



## Analisa kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan siswa dengan metode Servqual

Imelda Cenda Rapa<sup>1</sup>, Wahyu Eko Cahyono<sup>1✉</sup>, Moh. Ainul Fais<sup>1</sup>

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas W R Supratman, Surabaya<sup>(1)</sup>

DOI: 10.31004/jutin.v8i1.38122

✉ Corresponding author:  
[wcrajendra5@gmail.com]

Article Info	Abstrak
<p><i>Kata kunci:</i> <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Kepuasan Siswa;</i> <i>ServQual;</i> <i>Pendidikan</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan siswa di SMP Al Huda Surabaya menggunakan metode ServQual. 5 dimensi ServQual (<i>Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>) digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa. Pendekatan deskriptif kuantitatif diterapkan dengan sampel 70 siswa yang dipilih melalui simple random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner valid dan reliabel (Cronbach's Alpha: 0,941). Hasil menunjukkan kesenjangan pada semua dimensi, dengan gap terbesar pada Tangibility (-0,69) dan Reliability (-0,87). Gap terbesar terdapat pada kemampuan menjelaskan materi (-1,02) dan kehadiran guru tepat waktu (-1,05). Rekomendasi strategis mencakup pelatihan guru untuk meningkatkan kompetensi, pengadaan fasilitas belajar, dan penguatan interaksi guru-siswa. Penelitian ini memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan di SMP Al Huda Surabaya dan menjadi referensi bagi institusi lain untuk meningkatkan kepuasan siswa.</p>
<p><i>Keywords:</i> <i>Service Quality;</i> <i>ServQual;</i> <i>Student Satisfaction;</i> <i>Education</i></p>	<p><b>Abstract</b></p> <p><i>This study aims to analyze teacher service quality towards student satisfaction at SMP Al Huda Surabaya using the SERVQUAL method. Five dimensions of SERVQUAL (Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) are used to measure the gap between student expectations and perceptions. A quantitative descriptive approach was applied with a sample of 70 students selected through simple random sampling. Data were collected using a valid and reliable questionnaire (Cronbach's Alpha: 0.941). The results showed similarities in all dimensions, with the largest gap in Tangibility (-0.69) and Reliability (-0.87). The largest gap was in the ability to explain the material (-1.02) and teacher attendance on time (-1.05). Recommended strategies include teacher training to improve competence, provision of learning facilities, and strengthening teacher-student interaction. This study contributes to improving the quality of education at SMP Al Huda Surabaya and becomes a reference for other institutions to improve student satisfaction.</i></p>

## 1. INTRODUCTION

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu bangsa (Mustari & Taufiq Rahman, 2014). Meningkatnya persaingan di dunia pendidikan, terutama pada sekolah swasta yang bersaing untuk mendapatkan kepercayaan orang tua dan siswa, penting bagi institusi pendidikan untuk memahami dan mengukur kualitas pendidikan yang diberikan oleh guru (Atiyah et al., 2022). Kualitas pendidikan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan guru (Rifki, 2022). Guru berperan penting dalam membentuk karakter dan kemampuan akademik siswa (Dewi & Yanti, 2024), oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan guru menjadi hal yang sangat krusial (Erinawati & Syafarudin, 2021). Sistem pendidikan, kualitas layanan yang diberikan oleh guru kepada siswa menjadi salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi kepuasan dan hasil belajar siswa (Pendidikan & Konseling, 2023). Guru sebagai penyampai ilmu dan fasilitator dalam proses pembelajaran memiliki tanggung jawab besar tidak hanya dalam hal akademik tetapi juga dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung perkembangan siswa secara holistik (Zaenuri & Siti Fatonah, 2022). Layanan yang diberikan oleh guru mencakup berbagai aspek seperti pemberian materi, perhatian dan dukungan terhadap kesulitan belajar siswa, serta kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif (Fajriana & Aliyah, 2019).

