

ANALISA KEPUASAN PENERIMA MANFAAT PROGRAM PENDAMPINGAN SEKOLAH MAKMAL PENDIDIKAN DI SUMATERA BARAT TAHUN 2012²

Iis Rahmawati

Peneliti Pendidikan Divisi Pendidikan Dompot Dhuafa

Email: alifkecil619@yahoo.com

Abstrak

Ada tiga permasalahan dalam kualitas pendidikan sekolah dasar yaitu sarana dan prasarana fisik, kualifikasi dan kompetensi guru, dan metodologi pembelajaran. Makmal Pendidikan adalah salah satu jejaring pendidikan Dompot Dhuafa yang berusaha menjawab kebutuhan peningkatan kualitas guru dan sekolah melalui pelatihan guru, pendampingan sekolah, dan Pusat Sumber Belajar. Program pendampingan ini berlokasi di delapan sekolah dasar negeri di Sumatera Barat yang merupakan salah satu upaya membangun kembali dan meningkatkan kualitas pendidikan dasar pasca bencana. Analisa kepuasan penerima manfaat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas program bagi penerima manfaat. Penelitian menggunakan metode survey atas pelayanan dan kepuasan terhadap program Pendampingan Sekolah. Variabel yang diteliti meliputi empat kriteria dalam program Pendampingan Sekolah (1) Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah; (2) Manfaat Program bagi Sekolah dan Guru; (3) Kinerja Pendamping Sekolah; dan (4) Program Khusus Pendampingan Sekolah. Kriteria tersebut dijabarkan ke dalam 48 butir indikator yang dinilai menggunakan skala Likert terhadap dua bagian yaitu ekspektasi dan persepsi. Berdasarkan hasil analisa, kriteria Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah, nilai aktual Servqualnya 90.09%, Kriteria Manfaat Program bagi Guru sebesar 91.81%. Kriteria Kinerja Pendamping Sekolah sebesar 87.75% dan kriteria Program Khusus Pendampingan Sekolah sebesar 89.50%. Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan, para guru sudah merasa sangat puas dengan pelaksanaan program. Pada Nilai Servqual, nilai tertinggi adalah pada kriteria Kinerja Pendamping Sekolah (-0.522). Artinya kriteria tersebut sangat diprioritaskan untuk diperbaiki kualitasnya. Nilai untuk kriteria lainnya adalah kriteria Program Khusus Pendampingan Sekolah (-0.470), Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah (-0.428), dan Manfaat Program bagi Guru dan Sekolah (-0.364).

Kata kunci: kualitas pendidikan dasar, program pendampingan sekolah, analisa kepuasan penerima manfaat

Abstract

There are three problems in the quality of primary education such as facilities and physical infrastructure, qualifications and competence of teachers, and learning methodologies. Makmal Pendidikan Dompot Dhuafa try to respond the necessity of teacher and school quality improvement by training for teacher, school assistance, and learning source center. This program located in eight elementary schools in West Sumatra. It is one of the efforts to rebuild and improve the quality of primary education in this region post earthquake disaster. Customer satisfaction analysis aims to determine the level of satisfaction and quality of the program. This research using the survey method of service and satisfaction about School Assistance program. Variables examined included the four criteria: (1) Disciplinary and Insights of Assistant; (2) Program Benefits for Schools and Teachers; (3) Performance of Schools Assistant, and (4) Special Program of School Assistance. All criterias are translated into 48 indicators and assessed using Likert scale of the two parts, the expectations and perceptions. Result shows that, Servqual actual value of Disciplinary and Insights of Assistant criteria is 90.09%, Program benefits for Teachers is 91.81%, Performance of School Assistant is 87.75%, and Specific Program of School Assistance is 89.50%. Based on customer satisfaction index value, it means that the teachers as customer were very satisfied with the implementation of the school assistance program. Based on the gap value, the highest gap is on Performance of School Assistance criteria (-0.522). it means that this criteria are highly prioritized to improved on it's quality. Gap to the other criteria are Specific Program of School Assistance (-0.470), Disciplinary and Insights of Assistant (-0.428), and Program Benefits for Teachers (-0.364).

Keywords: quality of primary education, school assistance program, customer satisfaction analysis

² Pengukuran kepuasan pelanggan ini dibuat sebagai prasyarat implementasi ISO 9001:2008

Pendahuluan

Sekolah mempunyai masalah yang sangat pelik, dari mulai bangunan rusak hingga kualitas pengajaran para gurunya. Sampai dengan tahun 2011 dilaporkan bahwa masih terdapat 173 ribu ruang sekolah yang mengalami kerusakan di tanah air, utamanya disebabkan karena faktor usia (Lampung Post, 12 Mei 2012). Kualitas gurunya pun tidak kalah menyedihkan. Dalam Harian Republika tanggal 14 September 2011, hampir 50% 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%. Sedangkan terbanyak kedua terjadi pada tingkat sekolah dasar (SD) yaitu sekitar 34,8% dan pada jenjang SMP sebarannya 31,49%.

Jenjang pendidikan seorang guru dan ketidaksesuaian ilmu yang dimiliki guru dengan mata pelajaran yang diampunya tentu saja akan mempengaruhi kualitas pengajaran. Judiani (2011) melakukan penelitian terhadap hubungan antara kreativitas dan kompetensi mengajar guru di sekolah dasar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kreatifitas dengan kompetensi guru SD. Kreatifitas diduga memberikan sumbangan relatif sebesar 50% terhadap kompetensi guru SD. Upaya pemerintah menerapkan program sertifikasi bagi guru pun belum menunjukkan dampak yang diharapkan. Pada tahun 2009, Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) mendapati temuan sementara pada 16 dari 28 provinsi yang diteliti yang menunjukkan jika kinerja guru yang telah disertifikasi belum meningkat secara signifikan. Peningkatan kinerja yang diharapkan dari guru yang sudah bersertifikasi adalah adanya perubahan pola kerja, motivasi kerja, pembelajaran atau peningkatan diri yang pada saat itu dinilai masih tetap sama atau hanya sedikit mengalami peningkatan.

Diungkapkan pula oleh Danim (2006) bahwa salah satu ciri krisis pendidikan di Indonesia adalah guru yang belum mampu menunjukkan kinerja yang memadai. Selanjutnya, Supratman (2003) mengidentifikasi adanya empat indikator kelemahan yang terkait dengan isu kinerja guru dalam melaksanakan tugas profesi kependidikan, yaitu: (a) pengetahuan tentang strategi pembelajaran; (b) kemahiran pengelolaan kelas, khususnya interaksi pembelajaran; (c) motivasi berprestasi; dan (d) komitmen profesi dan etos kerja.

Perbaikan kualitas sekolah dasar menjadi isu yang sangat urgen untuk dibahas. Menurut Akhma dalam Anam (2006), ada tiga permasalahan dalam kualitas pendidikan sekolah dasar yaitu sarana

dan prasarana fisik, kualifikasi dan kompetensi guru, serta metodologi pembelajaran.

Makmal Pendidikan adalah jejaring pendidikan Dompot Dhuafa yang berusaha menjawab kebutuhan akan peningkatan kualitas guru dan sekolah melalui pelatihan guru, pendampingan sekolah, dan Pusat Sumber Belajar. Pelatihan guru bertujuan untuk meningkatkan kualitas guru yang akan berdampak pada pengelolaan pembelajaran di kelas dan peningkatan kualitas hasil belajar siswa. Sedangkan pendampingan sekolah merupakan sebuah mekanisme yang mampu membuat guru senantiasa mengaplikasikan segenap kemampuannya secara optimal.

Peningkatan kompetensi guru SD dilakukan dengan berbagai pelatihan yang dinilai cukup efektif untuk meningkatkan kompetensi guru. Judiani (2011) menyatakan, kompetensi guru SD dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kreatifitasnya. Setiap orang lahir dengan potensi kreatif dan potensi tersebut dapat dikembangkan. Sedangkan menurut Hermawan (2006), kompetensi guru berpengaruh pada kemampuan siswa sebesar 57% dan secara bersamaan tingkat pendidikan dan kompetensi guru berpengaruh pada kemampuan siswa.

Craig et al. (1999) menyatakan pelatihan adalah sebuah perencanaan pengalaman belajar yang didesain untuk membawa perubahan pada pengetahuan, kemampuan, atau keahlian individu. Pelatihan atau penataran untuk guru menurut Ruhimat (2003), pada umumnya bertujuan sebagai sarana untuk meningkatkan mutu guru yang telah berdinis sekaligus meremediasi kekurangan atau kelemahan yang dibawa sebelum diangkat menjadi guru. Selain itu, hasil pelatihan-pelatihan tersebut juga ditujukan agar dapat meningkatkan efektivitas pengajarannya, mengatasi persoalan praktis dalam pengelolaan KBM/ PBM, dan meningkatkan kepekaan guru terhadap perbedaan individual para siswa yang dihadapinya.

