

## ANALISIS PERSEPSI KINERJA DAN ETIKA DALAM PELAYANAN PADA SEKOLAH GOLDEN BEE KOTA PONTIANAK

**JULIAHIR BARATA<sup>1</sup>, YUANA<sup>2</sup>**

*juliahir@yahoo.com<sup>1</sup>*

*yuana.syarkawi@gmail.com<sup>2</sup>*

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Pontianak**

### **ABSTRACT**

*Survey was conducted at Golden Been Kindergarten in Pontianak City with descriptive method. There are variables which consist of service performance which is limited to five dimensions. The dimensions of service performance are namely reliability, responsiveness, empathy, and manifestation. Due to the services which are given and done by the institution are not yet to be in accordance with stakeholders' wishes, the main priority dimension of research variables is essential to note in order for the institution services to meet the satisfaction and requirements of all users. Based on Cartesian diagram mapping, the variables dimension is the ability of staffs and officers to give quick responses to complaints, service speed, attentions to complaints, ease in fulfilling the desire of service user. Whilst low priority is considered essential in the variable dimension of the payment time flexibility in case of unexpected delay.*

**Keyword:** *service, service performance, priority, variables dimension*

### **ABSTRAK**

*Survei dilakukan di Taman Kanak-Kanak Golden Been Kota Pontianak dengan metode deskriptif. Variabel yang terdiri dari kinerja pelayanan dibatasi pada lima dimensi. Dimensi kinerja pelayanan yaitu reliability, responsiveness, empathy, dan manifestation. Dikarenakan pelayanan yang diberikan dan dilakukan oleh lembaga belum sesuai dengan keinginan stakeholders, maka dimensi prioritas utama variabel penelitian perlu diperhatikan agar pelayanan lembaga memenuhi kepuasan dan kebutuhan seluruh pengguna. Berdasarkan pemetaan diagram kartesius, dimensi variabelnya adalah kemampuan petugas dan petugas dalam memberikan tanggapan yang cepat terhadap pengaduan, kecepatan pelayanan, perhatian pengaduan, kemudahan dalam memenuhi keinginan pengguna jasa. Sementara prioritas rendah dianggap penting dalam dimensi variabel fleksibilitas waktu pembayaran jika terjadi penundaan yang tidak terduga.*

**Kata kunci:** *pelayanan, kinerja pelayanan, prioritas, dimensi variabel*

## PENDAHULUAN

Prosedur dan etika pelayanan yang terus berkembang dalam seluruh pelayanan dan manajemen pada setiap organisasi. Namun perkembangan tersebut cenderung jauh dari nilai-nilai moral dan praktik yang mengapresiasi setiap pekerja dan pengguna atau individu sebagai warga negara yang berdaulat. Pelayanan terhadap masyarakat pengguna dan publik adalah hal yang sangat penting karena pelayanan tersebut berfungsi dalam menghadapi kendala-kendala yang ada dalam bentuk aksi yang direalisasikan. Dengan demikian, pelayanan artinya melayani dengan cara memberikan pelayanan.

Permasalahan utama pada pelayanan terhadap masyarakat yang sedang dialami oleh kebanyakan institut atau organisasi adalah kualitas pelayanan. Kualitas terhadap pelayanan ditentukan oleh pengguna pelayanan yang menilai seberapa bagus tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat pengukuran kualitas pelayanan bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraan pelayanan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan atau tata kepemimpinan yang diikuti oleh konsep lembaga yang jelas. Dari segi pola penyelenggaraan pelayanan, pelayanan kepada masyarakat atau publik masih terdapat beberapa kekurangan yaitu kurang responsif, kurang informatif, kurang bisa dijangkau oleh publik, kurang koordinasi antar unit pelayanan, penyelesaian masalah pelayanan yang terlalu lama, sering terjadinya pengabaian terhadap keluhan, kritik, dan saran, dan ketidakrelevansian persyaratan yang diperlukan dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam bidang pendidikan, pembangunan sumber daya manusia memiliki peran yang penting terhadap keberhasilan dan keseimbangan pembangunan nasional yang telah ditetapkan secara baku. Pembangunan dan peningkatan sumber daya manusia adalah prioritas yang harus diperhatikan dan dirancang sebaik mungkin serta berdasarkan pemikiran yang matang untuk menyeimbangkan pembangunan dan peningkatan sumber daya manusia dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang sangat pesat.