Kepuasan siswa menjadi indikator utama yang mengukur bagaimana kualitas layanan guru sesuai dengan ekspektasi mereka (Lukita et al., 2019). Kepuasan sebagai evaluasi subjektif siswa terhadap seberapa baik guru memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dalam proses belajar (Ermianto, 2022). Timbal balik siswa ketika merasa puas dengan layanan yang diberikan, mampu meningkatkan motivasi belajar, keterlibatan dalam kelas, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan prestasi akademik (Hamdayama, 2022). Dampak tersebut akan berakibat sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang memadai, hal tersebut dapat menyebabkan kekecewaan yang dapat berdampak pada hasil belajar dan kepercayaan siswa terhadap institusi pendidikan (Purwandani et al., 2016).

Alat ukur kualitas layanan yang tepat pada penelitian kali ini adalah metode *Service Quality (ServQual)*, karena diyakini mampu digunakan untuk pendekatan yang efektif. Metode *ServQual* adalah sebuah model analisis yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan (Deviyanti et al., 2023). Metode ini awalnya dikembangkan oleh para peneliti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dan sering diterapkan dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, perbankan, dan pariwisata, untuk memahami sejauh mana layanan memenuhi ekspektasi pelanggan atau pengguna jasa (Fais & Sudarso, 2022; Parasuraman et al., 1993).

Studi tentang kualitas layanan guru menggunakan metode *ServQual* ini relevan untuk institusi pendidikan sebagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan yang ditawarkan (Lukita et al., 2019). Identifikasi dimensi yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi siswa, pihak sekolah dapat merancang program peningkatan kualitas yang lebih terarah dan efektif, misalnya, jika hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi empati dan ketanggapan memiliki kesenjangan yang signifikan, sekolah dapat memberikan pelatihan kepada guru untuk lebih memahami kebutuhan siswa dan meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi serta merespons masalah yang dihadapi siswa dengan lebih baik (Lukita et al., 2019).

Analisis menggunakan *ServQual* juga memberikan gambaran bagi pihak sekolah tentang aspek-aspek apa saja yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan daya saing institusi pendidikan tersebut (Thahir, 2023). Era digital saat ini, dimana akses informasi sangat terbuka, siswa dan orang tua memiliki kebebasan untuk memilih institusi pendidikan yang terbaik (Paramansyah, 2020), oleh karena itu, memiliki kualitas layanan yang unggul dapat menjadi salah satu faktor penentu dalam menarik minat siswa dan orang tua untuk memilih suatu institusi pendidikan dibandingkan yang lain (Ermianto, 2022).

Objek penelitian pada permasalahan kali ini SMP Al Huda Surabaya merupakan salah satu sekolah menengah pertama yang memiliki visi untuk mencetak siswa yang berprestasi baik di bidang akademik maupun non-akademik. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, terdapat keluhan dari siswa mengenai kualitas pelayanan guru yang diberikan. Hal ini memunculkan kekhawatiran akan dampak negatif terhadap kepuasan dan prestasi belajar siswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan guru di SMP Al Huda Surabaya dan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa guna meningkatkan kualitas layanan melalui metode *ServQual*.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas pendidikan di SMP Al Huda Surabaya, khususnya dalam konteks meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh guru. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak sekolah untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan guru serta melakukan perbaikan yang berkelanjutan sesuai dengan

kebutuhan dan harapan siswa. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengembangan literatur terkait dengan manajemen kualitas layanan di bidang pendidikan, khususnya dalam konteks penerapan metode *ServQual*.

## 2. METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif sebagai alat analisa kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan siswa di SMP Al Huda Surabaya dengan metode *ServQual* untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan melalui lima dimensi utama (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Objek penelitian dalam studi ini adalah siswa yang belajar di SMP Al Huda Surabaya sebagai populasi penelitian dan sampel ditentukan dengan teknik sampling yang representatif (*simple random sampling*) dan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel dengan margin error tertentu. Tahap pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan observasi, kemudian dianalisis secara mendalam untuk memberikan rekomendasi strategis yang berfokus pada peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

## 3. RESULT AND DISCUSSION

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menganalisa pelayanan guru terhadap kepuasan siswa di SMP Al Huda Surabaya, tahapan pertama pada penelitian ini adalah menyusun indikator pada masing-masing dimensi yang ada pada metode *ServQual* untuk dijadikan alat ukur pengambilan kuisisioner. Dimensi dan indikator yang akan dijadikan alat ukur kuisisioner dapat dilihat pada tabel 1.