Peningkatan metode pembelajaran guru merupakan dampak dari kompetensi guru, kurikulum, dan kultur sekolah. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas metodologi pembelajaran guru di kelas, tidak cukup dengan pelatihan, tetapi diperlukan pendampingan terhadap guru dan sekolah. Pendampingan sekolah Makmal Pendidikan sendiri secara umum bertujuan untuk memperbesar alternatif sekolah bermutu bagi seluruh lapisan masyarakat, meningkatkan kualitas profesionalisme tenaga pendidik, dan mengoptimalkan peran serta masyarakat. Lebih khusus lagi, program ini bertujuan meningkatkan kualitas sekolah secara menyeluruh, mulai dari manajemen sekolah, metodologi pengajaran guru, dan kepedulian masyarakat terhadap pendidikan.

Batu pijakan dalam program pendampingan adalah memperbaiki kualitas sekolah dengan dana seefisien mungkin dan fokus pada sumberdaya manusia pendukung sekolah, yaitu komite sekolah, kepala sekolah, dan guru. Makmal Pendidikan Dompot Dhuafa memposisikan guru sebagai

penerima manfaat terbesar dalam program ini. Selanjutnya adalah menyinergikan antara kepala sekolah dan komite sekolah dalam manajemen sekolah. Fokus seperti ini didasarkan pada paparan Indrajati Sidi (2004) yaitu kualitas suatu sekolah pada urutan pertama dan kedua adalah guru (36%) dan ketiga adalah manajemen sekolah (24%).

Program pendampingan sekolah yang diselenggarakan oleh Makmal Pendidikan sudah berlangsung sejak tahun 2005, yang dimulai dengan pendampingan pada MI Nurul Islam di Penjaringan Jakarta Utara. MI Nurul Islam adalah madrasah swasta yang diperuntukan bagi anak-anak dhuafa di sekitar Penjaringan, Jakarta Utara. Pendampingan sekolah pun terus berlanjut dengan mendampingi sekolah-sekolah dhuafa yang mempunyai potensi untuk berkembang. Pada awalnya pendampingan sekolah diperuntukan bagi pendidikan dasar dan menengah. Pada tataran sekolah menengah tahun 2006 hadir SMAN 1 Lhoong, Aceh Besar, sebagai sekolah proyek *recovery* pasca tsunami. Pada tahun yang sama hadir SMA Pertama Mansamat di Banggai Kepulauan, sebagai proyek pembangunan sekolah di kepulauan terpencil.

Pada tataran sekolah dasar, tahun 2006 hadir SDN Pacar dan MI Giriloyo 1-2, Kabupaten Bantul, Jogjakarta sebagai sekolah dampingan pasca gempa 2006. Selanjutnya mulai tahun 2007 pendampingan difokuskan pada sekolah dasar. Pada tahun 2007, Makmal LPI DD mendampingi 2 sekolah dasar di wilayah Kabupaten Bogor, yaitu SDN Pondok Udik dan SDN Pabuaran 2, serta tiga madrasah di Kota Bogor, yaitu MI Semplak Pilar, MI Yatashi, dan MI Inayatul Huda.

Program Pendampingan Sekolah dari Makmal Pendidikan yang berlokasi di delapan sekolah dasar negeri di Sumatera Barat, merupakan salah satu upaya membangun kembali dan meningkatkan mutu pendidikan dasar di wilayah bencana. Rahman (2005) menyatakan, dalam situasi sedarurat apapun pendidikan harus terus berlangsung. Karena hanya itulah satu-satunya sarana ampuh untuk menata kembali harapan dan semangat hidup yang tercabik-cabik oleh hadirnya sebuah kenyataan hidup yang begitu pahit dan memilukan. Senada dengan hal tersebut, Bangun (2005) menyatakan pendidikan seharusnya diletakkan pada posisi yang istimewa dalam proses rehabilitasi dan rekonstruksi pasca bencana. Pendidikan adalah proses panjang yang tidak akan pernah habisnya untuk me-“manusia”-kan manusia. Sebab pendidikan membuat mereka tahu potensi, jati diri dan apa yang bisa dan harus mereka lakukan.

Program pendampingan di delapan sekolah tersebut telah dilaksanakan selama 2 tahun. Dalam kurun waktu dua tahun sekolah diharapkan mampu menerapkan budaya pendidikan yang telah ditularkan selama pendampingan. Adapun tujuan dari program pendampingan sekolah antara lain:

- Peningkatkan kualitas manajemen sekolah

- Peningkatan kualitas kegiatan belajar mengajar yang bertujuan akhir pada peningkatan kualitas siswa.

Program Pendampingan Sekolah di delapan sekolah di Sumatera Barat dilaksanakan sejak Juli 2010. Di akhir program, pendamping sekolah mengangkat kembali pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk menjaga soliditas kepala sekolah dan guru agar program-program yang telah diberikan selama pendampingan sekolah tetap berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pengukuran kualitas program pendampingan sekolah mutlak diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas program di mata penerima manfaat dalam hal ini guru dan kepala sekolah. Sebab kepuasan penerima manfaat program dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang tersedia. Dalam program pendampingan sekolah, kualitas yang dimaksud dijabarkan dalam empat kriteria layanan yaitu: (1) Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah; (2) Manfaat Program bagi Sekolah dan Guru; (3) Kinerja Pendamping Sekolah; dan (4) Program Khas Pendampingan Sekolah.

Menurut Kotler, et al. (2004) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) (Sihombing, 2004). Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal (Tjiptono dan Chandra, 2007).

Tjiptono (2011) menyatakan pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya: (1) Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak; (2) Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting; (3) Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung; (4) Mengidentifikasi *Priorities for Improvement* melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan; (5) Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Suatu produk baik berupa barang maupun jasa dapat memuaskan bila dinilai dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapan konsumen. Kualitas juga merupakan hal yang paling mendasar dari kepuasan konsumen dan kesuksesan dalam bersaing. Ini berarti kualitas ditentukan oleh konsumen bukan oleh perusahaan atau institusi.

Karena itu manajemen kualitas perlu didasarkan kepada harapan konsumen.

Hal lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah pada pelaksanaan atau penyelenggaraan produk atau jasa itu sendiri. Khususnya pada produk atau jasa yang bersifat kompleks, *intangible*, dan konsumen belum banyak mengetahui atau mengenal produk atau jasa tersebut (Wahyuningsih dan Nurdin, 2010). Dengan demikian kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pelaksanaan atau *performance*, harapan dan kualitas. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk dilakukan sebuah penelitian mengenai kepuasan pelanggan (penerima manfaat) terhadap Program Pendampingan Sekolah Makmal Pendidikan Dompot Dhuafa untuk mengevaluasi berhasil atau tidaknya program tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimana kesesuaian antara keinginan penerima manfaat dengan pelayanan yang diberikan Program Pendampingan Sekolah?; (2) Bagaimana kepuasan penerima manfaat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Program Pendampingan Sekolah?; dan (3) Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima manfaat Program Pendampingan Sekolah untuk penyelenggaraan di masa-masa mendatang?.

Adapun tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengetahui kesesuaian antara harapan dan persepsi penerima manfaat; (2) Mengetahui tingkat kepuasan penerima manfaat atas pelayanan Program Pendampingan Sekolah; dan (3) Menggali faktor-faktor yang perlu diperhatikan Program Pendampingan Sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penerima manfaat. Dengan mengetahui tingkat kepuasan penerima manfaat, diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan rekomendasi perbaikan untuk Program Pendampingan Sekolah. Lebih jauh lagi, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberi manfaat terutama terkait analisa kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa bidang pendidikan.

Metodologi

Metode, Variabel, Sampel dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey atas pelayanan dan kepuasan terhadap program Pendampingan Sekolah. Variabel yang diteliti meliputi empat kriteria kualitas pelayanan jasa dalam program Pendampingan Sekolah, yaitu (1) Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah; (2) Manfaat Program bagi Sekolah dan Guru; (3) Kinerja Pendamping Sekolah; dan (4) Program Khusus Pendampingan Sekolah. Kriteria tersebut dijabarkan dalam 48 butir pernyataan/ 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.

