalihkan perhatian dan sumber daya yang lebih besar kepada atribut pada Kuadran I.

Posisi kompetensi guru pada Kuadran II menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia dalam proses pembelajaran telah memperoleh penilaian yang relatif baik dari siswa. Temuan ini sejalan dengan Kurniawan et al. (2024) yang menunjukkan kontribusi kompetensi pedagogik guru terhadap kepuasan siswa. Sementara itu, keberadaan layanan BK dan kedisiplinan pada Kuadran II menunjukkan bahwa layanan pendukung dan pengelolaan perilaku sekolah juga telah berjalan pada tingkat yang relatif sesuai dengan kepentingan siswa. Kondisi tersebut perlu dipertahankan melalui evaluasi rutin agar kualitas layanan yang telah terbentuk tetap konsisten. Dengan demikian, sekolah tidak hanya perlu memperbaiki aspek yang bermasalah, tetapi juga menjaga kekuatan layanan yang telah menjadi bagian positif dari pengalaman siswa.

Implikasi Integrasi SERVQUAL dan IPA terhadap Peningkatan Mutu Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi SERVQUAL dan IPA memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kepuasan siswa di SMKN 1 Sakra. SERVQUAL mengidentifikasi adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan, terutama pada dimensi *reliability*, *empathy*, *tangibles*, dan *responsiveness*, sedangkan IPA mempersempit hasil tersebut menjadi atribut layanan yang perlu mendapatkan prioritas. Hasil IPA menunjukkan bahwa kebersihan toilet, laboratorium komputer, dan ruang praktik merupakan atribut yang paling mendesak untuk diperbaiki, sementara kedisiplinan, layanan BK, transparansi dana, dan kompetensi guru perlu dipertahankan. Dengan demikian, kedua pendekatan tersebut saling melengkapi karena SERVQUAL memberikan informasi mengenai kualitas layanan secara konseptual, sedangkan IPA memberikan dasar pengambilan keputusan yang lebih operasional.

Temuan tersebut sejalan dengan Ghazi et al. (2024) dan Susanti dan Jannah (2024) yang menunjukkan bahwa IPA dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang perlu mendapatkan perhatian berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Hadiwidjaja et al. (2024) juga menunjukkan bahwa pemetaan kepentingan dan kinerja dapat memberikan informasi yang lebih operasional dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan. Dalam konteks penelitian ini, integrasi kedua metode menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan sebaiknya tidak dilakukan secara merata terhadap seluruh aspek, tetapi berdasarkan bukti mengenai kesenjangan dan tingkat prioritas masing-masing atribut. Pendekatan tersebut dapat membantu SMKN 1 Sakra mengalokasikan sumber daya secara lebih tepat, terutama dengan mendahulukan fasilitas dan layanan yang memiliki kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menjawab tujuan penelitian dengan menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di SMKN 1 Sakra memiliki variasi pada tingkat kelompok layanan, dimensi kualitas, dan atribut layanan. Layanan sarana prasarana dan pembelajaran secara agregat relatif memenuhi harapan, sedangkan layanan kesiswaan menunjukkan kesenjangan negatif yang signifikan. Pada tingkat dimensi, *reliability* menjadi sumber kesenjangan terbesar, sementara pada tingkat atribut, kebersihan toilet, laboratorium komputer, dan ruang praktik menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan IPA. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan siswa perlu dilakukan melalui strategi berbasis prioritas, yaitu memperbaiki atribut yang paling membutuhkan perhatian sambil mempertahankan layanan yang telah dinilai baik oleh siswa.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di SMKN 1 Sakra belum sepenuhnya merata pada setiap aspek layanan. Secara agregat, layanan sarana prasarana dan layanan pembelajaran menunjukkan *gap* positif yang sangat kecil, sedangkan layanan kesiswaan memiliki *gap* negatif dan berbeda secara signifikan antara persepsi dan harapan siswa. Pada tingkat dimensi SERVQUAL, kesenjangan terbesar ditemukan pada *reliability* dan *empathy*, sementara *assurance* menunjukkan kondisi yang relatif sesuai dengan harapan siswa. Hasil IPA memperjelas bahwa kebersihan toilet, laboratorium komputer, dan ruang praktik merupakan atribut pada Kuadran I yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan, sedangkan kompetensi guru, kedisiplinan, layanan BK, dan transparansi dana perlu dipertahankan kinerjanya.