**Table 1. Dimensi dan indikator SERVQUAL**

Dimensi	Item prioritas
SERVQUAL	
<i>Tangibility</i>	Penampilan guru
	Ketersediaan sarana belajar
	Kemampuan menjelaskan materi
	Fasilitas mengajar
<i>Reability</i>	Guru hadir tepat waktu
	Kemampuan menjelaskan materi
	Konsistensi dalam memberikan tugas dan ujian
	Keandalan dalam memberikan bimbingan
<i>Responsiveness</i>	Sikap siap membantu siswa
	Respon cepat terhadap pertanyaan siswa
	Memberikan feedback konstruktif
	Menyediakan waktu konsultasi
<i>Assurance</i>	pengetahuan yang luas tentang materi pelajaran.
	bersikap sopan dan menghargai siswa.
	mampu menciptakan rasa aman dan nyaman di kelas.
	rasa percaya diri dalam mengajar.
<i>Empathy</i>	Memahami kebutuhan dan kesulitan siswa
	Memperlakukan siswa dengan hormat
	Memberikan perhatian individual
	Guru memotivasi siswa

Hasil dari wawancara dan observasi lapangan di SMP Al Huda Surabaya didapatkan 20 indikator dari 20 dimensi dengan masing-masing 4 indikator pada 5 dimensi. Skala penilaian kuisisioner ini menggunakan *skala linkert* 1 samapi 5 dengan nilai 1 merupakan skor yang paling rendah dan nilai 5 skor nilai yang paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayananyang paling baik dan memuaskan.

Hasil penyebaran alat ukur kuisisioner kualitas pelayanan guru yang diharapkan siswa 70 siswa SMP Al Huda Surabaya dapat dilihat pada tabel 2, pada tabel 2 ditampilkan hasil uji validitas dan uji reabilitas untuk melihat apakah kuisisioner yang disebar ini mendapatkan hasil yang optimal karena telah teruji valid dan reliabel.

**Table 2. hasil uji validitas dan uji reabilitas kualitas pelayanan guru yang diharapkan siswa**

Dimensi	No	Pertanyaan	Statu uji validitas	Status uji reabilitas	Hasil rata-rata
<b>Tangibility</b> <b>(bentuk fisik)</b>	1	Guru berpenampilan rapi dan profesional.	Valid	Sangat reliabel	4.89
	2	Fasilitas yang disediakan sekolah memadai untuk proses belajar mengajar.	Valid	Sangat reliabel	4.90
	3	Materi pembelajaran yang diberikan oleh guru mudah dipahami.	Valid	Sangat reliabel	4.90
	4	Guru menggunakan alat bantu mengajar yang baik dan modern.	valid	Sangat reliabel	4.40
<b>Reliability</b> <b>(Keandalan)</b>	5	Guru selalu hadir tepat waktu di kelas.	Valid	Sangat reliabel	4.90
	6	Guru mampu menjelaskan materi pelajaran dengan jelas.	Valid	Sangat reliabel	4.90
	7	Guru memberikan tugas dan ujian secara konsisten.	Valid	Sangat reliabel	4.93
	8	Guru dapat diandalkan dalam memberikan bimbingan akademik.	valid	Sangat reliabel	4.90
<b>Responsiveness</b> <b>(Daya Tanggap)</b>	9	Guru selalu siap membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar.	Valid	Sangat reliabel	4.90
	10	Guru cepat tanggap terhadap pertanyaan siswa.	Valid	Sangat reliabel	4.90
	11	Guru memberikan feedback yang konstruktif terhadap tugas siswa	Valid	Sangat reliabel	4.90
	12	Guru selalu menyediakan waktu untuk konsultasi dengan siswa di luar jam pelajaran.	valid	Sangat reliabel	4.84
<b>Assurance</b> <b>(Jaminan)</b>	13	Guru memiliki pengetahuan yang luas tentang materi pelajaran.	Valid	Sangat reliabel	4.90
	14	Guru selalu bersikap sopan dan menghargai siswa.	Valid	Sangat reliabel	4.90
	15	Guru mampu menciptakan rasa aman dan nyaman di kelas	Valid	Sangat reliabel	4.90
	16	Guru selalu menunjukkan rasa percaya diri dalam mengajar.	valid	Sangat reliabel	4.90
<b>Empathy</b> <b>(Empati)</b>	17	Guru memahami kebutuhan dan kesulitan setiap siswa.	Valid	Sangat reliabel	4.86
	18	Guru memperlakukan siswa dengan penuh perhatian dan hormat.	valid	Sangat reliabel	4.97
	19	Guru memberikan perhatian individual kepada siswa yang memerlukan.	valid	Sangat reliabel	4.63
	20	Guru mendukung dan memotivasi siswa dalam belajar.	valid	Sangat reliabel	4.90