Harapan: apakah Bapak/Ibu mengharapkan bahwa..?				
Stb	Tb	B	Sb	Sbs
1	2	3	4	5

Dimana:

STB = Sangat Tidak Berharap; TB = Tidak Berharap; B = Berharap; SB = Sangat Berharap; SBS = Sangat Berharap Sekali

2). Bagian Persepsi

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

Kenyataan: Sesuikah pernyataan bahwa..?				
Sts	Ts	S	Ss	Sss
1	2	3	4	5

Dimana:

STS = Sangat Tidak Sesuai; TS = Tidak Sesuai; S = Sesuai; SS = Sangat Sesuai; SSS = Sangat Sesuai Sekali

Populasi penelitian adalah guru dan kepala sekolah dari delapan sekolah dampingan Makmal Pendidikan Dompot Dhuafa sebanyak 50 orang. Sekolah-sekolah yang dimaksud antara lain SDN 17 Pandan, SDN 03 Batang Anai, SDN 07 Nan Sabaris, SDN 20 Kurao Pagang, SDN 09 Ulakan Tapakis, SDN 25 VII Koto Sungai Sarik, SDN 11 Kurao Pagang dan SDN 11 Batang Anai.

Teknik pengambilan sampel untuk responden adalah *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang didasarkan atas penilaian atau pertimbangan tertentu dari peneliti. Pengumpulan data dilakukan saat responden mengikuti kegiatan “*Public Training Guru se-Sumatera Barat*” yang diselenggarakan oleh Makmal Pendidikan Dompot Dhuafa pada 20-21 Juni 2012 di Bukittinggi, Sumatera Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner.

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 survey diperoleh dengan cara membandingkan tingkat harapan pelanggan (ekspektasi) dengan tingkat

performa aktual (persepsi) yang diberikan oleh pihak penyelenggara program Pendampingan Sekolah. Instrumen pada model ini memiliki dua bagian yaitu bagian awal untuk mencatat ekspektasi pelanggan terhadap jasa tertentu diikuti bagian kedua untuk mencatat persepsi pelanggan terhadap jasa tertentu. Model SERVQUAL ini bisa digunakan untuk menentukan apakah terdapat kualitas jasa yang buruk pada salah satu unitnya yang ditandai dengan nilai yang rendah.

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. Idealnya, nilai *gap* antara tingkat persepsi dan ekspektasi adalah nol yang berarti kenyataan dan harapan terhadap kriteria tertentu bernilai sama. Bila nilai positif, maka hal ini menunjukkan bahwa tingkat persepsi terhadap kualitas suatu layanan melebihi tingkat ekspektasi terhadap kriteria yang sama. Semakin besar nilai negatif suatu *gap* pada suatu kriteria layanan maka semakin besar pula prioritas peningkatan kualitas pelayanan dari kriteria tersebut.

Nilai Aktual SERVQUAL

Perhitungan nilai aktual Servqual bertujuan untuk mengetahui sejauh mana performa pelayanan mampu memenuhi ekspektasi dari penerima manfaat program Pendampingan Sekolah sebagai pemakai jasa/pelanggan. Nilai ini juga untuk menunjukkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi kualitas layanan yang diterima oleh konsumen/pelanggan. Metode yang digunakan adalah membandingkan nilai persepsi pelanggan dengan nilai ekspektasi pelanggan dan dinyatakan dalam persen. Rumus yang digunakan adalah:

$$NA \text{ SERVQUAL} = \text{Nilai Persepsi} / \text{Nilai Ekspektasi} \times 100\%$$

Tingkat Kepuasan Pelanggan

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

$$Rs = (m-n) / k$$

Rs = 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 Rs adalah:

$$Rs = (100-20) / 5 = 16$$

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

Tabel 1. 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. Diagram Kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat persepsi responden. Sedangkan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan atau ekspektasi seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kartesius membagi diagram menjadi empat kuadran: (1) Kuadran I disebut dengan daerah prioritas utama yang harus dibenahi karena harapan tinggi sedangkan persepsi atau pelaksanaannya rendah; (2) Kuadran II disebut dengan daerah yang harus dipertahankan karena harapan tinggi dan persepsi tinggi; (3) Kuadran III disebut sebagai daerah prioritas rendah karena daerah ini menandakan harapan rendah dan persepsi rendah; dan (4) Kuadran IV disebut sebagai daerah berlebihan karena harapan rendah dan persepsi tinggi, sehingga 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 (Y').
- (2) Menjumlahkan nilai persepsi (X) setiap atribut dari seluruh responden kemudian menghitung rata-rata tiap responden (X').
- (3) Menghitung rata-rata dari rata-rata harapan (Y''), dan seluruh item ('Y').
- (4) Menghitung rata-rata dari rata-rata persepsi (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 Penerima Manfaat Program Pendampingan Sekolah

Program Pendampingan Sekolah dari Makmal Pendidikan yang berlokasi di delapan sekolah dasar negeri di Sumatera Barat, merupakan salah satu upaya membangun kembali dan meningkatkan mutu pendidikan dasar di wilayah bencana. Delapan sekolah dasar tersebut berada di Kabupaten Agam, Kabupaten Padang Pariaman dan Kota Padang yang merupakan kabupaten dan kota yang terdampak gempa yang parah khususnya pada fasilitas pendidikan yang terjadi pada 30 September 2009 silam. Sekolah-sekolah yang dimaksud antara lain SDN 17 Pandan, SDN 03 Batang Anai, SDN 07 Nan Sabaris, SDN 20 Kurao Pagang, SDN 09 Ulakan Tapakis, SDN 25 VII Koto Sungai Sarik, SDN 11 Kurao Pagang dan SDN 11 Batang Anai.

Selain membangun infrastuktur berupa bangunan fisik dan kelengkapan sekolah, Dompot Dhuafa melalui Makmal Pendidikan juga memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu sekolah melalui program Pendampingan Sekolah. Program pendampingan sekolah diwujudkan dengan menugaskan pendamping sekolah ke sekolah

dampingan. Tugas dan tanggung jawab pendamping sekolah adalah untuk melakukan monitoring dan evaluasi harian di sekolah pendampingan, memelihara kelancaran dan kegiatan Makmal Pendidikan, dengan mengkoordinasikan pihak-pihak terkait, menyiapkan segala kebutuhan kegiatan, mengevaluasi dan mendokumentasikan setiap hasil kegiatan, agar tujuan dari Makmal Pendidikan tercapai. Selama program pendampingan sekolah, banyak program yang dijalankan yaitu pelatihan-pelatihan maupun pengawasan yang dilakukan terhadap proses belajar mengajar guru dan siswa di sekolah yang diharapkan menjadi cambuk bagi sekolah yang didampingi untuk terus berusaha menjadi sekolah terbaik di daerah masing-masing.

Program Pendampingan Sekolah di Sumatera Barat dilaksanakan sejak Juli 2010. Di akhir program, pendamping sekolah mengangkat kembali pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk menjaga soliditas kepala sekolah dan guru agar program-program yang telah diberikan selama pendampingan sekolah tetap berjalan dengan baik. Berikut ini adalah gambaran umum hasil analisa kepuasan penerima manfaat terhadap empat kriteria layanan program Pendampingan Sekolah Makmal Pendidikan.

Tabel 2. Capaian kepuasan penerima manfaat terhadap empat kriteria layanan program Pendampingan Sekolah

Kode	Kriteria	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual (%)	Tingkat Kepuasan
A	Kedisiplinan & Wawasan PS*	3.891	4.319	-0.428	90.09	Sangat Puas
B	Manfaat Program bagi Guru	4.079	4.443	-0.364	91.81	Sangat Puas
C	Kinerja Pendamping Sekolah	3.741	4.263	-0.522	87.75	Sangat Puas
D	Program Khas Pendampingan	4.008	4.478	-0.470	89.50	Sangat Puas

Ket *: PS = Pendamping Sekolah

Berdasarkan Tabel 2 di atas pada kolom ekspektasi, kriteria Program Khas Pendampingan mendapat skor ekspektasi tertinggi yaitu 4.478. Program khas yang dimaksud adalah program Display Kelas dan Ceruk Ilmu. Display Kelas artinya pajangan yang digunakan untuk papan informasi guna mempermudah proses belajar mengajar di kelas dan bersifat tematik sesuai dengan materi dari mata pelajaran tertentu yang diajarkan. Display kelas ini dapat dibuat secara bersama-sama oleh siswa dan guru sebagai bentuk pembelajaran kreatif, aktif dan menyenangkan. Sedangkan ceruk ilmu adalah perpustakaan mini yang ada di dalam kelas yang berisikan buku-buku bacaan yang dapat digunakan oleh guru dan siswa di kelas tersebut.