Pendidikan memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas peserta didik pada setiap jenjang, salah satunya pendidikan anak usia dini atau PAUD merupakan salah satu bentuk pondasi atau dasar

bagi kepribadian, mental, dan tumbuh kembang setiap peserta didik anak usia dini, yang akan berpengaruh terhadap kesuksesan di jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Dari sini, dapat diketahui bahwa pendidikan anak usia dini adalah pendidikan yang sangat penting dan memiliki kelanjutan atau mempengaruhi cara belajar, cara bergaul, dan perilaku yang ditampilkan pada jenjang pendidikan yang lebih tinggi lainnya.

Keberhasilan dalam pembangunan pendidikan nasional ditentukan oleh kualitas tenaga pendidik dan kesiapan fasilitas dan perangkat sekolah yang bertindak sebagai sumber daya manusia dan sebagai roda penggerak tingkat keberhasilan pembangunan pendidikan. Sekolah sebagai perangkat sistem bertindak sebagai pembuat keputusan, penentu kebijakan, perencana dan perancang terhadap aktivitas yang dilakukan dalam lingkungan sekolah, dan sebagai pelaksana perencanaan dan rancangan aktivitas. Di samping itu, sekolah juga harus berperan sebagai pengawas pembangunan dalam bidang pendidikan.

Peningkatan mutu pendidikan dapat dimulai dengan meningkatkan mutu pendidikan pada jenjang pendidikan anak usia dini. Karena pendidikan anak usia dini adalah tempat jenjang pondasi dasar terbentuknya kepribadian dan pembangunan karakter dan mental seorang peserta didik yang menentukan cara belajar, sifat, dan perilaku dalam kehidupan bermasyarakat, pada jenjang pendidikan yang lebih tinggi seperti pendidikan sekolah dasar, pendidikan sekolah menengah pertama, pendidikan sekolah menengah atas atau menengah kejuruan, dan perkuliahan, dan lingkungan kerja. Namun, bukan hanya sekolah saja yang memiliki peran dalam peningkatan mutu pendidikan dan kualitas peserta didik, dalam hal ini orangtua siswa/siswi juga ikut turut serta membangun pendidikan anak usia dini terhadap peserta didik dalam lingkungan keluarga dan lingkungan sekitar tempat tinggal peserta didik.

### *Permasalahan dan Tujuan*

Untuk dapat melihat dan menilai kinerja pelayanan yang dilakukan oleh sekolah Golden Bee Pontianak terhadap peserta didik Golden Bee Pontianak dan kepada seluruh stakeholder dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, terutama dalam hal pembelajaran kepada peserta didik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui persepsi orangtua peserta didik dan stakeholder terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan dan etika yang ditunjukkan oleh pegawai atau karyawan sekolah Golden Bee Pontianak. Untuk itu penelitian membatasi dimensi dari kinerja pelayanan yang diberikan yaitu daya tanggap, empati, jaminan, dan perwujudan. (Kotler dalam Lupiyoadi, 2001).

## TINJAUAN PUSTAKA

Keberhasilan peserta didik dalam menempuh pendidikan pada pergaulan dalam kehidupan bermasyarakat, jenjang pendidikan yang lebih tinggi, dan keberhasilan dalam lingkungan kerja ditentukan oleh pendidikan yang diberikan pada saat seorang individu masih dalam usia anak dini. Dalam hal ini, pemerintah harus dapat menanggapi setiap perubahan dan aktivitas yang ada, agar senantiasa melakukan terobosan-terobosan untuk mengembangkan kompetensi yang harus dikuasai oleh tenaga pengajar pendidikan anak usia dini. Hal ini dimaksudkan agar peningkatan mutu pendidikan dapat terwujud sesuai yang tertera dalam tujuan pendidikan nasional mengenai pendidikan anak usia dini.