Hasil dari tabulasi pada tabel dua menunjukkan bahwa alat ukur pada kuisioner ini valid karena hasil uji validitas lebih besar dari 'Tabel (0,2826) dan sangat reliabel karena nilai *Crobach's alpha* (0,941) lebih besar dari 0,6 untuk dipakai sebagai patokan penelitian ini. Tahap tabulasi selanjutnya adalah melihat hasil uji validasi dan uji reabilitas pada hasil kuisioner kualitas pelayanan guru pada tabel 3.

**Table 3. hasil uji validitas dan uji reabilitas kepuasan siswa**

Dimensi	No	Pertanyaan	Statu uji validitas	Status uji reabilitas	Hasil rata-rata
<b>Tangibility</b>	1	Guru berpenampilan rapi dan profesional.	Valid	Sangat reliabel	4.26

<b>(bentuk fisik)</b>	2	Fasilitas yang disediakan sekolah memadai untuk proses belajar mengajar.	Valid	Sangat reliabel	4.22
	3	Materi pembelajaran yang diberikan oleh guru mudah dipahami.	Valid	Sangat reliabel	3.88
	4	Guru menggunakan alat bantu mengajar yang baik dan modern.	valid	Sangat reliabel	4.05
<b>Reliability</b> <b>(Keandalan)</b>	5	Guru selalu hadir tepat waktu di kelas.	Valid	Sangat reliabel	3.85
	6	Guru mampu menjelaskan materi pelajaran dengan jelas.	Valid	Sangat reliabel	4.29
	7	Guru memberikan tugas dan ujian secara konsisten.	Valid	Sangat reliabel	4.03
	8	Guru dapat diandalkan dalam memberikan bimbingan akademik.	valid	Sangat reliabel	3.97
<b>Responsiveness</b> <b>(Daya Tanggap)</b>	9	Guru selalu siap membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar.	Valid	Sangat reliabel	4.90
	10	Guru cepat tanggap terhadap pertanyaan siswa.	Valid	Sangat reliabel	4.43
	11	Guru memberikan feedback yang konstruktif terhadap tugas siswa	Valid	Sangat reliabel	4.30
	12	Guru selalu menyediakan waktu untuk konsultasi dengan siswa di luar jam pelajaran.	valid	Sangat reliabel	3.91
<b>Assurance</b> <b>(Jaminan)</b>	13	Guru memiliki pengetahuan yang luas tentang materi pelajaran.	Valid	Sangat reliabel	4.40
	14	Guru selalu bersikap sopan dan menghargai siswa.	Valid	Sangat reliabel	4.34
	15	Guru mampu menciptakan rasa aman dan nyaman di kelas	Valid	Sangat reliabel	4.34
	16	Guru selalu menunjukkan rasa percaya diri dalam mengajar.	valid	Sangat reliabel	4.23
<b>Empathy</b> <b>(Empati)</b>	17	Guru memahami kebutuhan dan kesulitan setiap siswa.	Valid	Sangat reliabel	3.89
	18	Guru memperlakukan siswa dengan penuh perhatian dan hormat.	valid	Sangat reliabel	4.14
	19	Guru memberikan perhatian individual kepada siswa yang memerlukan.	valid	Sangat reliabel	3.77
	20	Guru mendukung dan memotivasi siswa dalam belajar.	valid	Sangat reliabel	4.31

Hasil dari tabulasi kepuasan siswa pada tabel 3 menunjukkan bahwa alat ukur pada kuisioner ini valid karena hasil uji validitas lebih besar dari  $r_{Tabel}$  (0,2826) dan sangat reliabel karena nilai *Cronbach's alpha* (0,941) lebih besar dari 0,6.