Salah satu permasalahan pendidikan di Indonesia adalah kurangnya sarana dan buku-buku pelajaran di tingkat SD. Dengan kondisi ini para guru SD belum dapat mencari solusi kecuali menunggu kiriman atau jatah dari pemerintah (Hermawan, 2006). Skor persepsi terhadap kriteria ini sendiri bernilai 4.008. Artinya, dari segi pelaksanaan, program khas pendampingan ini dianggap sangat sesuai dengan kebutuhan siswa dan

guru. Namun demikian, masih terdapat *gap* atau selisih negatif pada nilai ekspektasi dan persepsinya yaitu sebesar -0.470. Nilai *gap* negatif menunjukkan pelaksanaan suatu kriteria dianggap masih kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya (Lesmana, 2009).

Pada kolom persepsi, kriteria Manfaat Program bagi Guru memperoleh skor tertinggi dari responden yaitu sebesar 4.079. Hal ini menunjukkan pelaksanaan program pendampingan sekolah sudah sangat sesuai dengan harapan dan memberikan manfaat yang dibutuhkan guru-guru di sekolah tersebut. Pelaksanaan pada kriteria ini yang dianggap sangat sesuai sekali dengan kebutuhan dan harapan para guru antara lain pada: (B4) Program pendampingan sekolah dapat memfasilitasi kebutuhan pengembangan diri para guru (36%); (B5) Program pendampingan sekolah memperluas jaringan para guru (38%); (B6) Program pendampingan sekolah menambah wawasan para guru dalam mengajar (52%); (B7) Pelatihan-pelatihan yang diberikan bersifat aplikatif (32%); (B9) Program pendampingan sekolah meningkatkan semangat para guru untuk berkompetisi (48%);

(B10) Program pendampingan sekolah meningkatkan motivasi berprestasi para guru (40%); (B11) Program pendampingan sekolah dapat mendorong sikap ilmiah para guru (32%); (B12) Tugas-tugas program pendampingan bermanfaat bagi pengembangan diri para guru (34%); (B15) Pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengembangan diri para guru (44%); dan (B17) Program pendampingan sekolah meningkatkan prestasi sekolah (54%).

Berdasarkan urutan teratas persentase persepsi terhadap indikator-indikator pada kriteria Manfaat Program bagi Guru dan Sekolah di atas, sebanyak 54% guru menyatakan program pendampingan sekolah telah meningkatkan prestasi sekolah. Hal ini sejalan dengan tujuan khusus program pendampingan sekolah Makmal Pendidikan yaitu meningkatkan kualitas sekolah secara menyeluruh, mulai dari manajemen sekolah, metodologi pengajaran guru dan kepedulian masyarakat terhadap pendidikan.

Meningkatnya kualitas atau prestasi sekolah erat kaitannya dengan peningkatan kualitas metodologi pengajaran, wawasan, etos kerja dan motivasi para guru untuk terus berprestasi dan mengembangkan diri. Sebab menurut Ruhimat (2003), guru sekolah dasar khususnya merupakan kunci dalam peningkatan mutu pendidikan pada jenjang berikutnya. *Gap* yang terjadi pada kriteria ini sendiri nilainya paling rendah diantara kriteria yang lainnya yaitu sebesar -0.364. Namun demikian, nilai negatif menunjukkan adanya kualitas yang masih harus ditingkatkan pada kriteria ini.

Pada kolom nilai *servqual* atau *gap*, seluruh kriteria bernilai negatif. *Gap* tertinggi terdapat pada kriteria Kinerja Pendamping Sekolah yaitu sebesar -0.522. Nilai *gap* negatif menunjukkan kualitas pelaksanaan 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).

Berdasarkan kesan yang diungkapkan oleh guru terhadap Kinerja Pendamping Sekolah, sebanyak 66% guru menyatakan pendamping sekolah dianggap dapat bekerjasama dan sangat membantu para guru dalam memahami dan menjalankan tugas selama program pendampingan. Sebanyak 10% guru menyatakan memiliki kesan bangga terhadap keberadaan pendamping sekolah. sedangkan 8% diantaranya menganggap pendamping sekolah masih membedakan antara guru PNS dan honorer dan merasa kurang sreg dengan pendamping sekolah.

Adapun saran-saran perbaikan bagi pendamping sekolah yang dikemukakan oleh guru antara lain: agar lebih terbuka dan komunikatif terhadap kekurangan para guru, menyampaikan program pada guru, lebih memahami karakter guru

dan siswa, memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dan menambah ilmu tentang pendidikan, lebih banyak konsultasi dengan guru, sosialisasi informasi lebih jelas dan tidak mendadak, lebih banyak lagi mengeluarkan ide-ide bermanfaat dan contoh-contoh terbaik, tidak memaksakan kehendak, memperbaiki penampilan, dan lebih memahami karakter daerah serta agar tidak bosan dan patah semangat mendampingi para guru di sekolah dampingan.

Nilai aktual SERVQUAL dihitung dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan program mampu memenuhi ekspektasi dari para guru sebagai penerima manfaat. Nilai ini juga untuk menunjukkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi yang diterima oleh para guru. Pada Tabel 2. di atas misalnya, nilai aktual SERVQUAL terendah adalah untuk kriteria Kinerja Pendamping Sekolah yaitu sebesar 87.75%. Artinya adalah tingkat kinerja pendamping sekolah berdasarkan tingkat persepsi para guru baru memenuhi 87.75% dari tingkat ekspektasinya.

Sedangkan Nilai aktual SERVQUAL tertinggi terjadi pada kriteria Manfaat Program bagi Guru yaitu sebesar 91.81%, yang berarti program pendampingan sekolah sudah mampu memenuhi 91.81% dari tingkat harapan para guru. Nilai aktual SERVQUAL ini juga dapat digunakan untuk mengetahui posisi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan). Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dikemukakan bahwa seluruh kriteria berada pada nilai IKP di atas 84%. Dengan nilai ini berarti, para guru merasa sangat puas dengan pelaksanaan seluruh program pendampingan sekolah yang diselenggarakan oleh Makmal Pendidikan.

Secara keseluruhan, nilai tertinggi pada pelaksanaan dan tingkat kepuasan terhadap program pendampingan sekolah adalah pada kriteria Manfaat Program bagi Guru dan Sekolah. Program pendampingan sekolah Makmal Pendidikan memiliki program dan target pelatihan untuk meningkatkan kompetensi guru khususnya pada tingkat pendidikan dasar. Pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Makmal Pendidikan diantaranya adalah :

1. *Shifting education paradigm* (mengubah pola pikir kuno tentang mendidik dan mengajar);
2. Pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, dan Menyenangkan (PAIKEM);
3. Merancang Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP);
4. Penilaian berbasis Kelas;
5. Manajemen kelas dengan cinta;
6. Strategi membaca;
7. Membuat display kelas;
8. Membuat alat peraga kreatif;
9. Training for Trainers (pelatihan untuk menjadi instruktur/pemateri);
10. Outbond/ Team Bulding (pelatihan untuk membentuk dan menyolidkan tim);
11. Menjadi guru inovatif tanpa batas;

12. Menjadi guru sukses mulia.

Berdasarkan jawaban responden mengenai kesan terhadap program pendampingan sekolah, pelatihan-pelatihan yang telah diselenggarakan oleh Makmal Pendidikan seperti di atas merupakan pelatihan yang sangat dibutuhkan oleh para guru di sekolah dampingan. Para guru merasakan manfaat yang sangat besar dari pelatihan tersebut yang sangat membantu mereka dalam mengemban tugas mengajar sekaligus menambah wawasan dan meningkatkan motivasi dalam mengajar.

Hermawan (2006) menyebutkan, beberapa permasalahan pendidikan di tingkat dasar antara lain: (1) para guru SD kurang memahami dan menguasai kurikulum SD. Hal ini disebabkan guru SD masih menggunakan sistem guru kelas dimana guru dituntut untuk menguasai beberapa mata pelajaran; (2) guru SD kurang memahami dan menguasai berbagai metode mengajar, karena kebanyakan guru SD hanya menggunakan metode ceramah dan pemberian tugas; (3) para guru SD kurang memahami teknik evaluasi karena latar belakang pendidikan mereka sebagian besar belum S1; (4) kurangnya sarana dan buku-buku pelajaran di SD. Dengan kondisi ini para guru SD belum dapat mencari solusi kecuali menunggu kiriman atau jatah dari pemerintah.

Dari keseluruhan jumlah guru di delapan sekolah dampingan di Sumatera Barat, sebanyak 48% diantaranya masih berpendidikan diploma (D2), S1 sebanyak 39%, S2 sebanyak 1%, dan SMU sebanyak 12%, yang terbagi-bagi dari jurusan pendidikan maupun non pendidikan. Dengan demikian, penyelenggaraan pelatihan seperti ini telah memberikan arti penting bagi para guru

khususnya bagi mereka yang belum menempuh pendidikan S1 dan berasal dari jalur non pendidikan.