Dalam hal ini, keberhasilan sebuah lembaga pendidikan disebutkan adalah sekolah yang tidak lepas dari kemampuan yang profesional dari kepemimpinan seorang pemimpin dalam mengendalikan dan mengawasi perangkat yang terdapat di dalamnya, dengan komitmen pada tugas inti dan fungsi. Karena seorang pemimpin yang baik adalah seseorang yang mengetahui kecakapan yang dimiliki oleh mitra kerjanya sehingga dapat mengetahui bagaimana memposisikan letak penempatan seluruh karyawan atau bawahan sesuai keterampilan dan knowledge yang dimiliki oleh masing-masing bawahan. Maka pemimpin yang baik juga dapat disebut sebagai pemimpin yang profesional. Pendidikan anak usia dini mengemban misi sebagai lembaga pendidikan yang menyelenggarakan proses pembelajaran yang menjadi dasar pembentukan karakter dan mental bagi peserta didik yang masih berusia dini yaitu usia nol hingga enam tahun. Guru sebagai tenaga pengajar dan pembimbing wajib dapat memberikan pembelajaran edukatif melalui serangkaian aktivitas yang masih merupakan permainan atau disebut belajar melalui permainan. Oleh karena itu, guru wajib memberikan bekal sebagai kemampuan dasar sehingga peserta didik siap secara mental dan kepribadian untuk melanjutkan pendidikan di jenjang yang lebih tinggi dan

dalam kehidupan bermasyarakat, termasuk dalam kehidupan saat peserta didik telah menginjak usia dewasa dan berada di lingkungan kerja untuk membangun dan mengembangkan karir.

Peran lingkungan sekolah tidak terlepas dari keterlibatan peran orangtua peserta didik yang bertindak sebagai subjek pelaku yang pada hakikatnya memahami dan diberikan pemahaman mengenai kebijakan-kebijakan sekolah yang diterapkan. Dengan pemahaman oleh orangtua peserta didik mengenai kebijakan sekolah, maka dalam hal ini akan memberikan kemudahan bagi pihak sekolah dalam hal mengambil keputusan dalam jenjang pendidikan anak usia dini karena orangtua peserta didik telah mengetahui dan memahami prosedur program sekolah yang dijalankan. Peran orangtua sangatlah berpengaruh dalam memaksimalkan mutu pendidikan dan menunjang kelangsungan pelaksanaan program pembelajaran yang dilaksanakan.

Peran peserta didik sebagai subjek belajar adalah individu yang terdiri dari berbagai karakter, adat istiadat, lingkungan sosial, dan metode pendidikan dalam lingkungan keluarga, dengan meningkatkan daya nalar serta kecerdasan yang tentu saja berbeda dan hal ini merupakan standar serta bahan pertimbangan bagi seluruh tenaga pengajar untuk lebih mengenali peserta didik berdasarkan karakteristik yaitu peserta didik merupakan makhluk sosial yang tidak terlepas dari perilaku buruk dan perilaku baik. Lingkungan merupakan penentu perilaku dan sifat dari peserta didik yang merupakan pengalaman dari kemampuan untuk bergaul yang dipelajari.

Guru sebagai tenaga pendidik yang profesional dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sebagai sosok dari individu yang memiliki banyak prestasi dengan ilmu pengetahuan, tidak cukup hanya menguasai materi pelajaran yang diampuh dan diajarkan kepada peserta didik secara kognitif. Namun juga harus menunjukkan kemampuan dalam hal menjadi contoh atau role model bagi peserta didik dan masyarakat dari kepribadiannya. Selain itu, seorang guru sebagai tenaga pengajar harus dapat bertindak sebagai orangtua dalam lingkungan sekolah dan sebagai orang yang panuti bagi peserta didik, teman, sahabat yang membuat peserta didik merasa aman dan nyaman saat berhadapan dengan seorang guru.