Hasil pada tabel 2 dan tabel 3 menunjukkan bahwa semua indikator pada penelitian ini mampu dipakai sebagai patokan pengambilan Keputusan untuk menentukan kualitas pelayanan guru pada SMP Al Huda Surabaya. Pada tahap selanjutnya dilakukan mencari gap pada harapan dan persepsi mahasiswa pada kualitas pelayanan guru SMP Al Huda Surabaya yang dapat dilihat pada tabel 4, tabel 5, tabel 6, tabel 7, dan tabel 8.

**Table 4. Analisa dimensi tangibility**

Item	Harapan	Persepsi	Gap
Penampilan guru	4.89	4.26	-0.63
Ketersediaan sarana belajar	4.90	4.22	-0.68
Kemampuan menjelaskan materi	4.90	3.88	-1.02

Fasilitas mengajar	4.40	4.05	-0.35
<b>Rata-rata</b>	<b>4.77</b>	<b>4.10</b>	<b>0.69</b>

Berdasarkan data dari tabel hasil analisis dimensi *tangibility* maka dapat disimpulkan:

1. Penampilan guru: Harapan siswa terhadap penampilan guru sangat tinggi (4.89), sementara persepsi sedikit lebih rendah (4.26), menghasilkan gap sebesar -0.63. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penampilan guru cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan agar sesuai dengan harapan siswa.
2. Ketersediaan sarana belajar: Harapan siswa (4.90) juga tinggi terhadap ketersediaan sarana belajar, tetapi persepsi mereka lebih rendah (4.22), menghasilkan gap sebesar -0.68. Ini menunjukkan bahwa siswa merasa ketersediaan sarana belajar belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka.
3. Kemampuan menjelaskan materi: Terdapat gap terbesar pada item ini, dengan harapan sebesar 4.90 dan persepsi 3.88, menghasilkan gap sebesar -1.02. Ini menunjukkan bahwa siswa sangat mengharapkan kemampuan guru dalam menjelaskan materi, tetapi kenyataannya masih jauh dari harapan.
4. Fasilitas mengajar: Harapan siswa terhadap fasilitas mengajar adalah 4.40, sedangkan persepsi mereka adalah 4.05, menghasilkan gap sebesar -0.35. Gap ini menunjukkan bahwa fasilitas mengajar sedikit di bawah harapan siswa, tetapi perbedaannya tidak terlalu signifikan.

**Table 5. analisis dimensi *reliability***

Item	Harapan	Persepsi	Gap
Guru hadir tepat waktu	4.90	3.85	-1.05
Guru mampu menjelaskan materi pelajaran dengan jelas.	4.90	4.29	-0.61
Guru memberikan tugas dan ujian secara konsisten	4.93	4.03	-0.90
Guru dapat diandalkan dalam memberikan bimbingan akademik.	4.90	3.97	-0.93
<b>Rata-rata</b>	<b>4.90</b>	<b>4.03</b>	<b>0.87</b>

Berdasarkan data dari tabel hasil analisis dimensi *reliability* maka dapat disimpulkan:

1. Guru hadir tepat waktu: Harapan siswa terhadap ketepatan waktu guru sangat tinggi (4.90), sementara persepsi mereka lebih rendah (3.85), menghasilkan gap sebesar -1.05. Ini menunjukkan bahwa siswa merasa guru sering tidak hadir tepat waktu, yang merupakan area utama yang memerlukan perbaikan.
2. Guru mampu menjelaskan materi pelajaran dengan jelas: Harapan siswa (4.90) cukup tinggi, dan persepsi mereka (4.29) mendekati harapan, dengan gap sebesar -0.61. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada sedikit kesenjangan, siswa umumnya merasa puas dengan kemampuan guru dalam menjelaskan materi.
3. Guru memberikan tugas dan ujian secara konsisten: Terdapat gap sebesar -0.90 dengan harapan sebesar 4.93 dan persepsi 4.03. Siswa merasa bahwa konsistensi dalam memberikan tugas dan ujian masih perlu ditingkatkan.
4. Guru dapat diandalkan dalam memberikan bimbingan akademik: Dengan harapan sebesar 4.90 dan persepsi 3.97, gap sebesar -0.93 menunjukkan bahwa keandalan guru dalam memberikan bimbingan akademik masih kurang dari yang diharapkan oleh siswa.