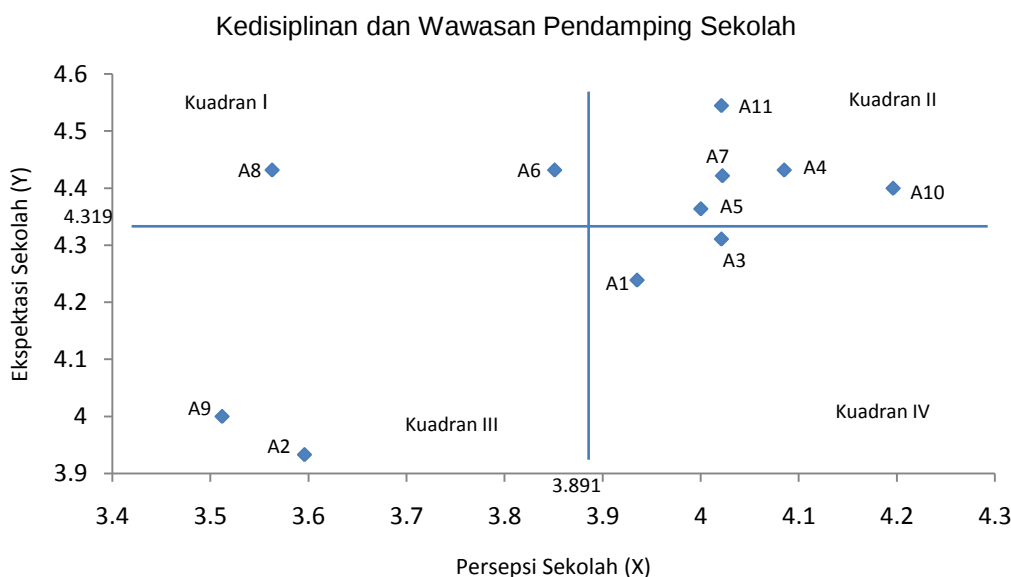
Pelatihan – pelatihan yang diberikan juga akan sangat berguna bagi peningkatan karir para guru. Sebanyak 83% guru dan kepala sekolah dari delapan sekolah dampingan di Sumatera Barat belum disertifikasi dan baru 17% saja telah disertifikasi. Menurut Permendikbud No. 05 tahun 2012 tentang sertifikasi guru dalam jabatan, salah satu pola pelaksanaan sertifikasi guru adalah dengan penilaian portofolio yaitu dokumen yang mendeskripsikan salah satunya mengenai pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi mengajar yang pernah diikuti oleh guru yang bersangkutan.

Oleh karena itu, pelatihan bagi para guru yang dilakukan secara intensif dan ekstensif disertai pendampingan dan pengawasan dalam pelaksanaannya akan memperkaya pengalaman, wawasan, dan cakrawala pemikiran para guru. Sehingga anak didik akan merasa mantap mendapatkan ilmu dari guru tersebut.

Penilaian Tingkat Harapan Penerima Manfaat (Ekspektasi) dan Tingkat Pelaksanaan Program yang Diterima Penerima Manfaat (Persepsi)

Diagram Kartesius Kualitas Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah

Dari kedua variabel yaitu tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi dapat dilakukan penilaian tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi pada masing-masing kualitas performa program pendampingan sekolah. Berikut ini adalah diagram kartesius dan tabel hasil penilaian tingkat ekspektasi dan persepsi pada kriteria Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah.



Gambar 1. Diagram Kartesius Kriteria Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah

Tabel 3. Penilaian Tingkat Ekspektasi dan Persepsi Kriteria Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah

No.	Indikator-indikator yang mempengaruhi kedisiplinan dan wawasan pendamping sekolah	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual
A1	Pendamping sekolah disiplin dalam menyiapkan segala kebutuhan kegiatan	3.935	4.239	-0.304	92.83%
A2	Pendamping sekolah disiplin dalam melakukan evaluasi kegiatan pendampingan	3.596	3.933	-0.337	91.43%
A3	Pendamping sekolah disiplin dalam mendokumentasikan hasil setiap kegiatan pendampingan	4.021	4.311	-0.29	93.27%
A4	Pendamping sekolah mampu menjalin kerjasama dengan perangkat sekolah di sekolah dampingan	4.085	4.432	-0.347	92.17%
A5	Pendamping sekolah memahami tugas pendampingan	4	4.364	-0.364	91.66%
A6	Pendamping sekolah memahami seluk beluk dunia pendidikan	3.851	4.432	-0.581	86.89%
A7	Pendamping sekolah menyampaikan program-program selama masa Pendampingan Sekolah	4.022	4.422	-0.4	90.95%
A8	Pendamping sekolah disiplin hadir setiap hari di sekolah dampingannya	3.563	4.432	-0.869	80.39%
A9	Pendamping sekolah menjadi problem solver dalam masalah pengelolaan kelas	3.512	4	-0.488	87.80%
A10	Pendamping sekolah membuat program/kegiatan inovasi kreatif di sekolah dampingan	4.196	4.4	-0.204	95.36%
A11	Pendamping sekolah memiliki komunikasi yang baik dengan seluruh perangkat di wilayah sekolah dampingan	4.021	4.545	-0.524	88.47%
	rata-rata	3.891	4.319	-4.28	90.11%

Hasil pengukuran atas indikator tersebut di atas memungkinkan pihak penyelenggara program pendampingan sekolah untuk menitikberatkan upaya perbaikan pada hal-hal yang benar-benar dianggap penting oleh penerima manfaat. Dalam Gambar 1 di atas terlihat sebaran indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelaksanaan program.

Kuadran I

Indikator yang berada pada kuadran ini berarti dinilai sangat penting, tetapi pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan oleh penerima manfaat. Oleh karena itu, indikator yang berada pada kuadran ini mendapat prioritas utama untuk dibenahi. Indikator-indikator tersebut adalah:

1. Pendamping sekolah memahami seluk beluk dunia pendidikan (A6)
2. Pendamping sekolah disiplin hadir setiap hari di sekolah dampingannya (A8)

Kuadran II

Indikator yang berada pada kuadran ini berarti dinilai sangat penting oleh penerima manfaat dan penyelenggara program pendampingan telah melaksanakan dengan maksimal, sehingga penerima manfaat merasa

puas karena pelaksanaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu, penyelenggara program perlu mempertahankan tingkat kinerja/pelaksanaan yang diterima penerima manfaat. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Pendamping sekolah mampu menjalin kerjasama dengan perangkat sekolah di sekolah dampingan (A4)
2. Pendamping sekolah memahami tugas pendampingan (A5)
3. Pendamping sekolah menyampaikan program-program selama masa Pendampingan Sekolah (A7)
4. Pendamping sekolah membuat program/kegiatan inovasi kreatif di sekolah dampingan (A10)
5. Pendamping sekolah memiliki komunikasi yang baik dengan seluruh perangkat di wilayah sekolah dampingan (A11)

Kuadran III

Indikator yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh penerima manfaat dan penyelenggaraannya pun dilaksanakan biasa-biasa saja. Sehingga indikator pada kuadran ini dianggap kurang penting dan pelaksanaannya kurang memuaskan serta mendapat prioritas rendah untuk dibenahi. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

1. Pendamping sekolah disiplin dalam melakukan evaluasi kegiatan pendampingan (A2)
2. Pendamping sekolah menjadi *problem solver* dalam masalah pengelolaan kelas (A9)

Kuadran IV

Indikator yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penerima manfaat, tetapi pihak penyelenggara program pendampingan sekolah melaksanakannya dengan sangat baik bahkan berlebihan. Indikator-indikator tersebut adalah:

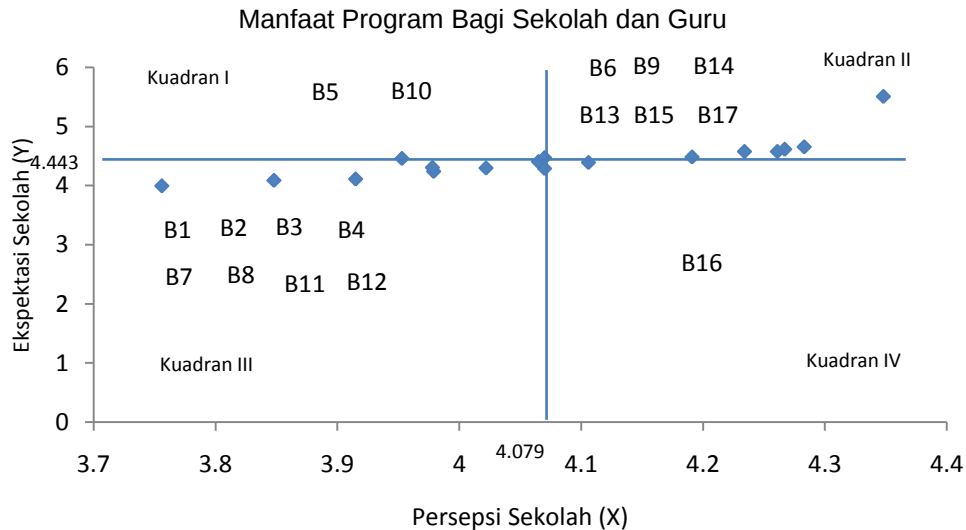
1. Pendamping sekolah disiplin dalam menyiapkan segala kebutuhan kegiatan (A1)
2. Pendamping sekolah disiplin dalam mendokumentasikan hasil setiap kegiatan pendampingan (A3)

Diagram Kartesius Kriteria Manfaat Program bagi Guru dan Sekolah

Berikut ini adalah tabel hasil penilaian tingkat ekspektasi dan persepsi pada kriteria Manfaat Program bagi Guru dan Sekolah. Lalu, untuk mengetahui bagaimana peta pelaksanaan antara ekspektasi dan persepsi pada kriteria Manfaat Program bagi Guru dan Sekolah, maka dapat dilihat dalam diagram kartesius di bawahnya.

Tabel 4. Penilaian Tingkat Ekspektasi dan Persepsi Kriteria Manfaat Program bagi Guru dan Sekolah

No.	Indikator-indikator yang mempengaruhi manfaat program bagi guru dan sekolah	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual
B1	Bapak/Ibu memahami pengertian Pendampingan Sekolah	3.848	4.093	-0.245	94.01%
B2	Bapak/Ibu memahami tujuan Pendampingan Sekolah	3.915	4.116	-0.201	95.12%
B3	Bapak/Ibu memahami target-target Pendampingan Sekolah	3.756	4	-0.244	93.90%
B4	Program Pendampingan Sekolah memfasilitasi kebutuhan pengembangan diri Bapak/Ibu	4.065	4.409	-0.344	92.20%
B5	Program Pendampingan Sekolah memperluas jaringan Bapak/Ibu	3.953	4.463	-0.51	88.57%
B6	Program Pendampingan Sekolah menambah wawasan Bapak/Ibu dalam mengajar	4.348	5.512	-1.164	78.88%
B7	Pelatihan-pelatihan yang diberikan aplikatif	4.07	4.293	-0.223	94.81%
B8	Semua materi pelatihan masuk dalam program Pendampingan Sekolah	3.979	4.244	-0.265	93.76%
B9	Program Pendampingan Sekolah meningkatkan semangat Bapak/Ibu untuk berkompetisi	4.191	4.488	-0.297	93.38%
B10	Program Pendampingan Sekolah meningkatkan motivasi berprestasi Bapak/Ibu	4.07	4.476	-0.406	90.93%
B11	Program Pendampingan Sekolah dapat mendorong sikap ilmiah Bapak/Ibu	3.978	4.31	-0.332	92.30%
B12	Tugas-tugas program Pendampingan Sekolah bermanfaat bagi pengembangan diri Bapak/Ibu	4.022	4.302	-0.28	93.49%
B13	Para trainer program Pendampingan Sekolah menguasai materi yang disampaikan	4.234	4.581	-0.347	92.42%
B14	Pelatihan-pelatihan yang diberikan sesuai dengan tujuan program	4.267	4.619	-0.352	92.38%
B15	Pelatihan-pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengembangan diri Bapak/Ibu	4.283	4.659	-0.376	91.93%
B16	Pelatihan-pelatihan yang diberikan mudah dipahami oleh Bapak/Ibu	4.106	4.395	-0.289	93.42%
B17	Program Pendampingan Sekolah meningkatkan prestasi sekolah Bapak/Ibu	4.261	4.581	-0.32	93.01%
	rata-rata	4.079	4.443		



Gambar 2. Diagram Kartesius Kriteria Manfaat Program bagi Guru dan Sekolah

Dari hasil pengukuran atas indikator-indikator tersebut, pihak penyelenggara program pendampingan sekolah dapat menitikberatkan upaya perbaikan pada hal-hal yang benar-benar dianggap penting oleh penerima manfaat. Dalam Gambar 2 di atas terlihat sebaran indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelaksanaan program.

Kuadran I

Indikator yang berada pada kuadran ini berarti dinilai sangat penting, tetapi pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan oleh penerima manfaat. Oleh karena itu, indikator yang berada pada kuadran ini mendapat prioritas utama untuk dibenahi. Indikator-indikator tersebut adalah:

1. Program Pendampingan Sekolah memperluas jaringan Bapak/Ibu (B5)
2. Program Pendampingan Sekolah meningkatkan motivasi berprestasi Bapak/Ibu (B10)

Kuadran II

Indikator yang berada pada kuadran ini dinilai sangat penting oleh penerima manfaat dan penyelenggara program pendampingan telah melaksanakan dengan baik, sehingga penerima manfaat merasa puas karena pelaksanaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu, penyelenggara program perlu mempertahankan tingkat kinerja/ pelaksanaan yang diterima penerima manfaat. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Program Pendampingan Sekolah menambah wawasan Bapak/Ibu dalam mengajar (B6)
2. Program Pendampingan Sekolah meningkatkan semangat Bapak/Ibu untuk berkompetisi (B9)

3. Para trainer program Pendampingan Sekolah menguasai materi yang disampaikan (B13)
4. Pelatihan-pelatihan yang diberikan sesuai dengan tujuan program (B14)
5. Pelatihan-pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengembangan diri Bapak/Ibu (B15)
6. Pendampingan Sekolah meningkatkan prestasi sekolah Bapak/Ibu (B17)

Kuadran III

Indikator yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh penerima manfaat dan penyelenggaraannya pun dilaksanakan biasa-biasa saja. Sehingga indikator pada kuadran ini dianggap kurang penting dan pelaksanaannya kurang memuaskan serta mendapat prioritas rendah untuk dibenahi. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini adalah :

1. Bapak/Ibu memahami pengertian Pendampingan Sekolah (B1)
2. Bapak/Ibu memahami tujuan Pendampingan Sekolah (B2)
3. Bapak/Ibu memahami target-target Pendampingan Sekolah (B3)
4. Program Pendampingan Sekolah memfasilitasi kebutuhan pengembangan diri Bapak/Ibu (B4)
5. Pelatihan-pelatihan yang diberikan aplikatif (B7)
6. Semua materi pelatihan masuk dalam program Pendampingan Sekolah (B8)
7. Program Pendampingan Sekolah dapat mendorong sikap ilmiah Bapak/Ibu (B11)
8. Tugas-tugas program Pendampingan Sekolah bermanfaat bagi pengembangan diri Bapak/Ibu (B12)

Kuadran IV

Indikator yang ada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penerima manfaat, tetapi pihak penyelenggara program pendampingan sekolah

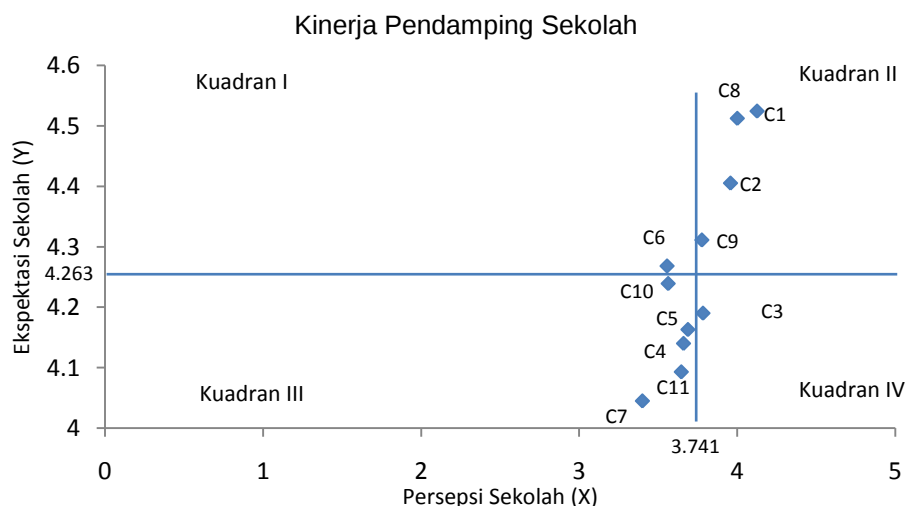
melaksanakannya dengan sangat baik bahkan berlebihan. Indikator-indikator tersebut adalah pelatihan-pelatihan yang diberikan mudah dipahami oleh Bapak/Ibu (B16)

2.3 Diagram Kartesius Kriteria Kinerja Pendamping Sekolah

Berikut ini adalah hasil penilaian tingkat ekspektasi dan persepsi pada kriteria Kinerja Pendamping Sekolah.