Temuan tersebut mengimplikasikan bahwa peningkatan mutu layanan di SMKN 1 Sakra pada masa mendatang perlu diarahkan berdasarkan prioritas yang dihasilkan dari evaluasi berbasis persepsi siswa, bukan hanya berdasarkan penilaian agregat terhadap kualitas layanan. Sekolah perlu memfokuskan sumber daya pada perbaikan fasilitas yang memiliki kesenjangan terbesar sekaligus memperkuat konsistensi dan responsivitas layanan agar peningkatan kepuasan dapat berlangsung secara berkelanjutan. Penggunaan SERVQUAL dan IPA secara berkala juga dapat dikembangkan sebagai instrumen evaluasi mutu layanan untuk memantau perubahan harapan siswa dan efektivitas tindakan perbaikan dari waktu ke waktu. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden, atribut layanan, serta periode pengukuran agar perubahan kualitas layanan dan kepuasan siswa dapat dianalisis secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alemu, A. (2023). Assessing service quality in tertiary education using adapted SERVQUAL scale. *Cogent Education*, 10(2), 2259733. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733>
- Areisy, H. J., & Sudira, P. (2022). Employability skills of state vocational high school students on welding engineering expertise competency. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 12(1), 53–63. <https://doi.org/10.21831/jpv.v12i1.41764>
- Arjanto, P., Bafadal, I., Atmoko, A., & Sunandar, A. (2023). Bibliometric analysis of school improvement research: A century of scholarly contributions. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 11(1), 34–48. <https://doi.org/10.21831/jamp.v11i1.59380>
- Choi, S., & Lee, C. J. (2022). The effect of major-aptitude congruence, school characteristics and culture, and school facilities recognized by vocational high school students on school satisfaction. *The Korean Journal of Technology Education*, 22(2), 137–162. <https://www.kci.go.kr/kciportal/ci/sereArticleSearch/ciSereArtiView.kci?sereArticleSearchBean.artiId=ART002875753>
- Dzikri, M., Napitupulu, L. S., & Nasution, D. (2024). Analysis of student satisfaction with services using the Service Quality (ServQual) method. *Jusikom: Jurnal Sistem Informasi Ilmu Komputer*, 8(1), 330–345. <https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v8i1.5411>
- Ghozi, S., Indartono, S., & Wibawa, A. P. (2024). Service quality dimension of polytechnic and its evaluation: The students' perspective in Indonesia. *International Journal of Services and Operations Management*, 48(2), 213–233. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2024.138933>
- Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2024). Perceived school service quality and vocational students' learning satisfaction: Mediating role of conceptions of vocational education. *PLOS ONE*, 19(8), e0307392. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0307392>



- Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2025). The impact of school service quality on student learning satisfaction: A comparative study of public and private high schools in China. *European Journal of Education*, 60(1), e70013. <https://doi.org/10.1111/ejed.70013>
- Hadiwidjaja, R. D., Suroso, A. I., Siregar, H., & Sailah, I. (2024). A student satisfaction framework for evaluating quality and priority service in management of open and distance education in Indonesia. *Asia-Pacific Management Accounting Journal*, 19(1), 183–207. <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/95495/>
- Handayani, K., Kusumaningsih, W., & Sudana, I. M. (2024). The influence of practical facilities on the quality of learning at state vocational schools. *Lembaran Ilmu Kependidikan*, 54(1), 206–219. <https://doi.org/10.15294/lik.v54i1.23521>
- Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (2022). Student satisfaction survey: A key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11, 27. <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6>
- Kurniawan, A., Purnawan, P., & Setyawan, A. (2022). Kesesuaian fasilitas praktik jurusan teknik kendaraan ringan dengan kompetensi di industri wilayah Yogyakarta. *Jurnal Dinamika Vokasional Teknik Mesin*, 7(1), 62–71. <https://doi.org/10.21831/dinamika.v7i1.48704>
- Kurniawan, H., Sujadi, E., & Meditamar, M. O. (2024). Do students' perception of lecturers' pedagogical competence have an effect on the satisfaction of Islamic Religious Education Program students? *International Journal of Education and Curriculum Application*, 7(1). <https://doi.org/10.31764/ijeca.v7i1.20599>
- Magasi, C., Mashenene, R. G., & Ndengenesa, D. M. (2022). Service quality and students' satisfaction in Tanzania's higher education: A re-examination of SERVQUAL model. *International Review of Management and Marketing*, 12(3), 18–25. <https://doi.org/10.32479/irmm.13040>
- Minja, M. D., Ryakitimbo, C. M., Mrutu, L. L., & Francis, N. (2024). Students' perceptions on sustainable service quality in higher education using SERVQUAL model—A case of Tanzania Institute of Accountancy Singida Campus. *Asian Research Journal of Arts & Social Sciences*, 22(8), 48–62. <https://doi.org/10.9734/arjass/2024/v22i8560>
- Rani, L. A. S., & Nugraha, J. (2021). The effect of service quality, school image, and student satisfaction on loyalty. *Economic Education Analysis Journal*, 10(3), 432–443. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i3.48566>
- Robiatul A., N. S., Kasmin, & Lestari, A. S. (2023). Manajemen pelayanan administrasi kesiswaan hubungannya dengan kepuasan siswa. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(2), 93–102. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JAP/article/view/10859>
- Santosa, A. B. (2025). Analysis of student satisfaction with school administration services. *Edukasia: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v6i1.1173>
- Septiana, S., Wicaksono, R. N., Saputri, A. W., Fawwazillah, N. A., & Anshori, M. I. (2023). Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia untuk masa yang mendatang. *Student Research Journal*, 1(5), 446–466. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i5.705>
- Setiono, B. A., & Putra, R. N. P. (2024). The influence of service quality (reliability, responsiveness, tangibles, empathy and assurance) on student satisfaction port management and maritime logistics study program vocational faculty of shipping Hang Tuah University. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 15(2). <https://doi.org/10.30649/japk.v15i2.152>