**Table 6. analisis dimensi *responsiveness***

Item	Harapan	Persepsi	Gap
Guru selalu siap membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar	4.90	4.43	-0.47
Guru cepat tanggap terhadap pertanyaan siswa.	4.90	4.30	-0.60
Guru memberikan <i>feedback</i> yang konstruktif terhadap tugas siswa	4.90	3.91	-0.99

Guru selalu menyediakan waktu untuk konsultasi dengan siswa di luar jam pelajaran	4.84	3.86	-0.98
<b>Rata-rata</b>	<b>4.88</b>	<b>4.12</b>	<b>0.97</b>

Berdasarkan data dari tabel hasil analisis dimensi *responsiveness* maka dapat disimpulkan:

1. Guru selalu siap membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar: Harapan siswa sangat tinggi (4.90), sementara persepsi mereka juga tinggi (4.43), menghasilkan gap sebesar -0.47. Ini menunjukkan bahwa siswa merasa guru sudah cukup baik dalam membantu mereka yang mengalami kesulitan, meskipun masih ada sedikit ruang untuk perbaikan.
2. Guru cepat tanggap terhadap pertanyaan siswa: Harapan siswa (4.90) lebih tinggi dibandingkan persepsi mereka (4.30), dengan gap sebesar -0.60. Hal ini menunjukkan bahwa respon cepat guru terhadap pertanyaan siswa masih bisa ditingkatkan.
3. Guru memberikan feedback yang konstruktif terhadap tugas siswa: Terdapat gap sebesar -0.99 dengan harapan sebesar 4.90 dan persepsi 3.91. Siswa merasa bahwa feedback yang diberikan guru masih jauh dari harapan mereka, menunjukkan area yang membutuhkan perhatian serius.
4. Guru selalu menyediakan waktu untuk konsultasi dengan siswa di luar jam pelajaran: Harapan siswa (4.84) tinggi, namun persepsi mereka (3.86) lebih rendah, menghasilkan gap sebesar -0.98. Ini menunjukkan bahwa siswa merasa kurangnya ketersediaan waktu guru untuk konsultasi di luar jam pelajaran.

**Table 7. analisis dimensi assurance**

Item	Harapan	Persepsi	Gap
Guru memiliki pengetahuan yang luas tentang materi pelajaran.	4.90	4.40	-0.50
Guru selalu bersikap sopan dan menghargai siswa.	4.90	4.34	-0.56
Guru mampu menciptakan rasa aman dan nyaman di kelas.	4.90	4.34	-0.56
Guru selalu menunjukkan rasa percaya diri dalam mengajar.	4.90	4.23	-0.67
<b>Rata-rata</b>	<b>4.90</b>	<b>4.32</b>	<b>0.57</b>

Berdasarkan data dari tabel hasil analisis dimensi *assurance* maka dapat disimpulkan :

1. Guru selalu siap membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar: Harapan siswa sangat tinggi (4.90), sementara persepsi mereka juga cukup tinggi (4.40), menghasilkan gap sebesar -0.50. Ini menunjukkan bahwa siswa merasa guru cukup siap membantu mereka, meskipun masih ada sedikit ruang untuk perbaikan.
2. Guru cepat tanggap terhadap pertanyaan siswa: Harapan siswa (4.90) lebih tinggi dibandingkan persepsi mereka (4.34), dengan gap sebesar -0.56. Hal ini menunjukkan bahwa respon cepat guru terhadap pertanyaan siswa masih bisa ditingkatkan.
3. Guru memberikan feedback yang konstruktif terhadap tugas siswa: Terdapat gap sebesar -0.56 dengan harapan sebesar 4.90 dan persepsi 4.34. Siswa merasa bahwa feedback yang diberikan guru cukup baik, tetapi masih belum sepenuhnya sesuai harapan.
4. Guru selalu menyediakan waktu untuk konsultasi dengan siswa di luar jam pelajaran: Harapan siswa (4.90) tinggi, namun persepsi mereka (4.23) lebih rendah, menghasilkan gap sebesar -0.67. Ini menunjukkan bahwa siswa merasa kurangnya ketersediaan waktu guru untuk konsultasi di luar jam pelajaran.