Tabel 5. Penilaian Tingkat Ekspektasi dan Persepsi Kriteria Kinerja Pendamping Sekolah

No.	Indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja pendampingan pendamping sekolah	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual
C1	Hubungan komunikasi Bapak/Ibu dengan Pendamping Sekolah terjalin baik	4.125	4.524	-0.399	91.18%
C2	Pendamping Sekolah tidak menjaga jarak dengan Bapak/Ibu	3.957	4.405	-0.448	89.83%
C3	Keberhasilan Bapak/Ibu dalam mengajar salah satunya karena hasil dari pendampingan sekolah	3.783	4.19	-0.407	90.29%
C4	Pendamping Sekolah mendampingi Bapak/Ibu dalam pembuatan rencana mengajar	3.66	4.14	-0.48	88.41%
C5	Pendamping Sekolah mendampingi Bapak/Ibu dalam pelaksanaan strategi belajar mengajar	3.688	4.163	-0.475	88.59%
C6	Pendamping Sekolah mendampingi Bapak/Ibu dalam merumuskan tujuan pengajaran (ranah kognitif, psikomotorik, afektif)	3.556	4.268	-0.712	83.32%
C7	Pendamping Sekolah mendampingi Bapak/Ibu dalam pengelolaan kelas	3.4	4.045	-0.645	84.05%
C8	Keberadaan Pendamping Sekolah dapat membantu memperbaiki cara mengajar Bapak/Ibu	4	4.512	-0.512	88.65%
C9	Dalam melakukan pendampingan, Pendamping Sekolah membicarakan solusi secara bersama-sama	3.776	4.311	-0.535	87.59%
C10	Pendamping Sekolah mempunyai catatan tentang hasil pendampingan yang dikomunikasikan dengan Bapak/Ibu	3.563	4.239	-0.676	84.05%
C11	Keberhasilan tugas Bapak/Ibu yang lain selain mengajar salah satunya karena adanya pendampingan sekolah	3.646	4.093	-0.447	89.08%
	rata-rata	3.741	4.263		



Gambar 3. Diagram Kartesius Kriteria Kinerja Pendamping Sekolah

Hasil pengukuran indikator-indikator di atas memungkinkan pihak penyelenggara program pendampingan sekolah untuk menitikberatkan upaya perbaikan pada hal-hal yang benar-benar dianggap

penting oleh penerima manfaat. Dalam Gambar 3 di atas terlihat sebaran indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelaksanaan program.

Kuadran I

Indikator yang berada pada kuadran ini dinilai sangat penting, tetapi pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan oleh penerima manfaat. Oleh karena itu, indikator yang berada pada kuadran ini mendapat prioritas utama untuk dibenahi. Indikator tersebut adalah Pendamping Sekolah mendampingi Bapak/ Ibu dalam merumuskan tujuan pengajaran (ranah kognitif, psikomotorik, afektif) (C6)

Kuadran II

Indikator yang berada pada kuadran ini berarti dinilai sangat penting oleh penerima manfaat dan penyelenggara program pendampingan telah melaksanakan dengan maksimal, sehingga penerima manfaat merasa puas karena pelaksanaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu, penyelenggara program perlu mempertahankan tingkat kinerja/ pelaksanaan yang diterima penerima manfaat. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Hubungan komunikasi Bapak/Ibu dengan Pendamping Sekolah terjalin baik (C1)
2. Pendamping Sekolah tidak menjaga jarak dengan Bapak/Ibu (C2)
3. Keberadaan Pendamping Sekolah dapat membantu memperbaiki cara mengajar Bapak/Ibu (C8)
4. Dalam melakukan pendampingan, Pendamping Sekolah membicarakan solusi secara bersama-sama (C9)

Kuadran III

Indikator yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh penerima manfaat dan penyelenggaraannya pun dilaksanakan biasa-biasa saja. Sehingga indikator pada kuadran ini dianggap

kurang penting dan pelaksanaannya kurang memuaskan serta mendapat prioritas rendah untuk dibenahi. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini adalah :

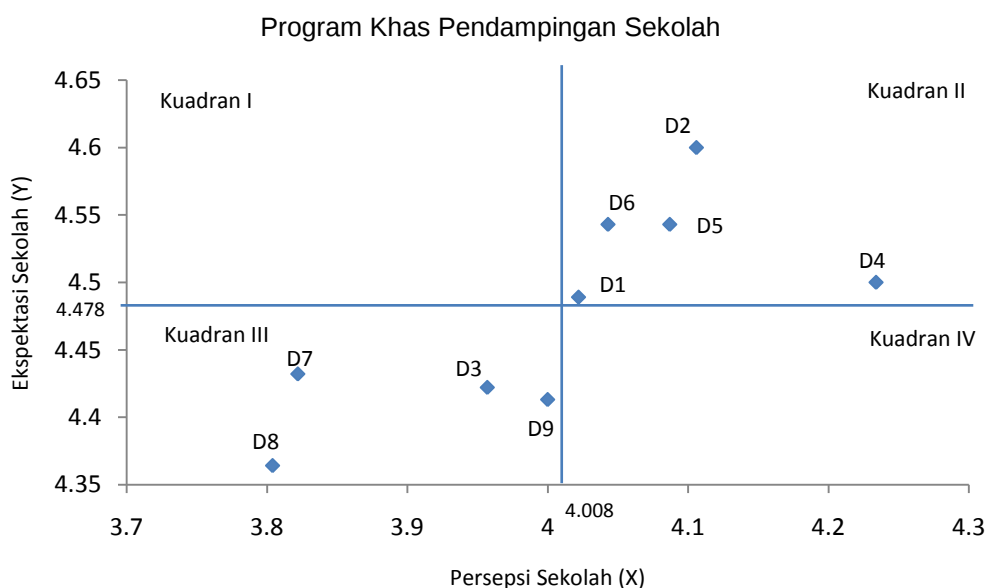
1. Pendamping Sekolah mendampingi Bapak/Ibu dalam pembuatan rencana mengajar (C4)
2. Pendamping Sekolah mendampingi Bapak/Ibu dalam pelaksanaan strategi belajar mengajar (C5)
3. Pendamping Sekolah mendampingi Bapak/Ibu dalam pengelolaan kelas (C7)
4. Pendamping Sekolah mempunyai catatan tentang hasil pendampingan yang selalu dikomunikasikan dengan Bapak/Ibu (C10)
5. Keberhasilan tugas Bapak/Ibu yang lain selain mengajar salah satunya karena adanya pendampingan sekolah (C11)

Kuadran IV

Indikator yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penerima manfaat, tetapi pihak penyelenggara program pendampingan sekolah melaksanakannya dengan sangat baik bahkan berlebihan. Indikator tersebut adalah Keberhasilan Bapak/Ibu dalam mengajar salah satunya karena hasil dari pendampingan sekolah (C3)

Diagram Kartesius Kriteria Program Khas Pendampingan Sekolah

Berikut ini adalah peta pelaksanaan antara ekspektasi dan persepsi pada kriteria Program Khas Pendampingan Sekolah. Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana hasil penilaian tingkat ekspektasi dan persepsi pada kriteria Program Khas Pendampingan Sekolah., maka dapat dilihat dalam tabel 6. di bawahnya.



Gambar 4. Diagram Kartesius Kriteria Program Khas Pendampingan Sekolah

Tabel 6. Penilaian Tingkat Ekspektasi dan Persepsi Kriteria Program Khas Pendampingan Sekolah

No.	Indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas program khas pendampingan sekolah	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Nilai Servqual	Nilai Aktual Servqual
D1	Program display kelas meningkatkan semangat siswa untuk belajar di sekolah	4.022	4.489	-0.467	89.60%
D2	Program display kelas meningkatkan kreativitas siswa	4.106	4.6	-0.494	89.26%
D3	Program display kelas memudahkan tugas Bapak/Ibu dalam mengajar	3.957	4.422	-0.465	89.48%
D4	Program display kelas meningkatkan kreativitas guru	4.234	4.5	-0.266	94.09%
D5	Program ceruk ilmu meningkatkan minat baca siswa	4.087	4.543	-0.456	89.96%
D6	Program ceruk ilmu meningkatkan semangat belajar siswa	4.043	4.543	-0.5	88.99%
D7	Program ceruk ilmu meningkatkan sikap kritis siswa dalam belajar	3.822	4.432	-0.61	86.24%
D8	Program ceruk ilmu memudahkan tugas mengajar Bapak/Ibu	3.804	4.364	-0.56	87.17%
D9	Program ceruk ilmu meningkatkan kreativitas Bapak/Ibu dalam mengajar	4	4.413	-0.413	90.64%
	rata-rata	4.008	4.478		

Hasil pengukuran indikator-indikator di atas memungkinkan pihak penyelenggara program pendampingan sekolah untuk menitikberatkan upaya perbaikan pada hal-hal yang benar-benar dianggap penting oleh penerima manfaat. Dalam Gambar 4 di atas terlihat sebaran indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelaksanaan program.

