

## MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGRI 5 GARUT DESA CIKELET TAHUN PELAJARAN 2023-2023

**Elza Nurdinsyal**

elza.nur84@gmail.com

Universitas Islam An Nur Lampung

---

**Keywords:**

Quality of Education Services,  
Education Services, Students

**Abstract** It is hoped that the achievement of good service quality can fulfill user expectations, where community satisfaction can fulfill the aspects of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy and guarantee. This research aims to find out: (1) Aspects of physical evidence (tangibles), (2) Empathy aspect, (3) Reliability aspect, (4) Responsiveness aspect, (5) Assurance aspect at SMK Negeri 5 Garut, Cikelet Village. This research uses descriptive qualitative methods. The data in this research was collected through observation and documentation interview techniques. The research data were analyzed using triangulation techniques.

The results of the research prove that: 1) Quality of service aspects of physical evidence (tangible) availability of easy facilities and infrastructure that support learning, but there are no library facilities and UKS rooms yet, 2) Quality of service aspects of empathy (empathy) are shown by concern for service users in regarding students, there is attention to students who have a level of ability below the average, 3) Quality of service aspect of reliability is by providing services in accordance with what has been agreed, every news delivered is valid and right on target, 4) Quality of service the responsiveness aspect of SMK Negeri 5 Garut Cikelet Village is demonstrated by the willingness and ability to help with difficulties faced by students and respond quickly to any input, both criticism and suggestions, 5) Quality of service, assurance aspect, creates trust and provides guarantees to customers that the level of success of the learning process at SMK Negeri 5 Garut, Cikelet Village and the output is quite satisfactory. The number of graduates accepted into state secondary schools and their outstanding academic abilities.

### PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu usaha sadar manusia untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang dapat di lakukan melalui pendidikan formal maupun non formal dalam proses transformasi sehingga dapat menghasilkan SDM yang berkualitas. (Warisno, 2021)

Salah satu dari sekian banyak persoalan pendidikan yang dihadapi bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan,khususnya pendidikan dasar dan menengah, bila dibandingkan dengan negara lain. Pendidikan merupakan hal yang sangat urgen dalam kehidupan ini, sebab pendidikan akan menentukan kemana arah atau masa depan suatu kaum.

(Permadi, 2022)

Ada beberapa hal yang menyebabkan peningkatan mutu pendidikan tidak merata. Yaitu penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi pusat yang kadang-kadang kebijakan tersebut tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang masih menggunakan pendekatan education production function atau input-out put analysis kurang begitu optimal, karena selama ini dalam menerapkan pendekatan

tersebut kurang memperhatikan proses pendidikan dan kurangnya peran serta warga sekolah (guru) dan warga masyarakat (orang tua siswa) dalam menyelenggarakan pendidikan dewasa ini. Partisipasi guru dalam pengambilan keputusan sering diabaikan. (Maison et al., 2022)

Mutu layanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap layanan suatu perusahaan /institusi/produsen. (Jariyah et al., 2023)

Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Dari pengertian tersebut mutu layanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang dinginkan. (Syaifuddin et al., 2022).

Mutu dalam konteks “hasil pendidikan” mengacu pada prestasi yang dicapai sekolah dalam kurun waktu tertentu. Prestasi yang diraih atau hasil pendidikan (prestasi siswa) dapat berupa hasil tes kemampuan akademik (misalnya ujian umum, ujian sekolah, dan ujian nasional). Bisa juga prestasi di bidang lain seperti prestasi di bidang olah raga, seni, atau keterampilan tambahan tertentu. Kualitas pelayanan di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet diawali dari proses input atau penerimaan siswa baru. Berikut data penerimaan siswa baru SMP Darusy Syafa'ah tiga tahun terakhir:Tabel 1. Data Penerimaan Peserta didik Baru SMP Darusy Syafa'ah

Tahun	Kelas			Jumlah
	VII	VIII	IX	
2019/2020	80	83	90	257
2020/2021	87	88	90	262
2021/2022	89	87	89	266

Sumber: Data Dokumentasi SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet

Selain dari aspek kualitas masukan, data keluaran awal yang disajikan di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet, dari tahun ke tahun telah banyak meluluskan siswa yang melanjutkan ke jenjang menengah atas baik negeri maupun swasta. Berdasarkan hasil pra survei, setiap tahunnya minimal 40% siswa yang lulus diterima di SMA Negeri. Jumlah tersebut bervariasi tidak hanya di satu SMA Negeri saja namun di beberapa SMA Negeri di kabupaten lain.