**Table 8. analisis dimensi *empathy***

Item	Harapan	Persepsi	Gap
Guru memahami kebutuhan dan kesulitan setiap siswa.	4.86	3.89	-0.97
Guru memperlakukan siswa dengan penuh perhatian dan hormat.	4.97	4.14	-0.83
Guru memberikan perhatian individual kepada siswa yang memerlukan.	4.63	3.77	-0.86
Guru mendukung dan memotivasi siswa dalam belajar.	4.90	4.31	-0.56
<b>Rata-rata</b>	<b>4.84</b>	<b>4.02</b>	<b>0.80</b>

Berdasarkan data dari tabel hasil analisis dimensi *empathy* maka dapat disimpulkan :

1. Guru memahami kebutuhan dan kesulitan setiap siswa: Harapan siswa sangat tinggi (4.86), sementara persepsi mereka lebih rendah (3.89), menghasilkan gap sebesar -0.97. Ini menunjukkan bahwa siswa merasa guru belum sepenuhnya memahami kebutuhan dan kesulitan mereka, menunjukkan area yang membutuhkan perbaikan signifikan.
2. Guru memperlakukan siswa dengan penuh perhatian dan hormat: Harapan siswa (4.97) sangat tinggi, sementara persepsi mereka cukup tinggi (4.14), menghasilkan gap sebesar -0.83. Ini menunjukkan bahwa meskipun guru sudah memperlakukan siswa dengan hormat, masih ada ruang untuk perbaikan agar lebih sesuai dengan harapan siswa.
3. Guru memberikan perhatian individual kepada siswa yang memerlukan: Terdapat gap sebesar -0.86 dengan harapan sebesar 4.63 dan persepsi 3.77. Siswa merasa bahwa perhatian individual yang diberikan guru masih jauh dari harapan mereka.
4. Guru mendukung dan memotivasi siswa dalam belajar: Harapan siswa (4.90) tinggi, dan persepsi mereka juga cukup tinggi (4.31), dengan gap sebesar -0.56. Ini menunjukkan bahwa dukungan dan motivasi dari guru cukup baik, namun masih bisa ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan guru masih di bawah harapan mereka. Beberapa temuan utama adalah:

#### 1. **Tangibility:**

**Gap terbesar (-1,02)** pada kemampuan menjelaskan materi menunjukkan perlunya pelatihan intensif bagi guru untuk meningkatkan cara penyampaian materi yang lebih efektif.

Ketersediaan sarana belajar dan alat bantu mengajar juga masih kurang optimal, sehingga perlu pengadaan fasilitas yang lebih mendukung.

#### 2. **Reliability:**

Ketidakkonsistenan guru dalam kehadiran dan pemberian tugas menciptakan ketidakpuasan siswa. Hal ini menunjukkan perlunya sistem monitoring kehadiran dan evaluasi rutin terhadap kinerja guru.

#### 3. **Responsiveness:**

Secara umum, guru mampu merespons kebutuhan siswa dengan baik, namun beberapa siswa merasa waktu konsultasi masih terbatas. Disarankan adanya penjadwalan konsultasi yang lebih fleksibel.

#### 4. **Assurance:**

Pengetahuan guru dianggap cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan aspek menciptakan rasa nyaman di kelas untuk mendukung suasana pembelajaran.

#### 5. **Empathy:**

Meskipun perhatian personal dan dukungan motivasi sudah cukup baik, gap pada indikator seperti memahami kesulitan siswa menunjukkan perlunya komunikasi yang lebih intens antara guru dan siswa.

### Rekomendasi

1. **Pengembangan Kompetensi Guru:** Mengadakan pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan penyampaian materi agar lebih sesuai dengan kebutuhan siswa.
2. **Fasilitas Penunjang:** Penambahan alat bantu pembelajaran berbasis teknologi untuk meningkatkan dimensi tangibility.