Disamping peserta didik, orangtua atau stakeholder dan tenaga pengajar khususnya guru, haruslah terdapat suatu wadah atau organisasi yang dapat menampung atau

merangkul seluruh variabel agar dapat saling berinteraksi antar guru, peserta didik, dan orangtua, dan menciptakan suatu lingkungan baru yang mana proses pembelajaran, manajemen, penerapan kebijakan, dan pembangunan mutu dapat terlaksana. Tempat tersebut adalah sekolah. Sekolah merupakan lembaga yang terdiri serangkaian kegiatan yang membentuk suatu hal yang disebut sistem yang terdiri dari manajemen sekolah selaku pengelola dan kepemimpinan sekolah, guru yang selaku objek pelaku, admin sebagai pengolah administrasi, orangtua peserta didik, dan stakeholder lainnya yang menjalankan sistem sekolah yang telah ada. Oleh karena itu, sekolah tentunya bertindak sebagai penyedia layanan jasa dalam bidang pendidikan. Layanan jasa pendidikan yang merupakan output dari sekolah adalah produk yang tidak berwujud, namun dapat dirasakan oleh pengguna jasa yaitu siswi/siswi selaku peserta didik yang menempuh pendidikannya pada sekolah.

Menurut American Society for Quality Control (Nasution, 2001), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang ditentukan. Ada tiga karakteristik jasa menurut Berry (Alma, 2000) antara lain, (1) More intangible than tangible, (2) Simultaneous production and consumption, (3) Less standarised and uniform. Dengan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas penyedia jasa dari karakteristik jasa tersebut adalah kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Keberhasilan tersebut diukur dari seberapa puas ukuran penilaian menurut opini pengguna jasa layanan terhadap layanan yang disediakan dan diberikan. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam melakukan pelayanan sangat mempengaruhi keberhasilan pelayanan, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, dan peningkatan nilai lembaga oleh penilaian publik.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh Parasuraman dalam kutipan oleh Lupiyoadi (2001). Lima dimensi pelayanan tersebut adalah tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangible adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keberadaan perusahaan kepada pihak internal. Reliability adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan target atau tujuan pelayanan yang dipromosikan atau dijanjikan secara akurat. Responsiveness adalah kemampuan dalam

menanggapi seluruh tanggapan yang diberikan dan bersedia melayani atau memberikan solusi atas tanggapan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan dengan penyampaian informasi yang jelas. Assurance adalah kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan dan menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan terhadap sistem organisasi. Empathy adalah kemampuan organisasi dalam hal kepekaan untuk dan terhadap pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan. Dimensi pelayanan tersebut diupayakan dan dilaksanakan sebaik mungkin dengan tujuan memberikan motivasi dan menghasilkan kepercayaan dari seluruh pihak yang terlibat dengan sistem dan program sekolah pada jenjang pendidikan anak usia dini, dengan juga menjaga kelangsungan lembaga pendidikan atau sekolah.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam setiap penelitian tentunya dibutuhkan suatu arahan yang digunakan untuk mengolah setiap variabel masukkan yang ada untuk diolah menjadi hasil penelitian yang akan menjawab permasalahan penelitian. Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau menuliskan keadaan subjek atau objek penelitian, pada masa saat sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana mestinya (Nawawi, 2015).

Metode dilakukan dengan ditunjang oleh beberapa kegiatan seperti kuesioner, wawancara, dan survei langsung. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala taman kanak-kanak (TK) sekolah Golden Bee Pontianak, serta menggunakan media kuesioner yang didistribusikan langsung kepada setiap orangtua peserta didik dan stakeholder dari sekolah Golden Bee Pontianak. Data sekunder berasal dari penelitian mengenai berkas yang telah ada yang berkaitan atau mempunyai hubungan dengan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh stakeholder yang termasuk orangtua peserta didik dan lain-lain dari sekolah Golden Bee Pontianak. Sample dari penelitian adalah beberapa atau sejumlah tertentu dari orangtua peserta didik dan stakeholder lainnya yang telah ditentukan jumlahnya dengan target sumber sample ditentukan

secara acak atau dengan menggunakan metode Simple Random Sampling pada pengambilan sample dari populasi.

Alat analisis data yang digunakan adalah analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, yang disertai oleh diagram Kartesius. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seluruh stakeholder (orangtua peserta didik dan stakeholder lainnya) terhadap hasil pelayanan yang ditawarkan dan diberikan oleh sekolah Golden Bee Pontianak. Skala Linkert juga digunakan sebagai konverse data kualitatif menjadi kuantitatif.