Penulis telah berusaha mencari beberapa artikel yang dianggap mempunyai kemiripan atau persamaan dengan penelitian penulis. Temuan-temuan tersebut adalah: Penelitian yang dilakukan oleh (Rinala et al., 2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Siswa Di SMA Pariwisata Nusa Dua Bali”. Hasil penelitiannya adalah: 1) Kualitas pelayanan akademik dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati berpengaruh kuat dan jaminan mempunyai pengaruh lemah, 2) Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas siswa di STP Nusa Dua Bali. Penelitian dari (Rubaman, 2008) berjudul “Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan”. Kesimpulan dari penelitian tersebut menyatakan

Untuk mengetahui keadaan layanan pendidikan perlu dilakukan penilaian masyarakat/pelanggan. Hasil penilaian perlu disosialisasikan agar masyarakat dapat menentukan layanan pendidikan mana yang layak dipilih dan mana yang sebaiknya dihindari. Metode ServQual merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan yang sederhana, mudah digunakan dan ditafsirkan dan metode ini dapat digunakan untuk semua pengukuran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, termasuk bidang pendidikan.

Penelitian yang dilakukan oleh

Patriyani.,dkk (2013) tujuan umum penelitian ini seperti berikut mengidentifikasi mutu layanan jasa pendidikan menurut perspektif mahapeserta didik jurusan Keperawatan Poltekkes Surakarta Tahun 2012. Penelitian ini merupakan jenis penelitian explanatory study dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini melibatkan 85 responden di Jurusan Keperawatan Poltekkes Surakarta. Mayoritas responden memiliki persepsi baik atas mutu layanan jasa pendidikan jurusan Keperawatan yaitu sejumlah 65 orang (76,5%). Akan tetapi responden yang memiliki persepsi cukup seperti berikut sebesar 20 orang (23,5%). Tidak terdapat respon yang memeliki persepsi kuang terhadap mutu jasa layanan pendidikan (0%).

Pentingnya mutu layanan pendidikan ini sangat menarik untuk diteliti lebih mendalam, karena untuk meningkatkan kualitas maka diperlukan mutu layanan pendidikan yang baik, dalam hal ini penulis ada beberapa tujuan yang ingin dicapai diantaranya : Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek bukti fisik (tangibles) di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet. Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek rasa empati (empathy) di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet. Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek realibilitas (reliability) di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet. Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek daya tanggap (responsiveness) di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet. Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek jaminan (assurance) di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet.

## METODE

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah seseorang yang dapat memberikan

informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan di lokasi penelitian. Dan untuk melengkapi data penelitian, penulis menyiapkan data primer yang bersumber dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan narasumber. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala sekolah dan guru SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet sebagai pelanggan internal, akan tetapi pelanggan eksternal adalah siswa. Akan tetapi data sekunder dalam penelitian ini berupa bukti-bukti, catatan-catatan atau laporan-laporan yang telah disusun dalam arsip-arsip yang diterbitkan dan tidak diterbitkan (data dokumen). Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perwakilan atau siswa SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet, untuk memperkuat informasi tentang kualitas pelayanan, kualitas sarana prasarana dan dokumentasi profil SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet, serta berupa foto-foto yang mendokumentasikan kegiatan supervisi untuk meningkatkan kinerja guru. dan mutu pendidikan di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet.

Analisis data kualitatif menggunakan proses pengujian kredibilitas hasil penelitian sehingga dapat diambil kesimpulan. Agar penelitian dapat terealisasi sesuai harapan, oleh karena itu dalam menganalisis data penelitian digunakan analisis model interaktif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan tentang temuan penelitian yang berjudul Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet Kotagaja Kecamatan Kotagajah Kabupaten Lampung Tengah Tahun Pelajaran 2021/2022, untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rumusan masalah yang telah ditentukan. Berdasarkan temuan data penelitian sesuai dengan kondisi rial dilapangan serta hasil wawancara mendalam

dengan informan utama dataupun informan pendukung. Sehingga hasil penelitian menemukan bahwa:

### **1. Mutu layanan Pendidikan Aspek *Bukti Fisik***

Aspek mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet yang berupa bukti fisik dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala sekolah dijelaskan bahwa:

“Di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet, bukti fisik sebagai indikator mutu layanan pendidikan sudah memadai. Ketersediaan sarana prasarana yang mendukung pembelajaran, letak sekolah yang strategis di tengah masyarakat, serta lingkungan yang bersih dan asri lingkungan.”