3. **Sistem Monitoring:** Membentuk sistem evaluasi kinerja guru secara berkala untuk meminimalkan ketidakkonsistenan.
4. **Peningkatan Interaksi Guru-Siswa:** Meningkatkan waktu konsultasi dan perhatian personal kepada siswa, terutama bagi mereka yang memiliki kesulitan belajar.

#### 4. CONCLUSION

Guru memahami kebutuhan dan kesulitan setiap siswa: Harapan siswa sangat tinggi (4.86), sementara persepsi mereka lebih rendah (3.89), menghasilkan gap sebesar -0.97. Ini menunjukkan bahwa siswa merasa guru belum sepenuhnya memahami kebutuhan dan kesulitan mereka, menunjukkan area yang membutuhkan perbaikan signifikan.

#### 5. ACKNOWLEDGMENTS (Optional)

Penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan metode SERVQUAL dalam evaluasi kualitas pelayanan pendidikan. Fokus pada perbaikan gap yang ditemukan, SMP Al Huda Surabaya dapat meningkatkan kepuasan siswa dan daya saing institusinya. Temuan ini juga menjadi dasar bagi penelitian lanjutan terkait strategi peningkatan mutu layanan pendidikan.

#### 6. REFERENCES

- Atiyah, O. F., Fauzi, A., Mu'in, A., Sultan, U., & Hasanuddin Banten, M. (2022). Strategi Pemasaran dan Pelayanan Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di Sekolah Dasar Islam Terpadu. *JPDSH Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 1(10), 2037–2056. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jpdsh.v1i10.3323>
- Deviyanti, I. G. A. S., Fais, Moh. A., Mohamad, S., & Susiati, D. (2023). Evaluasi Perbaikan Performansi Jasa Pelayanan Menggunakan SERVQUAL dan IPA Oleh Pelanggan Restoran AKS. *JURNAL HEURISTIC*, 20(2), 145–152.
- Dewi, K., & Yanti, D. (2024). Strategi Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Pendidik Terhadap Mutu Pendidikan di SD Negeri Lampung Utara. *UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN*, 3(5), 640–651. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–147. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1>
- Ermianto. (2022). The Effect Of Teacher Performance Evaluation On Student Learning Motivation Ermianto. *NERACA: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 29–39. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/>
- Fais, M. A., & Sudarso, I. (2022). Perumusan Strategi Pemasaran Jasa Efektif Dengan Integrasi Metode PDSQ (Physical Distribution Service Quality) dan TRIZ (Studi Kasus: UD. XYZ). *Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan*, 109–116.
- Fajriana, A. W., & Aliyah, M. A. (2019). Tantangan Guru dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam Di Era Melenial. *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(2), 246–265. <https://doi.org/10.31538/nzh.v2i2.324>
- Hamdayama, J. (2022). *Metodologi Pengajaran*. Bumi Aksara.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK ANALISA KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TINGGI PADA MAHASISWA DI CIREBON. *Jurnal Digit*, 9(2), 167–177.
- Mustari, M., & Taufiq Rahman, M. (2014). *Manajemen Pendidikan* (1st ed.). RajaGrafiika Persada.

Paramansyah, H. A. (2020). *Manajemen pendidikan dalam menghadapi era digital*. Arman Paramansyah.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)

Pendidikan, J., & Konseling, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Guru IPS terhadap Kepuasan Peserta Didik kelas VIII di SMP Negeri 2 SeiBamban. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(1), 3666–3677.

Purwandani, D., Sutarsi, C., & Sururi. (2016). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND*, 1(1), 80–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.17509/jtkp.v1i1.3755>

Rifki, A. W. (2022). Peran Guru Pendidikan Kewarganegaraan Dalam Membentuk Karakter Disiplin Siswa Di Sekolah. *Didactica: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(2), 46–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.56393/didactica.v2i2.1148>

Thahir, M. (2023). *Manajemen Mutu Sekolah*. Indonesia Emas Group.

Zaenuri, & Siti Fatonah. (2022). Analisis Implementasi Peran Guru Dalam Penanaman Nilai Karakter Toleransi Pada Mata Pelajaran PKN di MI Ma'arif Darussalam Plaosan Yogyakarta. *Jurnal Riset Madrasah Ibtidaiyah (JURMIA)*, 2(1), 181–190. <https://doi.org/10.32665/jurmia.v2i1.284>