- Shifarani, M. G., & Munandar, A. (2025). Penerapan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk evaluasi peningkatan kualitas pelayanan SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung. *Rekayasa Industri dan Mesin (ReTIMS)*, 6(2). <https://doi.org/10.32897/retims.2025.6.2.3812>
- Sifa, N. S., Sudjani, & Rahayu, S. (2022). The influence of industrial work practices on employability skills of vocational high school. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 22(3), 240–251. <https://doi.org/10.17509/jpp.v22i3.51029>
- Skýpalová, R., Chládková, H., Nwachukwu, C. E., & Vu, H. M. (2024). Service quality as the source of competitive advantage in higher education: The difference between students' expectations and perceptions. *Tuning Journal for Higher Education*, 11(2), 91–116. <https://doi.org/10.18543/tjhe.2662>
- Srihandoko, W., & Ayu, F. R. P. (2021). Peranan customer servis dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Sekolah Islam Ibnu Hajar. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.565> - sebenarnya refrensi ini ga kepake
- Susanti, E., & Jannah, S. N. (2024). Analysis of priorities for improving the quality of higher education services to increase student satisfaction in the Economics Education Study Program, Universitas Negeri Semarang. *Dinamika Pendidikan*, 19(2), 220–233. <https://doi.org/10.15294/dp.v19i2.20424>
- Sutisna, A. Y. (2024). Manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya. *UNISAN JURNAL: Jurnal Manajemen dan Pendidikan*, 3(3), 407–417. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/2438>
- Syahwalan, S., Patimah, S., Warisno, A., & Murtafiah, N. H. (2024). Analisis manajemen berbasis sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di Sekolah Dasar 2 Ulak Paceh Kabupaten Musi Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. *Journal on Education*, 6(2), 15156–15166. <https://jonedu.org/index.php/joe/article/download/5386/4298>
- Taslim, A. M., Hajar, S., & Adam, W. (2025). Evaluation of educational service quality at an integrated Islamic junior high school in Gowa Regency. *Indonesian Journal of Educational Science*, 8(1). <https://doi.org/10.31605/ijes.v8i1.5625>
- Walyuniar, E., Aspiranti, T., & Gumelar, E. T. (2022). Analisis kualitas layanan pendidikan menggunakan metode Importance Performance Analysis untuk meningkatkan kepuasan siswa. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 2(1). <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v2i1.380>
- Widayati, A., Darawong, C., & Suyanto, B. (2022). Improving student satisfaction and learning outcomes with service quality of online courses: Evidence from Thai and Indonesian higher education institutions. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1245–1259. <https://doi.org/10.1108/JARHE-02-2021-0074>
- Yılmaz, K., & Temizkan, V. (2022). The effects of educational service quality and socio-cultural adaptation difficulties on international students' higher education satisfaction. *SAGE Open*, 12(1), 1–14. <https://doi.org/10.1177/21582440221078316>