Wawancara ini didukung oleh hasil observasi langsung di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet. Lokasi dan lingkungan pendirian SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet berada di tengah desa dan dekat dengan jalan raya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar yang menyekolahkan anaknya di SMK Negeri 5 Garut, Desa Cikelet (Observasi 27 Oktober 2021).

Namun masih terdapat kekurangan fasilitas yang belum dimiliki sekolah, seperti yang diungkapkan oleh kepala sekolah bahwa:

“Padahal SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet mempunyai jumlah siswa yang relatif banyak, namun kami belum mempunyai ruang perpustakaan sendiri, dan belum ada fasilitas kesehatan seperti

ruang UKS. Karena dana kami hanya mengandalkan bantuan dana BOS. Namun dari pemerintah untuk mengajukan anggaran fasilitas tersebut belum tentu diterima.” Berdasarkan hasil data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa tidak tersedianya fasilitas sekolah diatasi dengan menggunakan ruang kelas untuk implementasi lain yang tidak lengkap.

Kepala Sekolah juga menambahkan bahwa pada aspek bukti fisik, dimensi kualitas pelayanan, SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet telah mempunyai tenaga pengajar yang dinilai cukup handal karena mempunyai latar belakang pendidikan S1 dan dibekali dengan ilmu yang memadai sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005.

Berkaitan dengan memberikan tingkat kepuasan bagi peserta didik dan orang tua sehingga terdapat bukti fisik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana mutu bukti fisik suatu layanan pendidikan sangat ditentukan oleh bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan peralatan yang memadai dan kemampuan setiap individu/guru dari aspek kompetensi dan kemampuan sekolah serta non-akademisi untuk memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan konsumen.

Secara umum seluruh indikator kepuasan dianggap telah memuaskan penggunaan jasa. Artinya pelayanan administrasi akademik yang diberikan SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek nyata seperti berikut ini penting untuk mewujudkan pelayanan prima. Aspek Tangibles berkaitan dengan keinginan mahasiswa mengenai bukti mengenai ketepatan waktu, kenyamanan, keramahan dan interaksi dengan mahasiswa dan

pemangku kepentingan.

### **1. Mutu layanan Pendidikan Aspek Rasa peduli**

Mutu Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari lembaga pendidikan yang menghasilkan produk yang diinginkan. Namun pada dasarnya standar mutu pelayanan pada lembaga pendidikan mempunyai standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Dimensi ini merujuk pada sejauh mana pengertian/simpati (kepedulian) dan perhatian individu yang diberikan sekolah kepada peserta didik dan masyarakat pada umumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet mengenai dimensi kualitas layanan pendidikan pada aspek empati yang diberikan kepada siswa sebagai konsumen, bahwa:

“Selama ini pihak sekolah selalu berusaha memberikan perhatian khusus kepada siswanya. Perhatian yang dimaksud adalah sebagai berikut: Apabila siswa mengalami kesulitan belajar maka dilakukan tindakan seperti bimbingan belajar khusus. Sekolah juga berusaha memberikan kesempatan kepada siswa yang mempunyai kelebihan baik di bidang akademik maupun non akademik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kreativitas, bakat dan kemampuan. Siswa yang kurang mampu diberikan tunjangan meskipun ada bantuan dana dari pemerintah.

Senada dengan hasil wawancara dengan kepala sekolah, salah satu guru juga menyatakan bahwa:

“suatu bentuk empati atau perhatian terhadap siswa dan guru

mempunyai tugas tambahan untuk memberikan bimbingan belajar di luar jam belajar. Kegiatan tersebut dilaksanakan tanpa dipungut biaya apapun, dengan tujuan agar siswa yang mempunyai nilai di bawah KKM dapat belajar mengulang materi yang telah disampaikan sehingga dapat disejajarkan dengan teman-temannya yang mempunyai perilaku kurang disiplin dan sering mengalami kendala dalam mengerjakan tugas. perilaku sering membolos atau tidak mengerjakan pekerjaan rumah. , kemudian sekolah memberikan arahan tanpa harus menakut-nakuti siswa atau memberikan hukuman yang kejam. (Aftonia 25 Oktober 2021).

Selain kesulitan belajar, pihak sekolah juga memberikan perhatian khusus terhadap siswa yang sering melanggar peraturan, seperti tidak disiplin datang ke sekolah, sering membolos, dan jarang mengerjakan tugas. Hasil wawancara diperkuat dengan hasil observasi, ketika guru selaku wali kelas siswa yang sering bolos melakukan hal tersebut bersama orang tuanya.