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1  
Perhitungan Rata-Rata Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan Sekolah Golden Bee

No.	Keterangan (Kuadran)	Xi	Yi	X	Y
1	Kemampuan pelayanan informasi (A)	489	455	48.90	45.50
2	Kualitas tenaga pendidik (D)	476	501	47.60	50.10
3	Validasi penerimaan informasi (B)	516	498	51.60	49.80
4	Sistem pembayaran iuran bulanan (C)	476	441	47.60	44.10
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan (B)	493	488	49.30	48.80
6	Kecepatan dalam pelayanan oleh staf (C)	468	449	46.80	44.90
7	Kesediaan untuk melayani keluhan (C)	465	460	46.50	46.00
8	Penampilan luar dari pendidik dan staf (B)	508	487	50.80	48.70
9	Sikap dan perilaku dari pendidik dan staf (D)	467	510	46.70	51.00
10	Citra sekolah (C)	478	454	47.80	45.40
11	Perhatian terhadap keluhan (A)	489	478	48.90	47.80
12	Jaminan keamanan dalam lingkungan (D)	458	498	45.80	49.80
13	Kemudahan dalam mengakses pelayanan (B)	499	491	49.90	49.10
14	Fleksibilitas pelayanan yang diberikan (D)	477	481	47.70	48.10
15	Lokasi dan lahan parkir (A)	487	476	48.70	47.60
16	Suasana lingkungan sekolah (A)	495	467	49.50	46.70
17	Fasilitas yang disediakan di sekolah (D)	475	486	47.50	48.60
18	Kebersihan lingkungan sekolah (D)	472	502	47.20	50.20
<b>Jumlah</b>		<b>8688</b>	<b>8622</b>	<b>868.8</b>	<b>862.2</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>482.67</b>	<b>479.00</b>	<b>48.27</b>	<b>47.90</b>



Sumber: Data Olahan 2021

Keterangan:

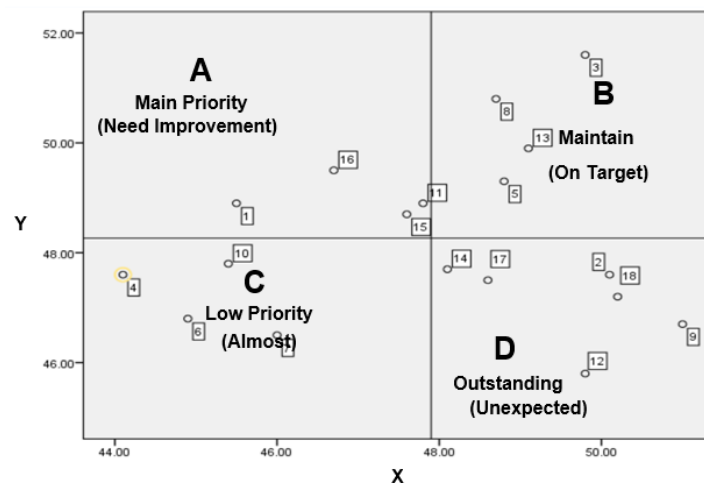
Xi: Nilai Tingkat Pelayanan

Yi: Nilai Tingkat Kepentingan

X: Rata-rata Tingkat Pelayanan

Y: Rata-rata Tingkat Kepentingan/Ekspektasi

Berdasarkan hasil respon melalui kuesioner, wawancara, dan survei terhadap kinerja dan kualitas pelayanan, maka dapat diketahui secara langsung hasil rata-rata nilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah Golden Bee Pontianak. Dari nilai-nilai tersebut, kemudian dilakukan analisis kuantitatif. Variabel yang meliputi penilaian dan analisis adalah tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kemudian untuk memetakan posisi tingkat ekspektasi hasil kinerja atau harapan dan tingkat fakta kinerja atau realita kinerja, maka digunakan diagram Kartesius. Dalam hal ini, nilai setiap hasil tingkat ekspektasi dan kinerja nyata akan diubah terlebih dahulu menjadi nilai rata-rata untuk masing-masing variabel. Kemudian nilai rata-rata setiap variabel tersebut akan digunakan sebagai pemetaan pada diagram Kartesius. Hasil penggambaran dari pemetaan hasil nilai rata-rata setiap variabel kinerja dan ekspektasi dengan menggunakan diagram Kartesius dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1