Kuadran II

Indikator yang berada pada kuadran ini berarti dinilai sangat penting oleh penerima manfaat dan penyelenggara program pendampingan telah melaksanakan dengan maksimal, sehingga penerima manfaat merasa puas karena pelaksanaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu, penyelenggara program perlu mempertahankan tingkat kinerja/ pelaksanaan yang diterima penerima manfaat. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Program display kelas meningkatkan semangat siswa untuk belajar di sekolah (D1)
2. Program display kelas meningkatkan kreativitas siswa (D2)
3. Program display kelas meningkatkan kreativitas guru (D4)
4. Program ceruk ilmu meningkatkan minat baca siswa (D5)
5. Program ceruk ilmu meningkatkan semangat belajar siswa (D6)

Kuadran III

Indikator yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh penerima manfaat dan

penyelenggaraannya pun dilaksanakan biasa-biasa saja. Sehingga indikator pada kuadran ini dianggap kurang penting dan pelaksanaannya kurang memuaskan serta mendapat prioritas rendah untuk dibenahi. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini adalah :

1. Program display kelas memudahkan tugas Bapak/Ibu dalam mengajar (D3)
2. Program ceruk ilmu meningkatkan sikap kritis siswa dalam belajar (D7)
3. Program ceruk ilmu memudahkan tugas mengajar Bapak/Ibu (D8)
4. Program ceruk ilmu meningkatkan kreativitas Bapak/Ibu dalam mengajar (D9)

Penutup

Kesimpulan

1. Berdasarkan nilai aktual SERVQUAL, dapat dikemukakan bahwa untuk kriteria Kinerja Pendamping Sekolah nilai aktual SERVQUALnya yaitu sebesar 87.75%. Artinya adalah program pendampingan sekolah pada kriteria ini berdasarkan tingkat persepsi para guru baru memenuhi 87.75% dari tingkat ekspektasinya. Sedangkan nilai aktual SERVQUAL tertinggi terjadi pada kriteria Manfaat Program bagi Guru yaitu sebesar 91.81%, yang berarti program pendampingan sekolah sudah mampu memenuhi 91.81% dari tingkat harapan para guru. Berdasarkan nilai IKP, maka dengan kedua nilai ini berarti para guru sudah merasa sangat puas dengan pelaksanaan program pendampingan sekolah.

2. Pada kriteria Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah, program pendampingan sekolah mampu memenuhi 90.09% harapan para guru. Sedangkan pada kriteria Program Khas Pendampingan Sekolah, program pendampingan sekolah mampu memenuhi 89.50% harapan para guru. Dengan kedua nilai ini berarti para guru sebagai penerima manfaat sudah merasa sangat puas terhadap pelaksanaan program pendampingan sekolah secara keseluruhan.
3. Berdasarkan Nilai Servqual, nilai *Gap* tertinggi adalah pada kriteria Kinerja Pendamping Sekolah (-0.522). Hal ini berarti kriteria tersebut sangat diprioritaskan untuk diperbaiki kualitasnya. Nilai *Gap* untuk kriteria lainnya berturut-turut adalah kriteria Program Khas Pendampingan Sekolah (-0.470), Kedisiplinan dan Wawasan Pendamping Sekolah (-0.428), dan Manfaat Program bagi Guru dan Sekolah (-0.364).

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang dapat disampaikan adalah tingkat kualitas yang diberikan oleh penyelenggara program Pendampingan Sekolah harus lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat memberikan kepuasan pada para guru dan kepala sekolah sebagai penerima manfaat. Dengan melihat pentingnya akan tingkat kepentingan penerima manfaat terhadap performa pelaksanaan, maka indikator-indikator yang kualitasnya harus ditingkatkan adalah sebagai berikut:

1. Pendamping sekolah memahami seluk beluk dunia pendidikan
2. Pendamping sekolah disiplin hadir setiap hari di sekolah dampingannya
3. Program Pendampingan Sekolah memperluas jaringan Bapak/ Ibu
4. Program Pendampingan Sekolah meningkatkan motivasi berprestasi Bapak/ Ibu
5. Pendamping Sekolah mendampingi Bapak/Ibu dalam merumuskan tujuan pengajaran (ranah kognitif, psikomotorik, afektif).

Daftar Pustaka

- Anam, S. 2006. Sekolah Dasar: Pergulatan Mengejar Ketertinggalan. Solo: PT. Wangsa Jatara Lestari.
- Anonim. 2009. Survey Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi Ekspor Indonesia (Persero) Tahun 2009.
- Bangun, J. 2005. Pendidikan pascatsunami di wilayah bencana khususnya di Nanggroe Aceh Darussalam. Jurnal Hukum dan HAM Bidang Pendidikan. Volume 3. No. 1 Juni: hal 22-33.
- Craig, T. R., F. A. Campbell, and S. L. Ramey. 1999. *Early intervention successful pathways ways to improving intellectual development*. Developmental Neuropsychology. Vol. 16, No 32: p. 385-392.
- Danim. 2006. Dalam Manajemen Pengembangan Kinerja Guru. Repository.upi.edu/operator/upload/d_adp_019867_chapter1.pdf. tanggal akses 30 Juli 2012.
- Hermawan, Y. 2006. Hubungan antara tingkat pendidikan dan kompetensi guru dengan prestasi belajar siswa pada mata pelajaran IPS kelas VI SD di Tasikmalaya. EDUTECH: Jurnal Teknologi Pendidikan. Volume 2. No.2. Juni: hal 45-56.
- Judiani, S. 2011. Kreativitas dan kompetensi guru sekolah dasar. Abstrak jurnaldikbud2010-2011. Volume 17 No.1: Januari
- Kompas. 19 Juli, 2011. 873.650 Guru Tak Cocok.
- Kompas.com. 6 Oktober 2009. Kinerja Guru Bersertifikat Belum Memuaskan.
- Kotler, P., L. Brown, S. Adam, dan G. Armstrong. 2004. *Marketing*, 6th ed. Frenchs Forest, NSW: Pearson Education Australia.
- Lampungpost.com. 15 Mei 2012. Rp. 20,4 T untuk Sekolah Rusak.
- Lesmana, A. 2009. Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk. di Bagian Retail and Consumer Risk Group. Tesis. Universitas Gunadarma. Depok.
- Permendikbud No. 05 tahun 2012 tentang sertifikasi guru dalam jabatan. <http://www.kopertis12.or.id/2012/03/02/permendikbud-no-05-tahun-2012-tentang-sertifikasi-guru-dalam-jabatan-2.html>. tanggal akses 14 Agustus 2012.
- Rahman, A. 2005. Mengelola pendidikan dalam situasi darurat. Jurnal Hukum dan HAM Bidang Pendidikan. Volume 3. No. 1 Juni: hal 1-7.
- Republika. 14 September, 2011. 50 Persen Guru Belum S1.
- Ruhimat, T. 2003. Profesionalisme pendidik di era globalisasi. EDUTECH: Jurnal Teknologi Pendidikan. Volume 2, No. 3 Oktober: hal 52-60.
- Supratman. 2003. Dalam Manajemen Pengembangan Kinerja Guru. Repository.upi.edu/operator/upload/d_adp_019867_chapter1.pdf. tanggal akses 30 Juli 2012.

Sidi, I.J. 2004. Republika, 6 September 2004.

Sihombing, U. 2004. Membangun kepuasan pelanggan melalui pelayanan (studi kasus terhadap mahasiswa program pascasarjana sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE) Triandara Jakarta. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. 10. 874-893.

Tjiptono, F. 2011. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, F dan G. Chandra. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.

Wahyuningsih dan D. Nurdin. 2010. *The Effect of customer satisfaction on behavioral intentions: a study on consumer behavior of car insurance consumers in Melbourne, Australia*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 3. No. 1: April-Juli. Hal.1-16.

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.