Empati dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik ditunjukkan dengan data bahwa kualitas berdasarkan empati memenuhi harapan orang tua. Empati pada dimensi kualitas perlu lebih ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan. Empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan pemberian gambaran mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar berdampak pada kepuasan konsumen.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empati yang diberikan SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet adalah sebagai berikut: sekolah peduli terhadap siswanya. Selain permasalahan siswa, SMK Negeri 5 Garut

Desa Cikelet juga mencoba memperhatikan keterbatasan orang tua dalam menerima informasi. Pihak sekolah mengundang orang tua jika ada informasi yang perlu disampaikan mengenai dukungan siswa terhadap siswa kurang mampu, siswa berprestasi dan lain sebagainya.

## **2. Mutu layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (Reliability)**

Keandalan/reliability sebagai berikut kemampuan dalam memberikan pelayanan pendidikan secara tepat waktu dan akurat sesuai dengan apa yang ditawarkan. SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet sebagai penyelenggara jasa pendidikan berupaya meningkatkan tingkat mutu dan kehandalan lembaganya dengan terus melakukan perbaikan baik di bidang kompetensi guru maupun perbaikan di bidang sarana dan prasarana. Sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh kepala sekolah yaitu:

“Untuk membangun budaya kerja bermutu yang menuai kehandalan dalam pelayanan, guru yang mengajar di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet harus memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai. Selain itu guru harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pengajaran yang diampunya. Dengan demikian kualitas reliabilitas dapat tetap terjaga, namun dalam hal penugasan media pembelajaran elektronik, guru senior mempunyai kendala, bisa dikatakan mereka sangat gaptek secara teknologi, apalagi mau menggunakannya hanya untuk membukanya bingung.” (Rosyadi, Wawancara 2021).

Hal ini sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet. Selain itu, untuk

mewujudkan kualitas pelayanan aspek kehandalan, dilakukan penyesuaian di bidang kualifikasi pendidikan guru dan kompetensi guru yang berkualitas yang akan berimplikasi pada prestasi peserta didik, baik akademik maupun non akademik.

Kualitas pelayanan dari kehandalan suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan kehandalan penyedia jasa sesuai dengan karakteristik yang dimiliki oleh pegawai, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat dikatakan dapat diandalkan apabila ia memberikan pelayanan yang baik dan menerapkan keterampilan yang dimilikinya.

## **3. Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)**

Responsiveness merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, serta menyampaikan informasi yang jelas atau kemauan membantu peserta.

Didik memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Daya tanggap yang ditunjukkan pada pelayanan akademik SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet sangat baik, dimana kepala sekolah menyatakan bahwa daya tanggap dalam memberikan pelayanan sangat tepat dan kualitas pelayanan pada bidang ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan lebih lanjut. Lagi.

Responsif layanan pendidikan di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet diwujudkan dalam menyikapi setiap masukan dan saran kritis yang diberikan orang tua siswa. Ketepatan layanan dan efisiensi waktu dalam memberikan layanan informasi yang

dibutuhkan oleh orang tua dan masyarakat sekitar.

Hakikat pelayanan responsif dalam suatu organisasi terdiri dari pemberian berbagai penjelasan secara bijaksana, rinci, pembinaan, pengarahan dan persuasi. Apabila hal ini dapat dilaksanakan dengan baik, maka kualitas daya tanggap pelayanan dengan sendirinya akan menjadi cerminan prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

#### **4. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Jaminan (Assurance)**

Jaminan merupakan suatu bentuk kepastian suatu pelayanan yang sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga pihak yang menerima pelayanan semakin merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan selesai dan selesai sesuai dengan ketentuan. Kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan mutu pelayanan yang diberikan diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah disebutkan bahwa setiap bentuk pelayanan memerlukan kepastian mengenai pelayanan yang diberikan. Di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet jaminan atas pelayanan yang diberikan adalah mencapai tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil yang memuaskan. Hal ini terlihat dari proses penerimaan mahasiswa baru melalui proses seleksi yang cukup ketat. Selain itu pembelajaran juga didukung dengan fasilitas yang memadai dan hasil akhirnya memiliki tingkat kelulusan yang cukup tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang dilakukan.

Untuk memperoleh pelayanan yang diberikan memuaskan, bentuk pelayanan sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

"Untuk membangun budaya kerja berkualitas yang menghasilkan kehandalan dalam pelayanan, guru yang mengajar di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet harus memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai. Selain itu, guru harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pengajaran yang diampunya. Dengan demikian kualitas reliabilitas dapat tetap terjaga, namun dalam hal penugasan media pembelajaran elektronik, guru senior mempunyai kendala, bisa dikatakan mereka sangat gaptek secara teknologi, apalagi mau menggunakannya hanya untuk membukanya bingung."