Diagram Kartesius Variabel Penilaian Kinerja Pelayanan

Sumber: Data Olahan 2021

Keterangan:

X: Ekspektasi Kinerja Pelayanan

Y: Fakta Pelayanan

Berdasarkan hasil pemetaan dengan bentuk diagram Kartesius yang telah dilakukan, maka dapat diketahui posisi setiap variabel berdasarkan arahan fakta kinerja dan ekspektasi. Adapun kondisi dari masing-masing indikator penelitian dan variabel penelitian yang dapat dijelaskan bahwa, variabel kehandalan atau disebut variabel kelebihan/keunggulan berupa pelayanan informasi dan administrasi yang diberikan yang berada pada kuadran D yang dilakukan oleh personil yang bertugas, pelayanan dan kemampuan personil dan tenaga pendidik telah sesuai dengan ekspektasi dan bahkan melebihi ekspektasi. Kualitas kinerja pelayanan berada pada kuadran B yang mengidentifikasi bahwa pengguna layanan merasa bahwa hal tersebut sangatlah penting bagi lembaga sekolah Golden Bee Pontianak, namun pada persepsi ini pelayanan telah dilakukan dengan sebaik mungkin atau dengan semaksimal mungkin sehingga diharapkan dapat dipertahankan (maintain) atau ditingkatkan di kedepannya.

Variabel kehandalan, kemampuan memberikan pelayanan informasi yang dilakukan sekolah Golden Bee Pontianak pada kuadran D dan telah dinilai telah melebihi ekspektasi tingkat kepuasan bagi stakeholder dan orangtua peserta didik, dan lain-lain dari sekolah Golden Bee Pontianak, sehingga tidak menjadi fokus utama sebagai bahan revisi dan perbaikan. Tetapi kehandalan pelayanan tersebut juga diharapkan dapat dipertahankan. Kualitas kinerja yang diterima dengan baik dan telah sesuai berada di kuadran B. Pada hal ini pengguna layanan merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan atau hampir sesuai, namun tidak melebihi. Jadi kualitas layanan yang berada di kuadran B dinilai sangat baik, sehingga wajib dipertahankan untuk ke depannya.

Variabel daya tanggap atau respon, kemampuan cepat tanggap tenaga pendidik dan personil dalam menanggapi dan memberikan solusi atas keluhan dan permasalahan yang diberikan dan diperoleh dari pengguna layanan, beserta kecepatan dalam hal waktu yang digunakan untuk melayani atau kecepatan pelayanan dikategorikan dalam kuadran A. Kuadran A menandakan bahwa pengguna layanan mengharapkan yang lebih baik dan pelayanan yang lebih memuaskan, sekolah Golden Bee Pontianak cukup maksimal dan optimal memberikan pelayanan yang membuat kualitas kinerja pada pelayanan ini perlu

diperhatikan dengan lebih baik dan menjadi prioritas utama (fokus utama) yang harus ditingkatkan dan masih banyak yang diperbaiki. Kualitas kinerja yang berada pada kuadran C menandakan bahwa pengguna layanan merasa bahwa layanan tersebut masih belum mencapai ekspektasi pengguna layanan, namun hampir mencapai ekspektasi (membutuhkan sedikit usaha dan sentuhan lagi untuk mencapai nilai ekspektasi). Sekilas hampir sama dengan kinerja di kuadran A, namun ada perbedaan dengan keterangan kualitas kinerja yang berada di kuadran A dan kinerja yang berada pada kuadran C. Perbedaan tersebut adalah kinerja pada kuadran C memiliki fokus prioritas yang lebih rendah daripada kuadran A. Sehingga menandakan bahwa kualitas kinerja pada kuadran A adalah yang paling utama yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, baru kemudian baru memprioritaskan fokus pada kinerja di kuadran C setelah kinerja di kuadran A secara mayoritas atau keseluruhan telah selesai diperbaiki dan ditingkatkan. Ukuran kualitas kinerja dalam hal kesediaan dalam membantu penyelesaian keluhan dengan memberikan solusi atas keluhan permasalahan dikategorikan pada kuadran B, yang memiliki arti bahwa personil dan tenaga pendidik yang memberikan pelayanan telah memberikan pelayanan sesuai ekspektasi. Namun perbedaannya dengan kualitas kinerja yang dikategorikan pada kuadran D yaitu kualitas kinerja pada kuadran B hanya sebatas sesuai angka ekspektasi atau kurang lebih dengan angka ekspektasi/harapan (angka ukuran kualitas sesuai atau hampir mencapai angka ekspektasi). Hal ini menjadikan kinerja pada kuadran B menjadi kinerja yang harus dipertahankan atau ditingkatkan lagi menjadi lebih baik.

