

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA PGRI JEPARA

Analysis of Educational Service Quality  
at SMA PGRI Jepara

Oleh :  
**Eko Budi Purnawan** \*)

## ABSTRAK

Untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pendidikan diperlukan usaha yang memiliki loncatan perubahan yang signifikan. SMA PGRI Jepara sebagai sekolah swasta yang tertua di Jepara dan telah mendapat kepercayaan masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang berkualitas perlu untuk memperhatikan hal tersebut di atas. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan), *assurance* (keyakinan) dan *emphaty* (empati). Sebagai referensi, dalam penelitian ini digunakan teori kualitas pelayanan dari berbagai sumber, khususnya dari Fitzsimons dan Fitzsimons. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan fenomenologis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *taxonomic analysis*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA PGRI Jepara masih belum optimal. Sementara jika dilihat dari 4 fenomena yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan, yaitu iklim organisasi, kepemimpinan kepala sekolah, kompetensi guru dan sarana prasarana pendidikan didapatkan hasil bahwa iklim organisasi SMA PGRI Jepara perlu ditingkatkan. Sedangkan kompetensi guru sudah mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan. Untuk fenomena kepemimpinan kepala sekolah didapatkan bahwa kepala sekolah masih sangat lemah dalam hal penyusunan dan perencanaan sekolah, serta mengelola guru dan staf. Jika kita melihat sarana prasarana pendidikan masih banyak kekurangan dari segi kelengkapan dan kualitas serta mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan di SMA PGRI Jepara.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan, Pendidikan, Iklim organisasi, Kepemimpinan, Kompetensi guru, Sarana prasarana.

## ABSTRACT

To develop and improve quality of education, some leaps having such big significant changes are badly needed. SMA PGRI Jepara as the oldest private school in Jepara which has got a social trust for operating an educational service, needs to concern this. Therefore, the objective of this research is to analyze the quality of educational service which covers three dimensions (namely : reliability, assurance and empathy). As references, this research uses some service quality theories, especially the Fitzsimons and Fitzsimons's theory. This research use the qualitative and phenomenological approximation. Technique of data analysis in this research is taxonomic analysis. Result of the research shows that quality of educational service in SMA PGRI Jepara has not optimal yet. If we are concern to the 4 phenomenon, which influence to quality of educational service, namely organizational climate, principal leadership, teacher competencies, and educational infrastructure, we get that organizational climate at SMA PGRI Jepara need to be improved. Whereas, teacher competencies giving a positive influence to the quality of educational service in SMA PGRI Jepara. The result for principal leadership phenomenon shows that the principal has not good ability in a school plan making and staff managing. If we are concern to the educational infrastructure, it has many of lack and give a negative influence to the educational quality at SMA PGRI Jepara.

**Key words** : Service quality, Education, Organizational climate, Leadership, Teacher competencies, Infrastructure.