Hal ini sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet. Selain itu, untuk mewujudkan kualitas pelayanan aspek kehandalan, dilakukan penyesuaian di bidang kualifikasi pendidikan guru dan kompetensi guru yang berkualitas yang akan berimplikasi pada prestasi peserta didik, baik akademik maupun non akademik.

Kualitas pelayanan dari kehandalan suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan kehandalan penyedia jasa sesuai dengan karakteristik yang dimiliki oleh pegawainya, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat dikatakan dapat diandalkan apabila ia memberikan pelayanan yang baik dan menerapkan keterampilan yang dimilikinya.

#### **5. Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap**

Responsiveness merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, serta menyampaikan informasi yang jelas atau kemauan membantu peserta.

Didik memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Daya tanggap yang ditunjukkan pada pelayanan akademik SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet sangat baik, dimana kepala sekolah menyatakan bahwa daya tanggap dalam memberikan pelayanan sangat tepat dan kualitas pelayanan pada bidang ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan lebih lanjut. Lagi.

Responsif layanan pendidikan di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet diwujudkan dalam menyikapi setiap masukan dan saran kritis yang diberikan orang tua siswa. Ketepatan layanan dan efisiensi waktu dalam memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh orang tua dan masyarakat sekitar.

Hakikat pelayanan responsif dalam suatu organisasi terdiri dari pemberian berbagai penjelasan secara bijaksana, rinci, pembinaan, pengarahan dan persuasi. Apabila hal ini dapat dilaksanakan dengan baik, maka kualitas daya tanggap pelayanan dengan sendirinya akan menjadi cerminan prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

## **6. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Jaminan (Assurance)**

Jaminan adalah bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan

layanan, sehingga orang yang menerima layanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan layanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan keadaan

### **KESIMPULAN**

1. Kualitas pelayanan aspek bukti fisik (tangible) di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet
2. Kotagajah memiliki kondisi fisik yang baik dan memadai, terdapat sarana dan prasarana yang menunjang pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS belum tersedia. SMP tetap memberikan pelayanan kesehatan dan fasilitas ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai.
3. Kualitas pelayanan: aspek empati mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Urusan Hal ini dapat diartikan dengan kemampuan kepala sekolah, guru dan staf dalam berkomunikasi dengan siswa dan orang tua, seperti memberikan perhatian kepada siswa yang kemampuan belajarnya belum mencapai KKM dengan memberikan pembelajaran tambahan setelah jam pembelajaran selesai.
4. Kualitas pelayanan: aspek keandalan sudah membentuk kualitas pelayanan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan seperti guru yang berkompeten dan latar belakang pendidikan guru yang mendukung. Namun guru senior mempunyai kendala dalam memanfaatkan media pembelajaran teknologi. Hal ini disebabkan guru-guru senior masih buta teknologi
5. Kualitas pelayanan, aspek daya tanggap sekolah Baik, guru dan staf mempunyai sikap ramah dan komunikatif terhadap siswa dan orang tua dalam menanggapi setiap masukan atau kritik. Pihak sekolah mengundang orang tua untuk memberikan informasi mengenai tata cara penerimaan dana PIP, BSM dan BOS
6. Kualitas Pelayanan: Aspek penjaminan kualitas pelayanan dapat tercipta

mempercayai dan memberikan kepastian kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SMK Negeri 5 Garut Desa Cikelet dan outputnya baik dan memuaskan. Jaminan yang diberikan antara lain jumlah lulusan yang mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di sekolah menengah negeri, dan kemampuan akademik yang unggul

## REFERENCES

- Jariyah, S., Sujarwo, A., & Rusdiani, A. (2023). Manajemen Mutu Layanan pendidikan. *Unisan Jurnal : Jurnal Manajemen Dan Pendidikan*, 02(03), 918–928. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Maison, Murtafiah, N. H., & Khair, D. (2022). Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Semendawai. *Jurnal An-Nur*, 8(1), 1–16.
- Permadi, R. (2022). Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Nahdhatul Ulama Ogan Komering Ulu Timur. *UNISAN JOURNAL : Jurnal Pendidikan Dan Manajemen Islam*, 00(00), 1–12. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Syaifuddin, M. A., Andari, A. A., & Sugiran. (2022). MANAJEMEN LAYANAN SISWA. *UNISAN JOURNAL*, 01(01), 459–468. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Warisno, A. (2021). Standar Pengelolaan Pendidikan Dalam Mencapai Tujuan Pendidikan Islam. *An Nida*, 1(01), 1–8. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/jp1>