Variabel jaminan, penampilan tenaga pendidik dan seluruh perilaku dan sikap personil (admin, petugas kebersihan, karyawan manajemen sekolah seperti kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan lain-lain) berada pada kuadran D. Kuadran D menandakan bahwa pengguna layanan telah menerima pelayanan yang sepantasnya dan melebihi ekspektasi dari pengguna layanan sekolah Golden Bee Pontianak. Pada hal ini, citra sekolah berada pada kuadran C yang memiliki arti telah hampir mencapai angka ekspektasi dari pengguna layanan, sehingga membutuhkan sedikit perbaikan atau improvisasi untuk mencapai tingkat ekspektasi pengguna layanan terhadap citra sekolah Golden Bee Pontianak. Jaminan terhadap lingkungan dan atribut yang dimiliki oleh sekolah adalah hal yang penting dan harus diperhatikan secara khusus.

Variabel empati, perhatian petugas terhadap keluhan kemudahan terhadap keluhan dari pengguna layanan berada pada kuadran B dan C, yang menandakan bahwa pengguna layanan masih merasa bahwa layanan yang diberikan telah ada yang sesuai dengan harapan pengguna dan ada beberapa bentuk pelayanan yang hampir mencapai ekspektasi atau harapan dari pengguna layanan sekolah Golden Bee Pontianak. Otomatis, perhatian petugas atau staf/personil yang masih berada pada kategori kuadran B wajib ditingkatkan untuk mencapai harapan pengguna layanan dan juga masih menjadi fokus dalam peningkatan pelayanan dan perbaikan layanan, namun dengan skala prioritas yang tergolong rendah (tidak berpengaruh signifikan atau fatal bagi penilaian sekolah). Fleksibilitas saat melakukan pelayanan seperti saat pembayaran iuran bulanan berada pada kuadran D yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan telah melebihi harapan yang dimiliki oleh pengguna layanan. Juga secara tidak langsung, menandakan admin telah berkerja secara optimal sesuai standar dengan hasil kinerja yang sangat memuaskan. Kinerja pada hal ini wajib dipertahankan karena sudah sangat bagus.

Variabel tangibility atau keberwujudan, kerapian terhadap lingkungan sekolah, kebersihan lingkungan sekolah, fasilitas yang disediakan atau tersedia dalam lingkungan sekolah, suasana lingkungan sekolah, dan lokasi sekolah (termasuk lahan parkir) menjadi variabel terakhir dalam penelitian ini. Dapat diketahui bahwa kebersihan dan fasilitas sekolah berada pada kuadran D yang mana merupakan bentuk penilaian yang diperoleh oleh pengguna layanan yang merasa kebersihan yang terdapat pada lingkungan sekolah sudah melebihi harapan terutama sangatlah sesuai untuk perkembangan dan kesehatan anak-anak usia dini, dan juga fasilitas yang diberikan atau digunakan selama pelayanan juga telah mendukung dan sangatlah interaktif dalam pengajaran anak usia dini, mampu mengasah tumbuh kembang peserta didik dan stakeholder juga merasa nyaman dalam pelayanan yang dikarenakan fasilitas yang telah mencapai standar untuk kenyamanan. Namun pada lokasi sekolah dan lahan parkir dinilai kurang karena lahan parkirnya masih terlalu kecil bagi orangtua peserta didik dan tamu untuk memarkirkan kendaraannya di lingkungan sekolah. Kemudian lokasi sekolah dibangun juga agak berada di lingkungan yang agak sempit (masih area yang tidak luas), sehingga agak susah dijangkau secara luas (akan kurang dapat perhatian

secara dasar tanpa adanya promosi atau faktor lainnya). Suasana lingkungan sekolah juga perlu ditingkatkan dimana karena imbas faktor lokasi, suasana lingkungan sekolah sedikit sepi dan agak kurang mencerminkan suasana untuk lembaga pendidikan usia dini. Suasana sekolah haruslah dibuat agar terlihat kesan ini adalah sekolah dari luar juga/secara eksternal (juga faktor bentuk bangunan yang kurang seperti bentuk sekolah pada umumnya). Jadi suasana lingkungan sekolah juga mencakup suasana dalam lingkungan (kelas, kantor, kantin, dan taman bermain) dan suasana luar (masih dalam area sekolah namun seperti area parkir dan area terbuka lainnya). Hal ini terlihat jelas saat ruang kelasnya berada dekat pintu masuk dan ruang adminnya ada sedikit ke dalam, yang seharusnya bagian adminnya yang berada di depan dan ruang kelasnya berada agak di dalam. Juga dilihat dari letak counter desk yang juga rangkap sebagai ruang admin yang juga berada di area depan (area lobby) yang menyebabkan suasana privasi kurang terjaga (area ruang kelas, admin, dan ruang tunggu dirangkap menjadi satu pada area depan. Oleh karena itu suasana dan lokasi masih dikategorikan di kuadran A sebagai bahan pertimbangan untuk diperbaiki dan ditingkatkan berdasarkan hasil penilaian oleh pengguna layanan sekolah Golden bee Pontianak.

### *Kesimpulan*

Berdasarkan diagram kartesius, variabel penelitian perlu mendapatkan utama agar dapat dikembangkan lagi hingga standar ekspektasi adalah kemampuan pelayanan informasi, perhatian terhadap keluhan, lokasi lingkungan sekolah, suasana lingkungan sekolah. Kemudian yang masih perlu fokus dalam perhatian, namun memiliki prioritas rendah karena hampir sedikit lagi memenuhi nilai harapan adalah sistem pembayaran, kecepatan pelayanan oleh personil/staf, kesediaan dalam menanggapi keluhan dan citra sekolah. Penilaian kualitas pada posisi variabel lainnya adalah bagian kinerja yang telah mencapai angka harapan atau telah melebihi angka harapan yang, sehingga kinerja yang berada di variabel tersebut tidak menjadi fokus untuk saat ini, namun diharapkan untuk dipertahankan dan ditingkatkan untuk kemajuan sistem sekolah secara utuh.

*Saran*

1. Sebaiknya sekolah Golden Bee Pontianak menekankan pada pemetaan ruang kelas dan ruang admin yang dinilai terlalu mengarah ke luar yang mana ruang kelas bersebelahan dengan atau terletak dalam area lobby tunggu yang kurang memberikan suasana privasi bagi pembelajaran peserta didik dan bagi administrasi (diperlukan ruang administrasi tersendiri untuk tidak dirangkap dengan counter desk untuk melayani pengguna layanan).
2. Lapangan dan lahan parkir setidaknya disediakan lebih besar agar dapat menampung kendaraan dari tamu dan orangtua peserta didik sekolah Golden Bee Pontianak, terutama jika ada kunjungan rapat dan/atau rapat orangtua peserta didik.
3. Keluhan terhadap sekolah dari stakeholder terutama dari tamu sekolah harusnya lebih peka.
4. Informasi yang ditampilkan dalam pelayanan usahakan dibuat lebih interaktif lagi agar lebih menarik perhatian pengguna layanan dan mencapai komunikasi efektif dalam pemberian informasi dan komunikasi.

**Daftar Pustaka**

- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran untuk Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1997
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1998
- Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit Salemba Empat, 2001
- Nasution, M. N., Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001
- Nuraida, Ida, 2015, Manajemen Administrasi Perkantoran, Kanisius, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, Metodologi Penelitian, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1996
- Sugiyono, 1999, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung
- \_\_\_\_\_, 2003, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung

\_\_\_\_\_, 2012, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung

Yakub dan Vico Hisbanarto, 2014, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, Graha Ilmu, Yogyakarta.

*pelayanan,  
kinerja  
pelayanan,  
prioritas,*