

Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Berdasarkan Model *Servqual*: Studi Kasus di SMA Negeri 12 Sinjai

Muallim¹,

¹Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 12 Sinjai berdasarkan lima dimensi *Servqual*: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif evaluatif, data dihimpun melalui observasi, wawancara mendalam, dan angket terhadap 66 siswa. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berada pada kategori sangat baik. Dimensi keandalan, jaminan, dan empati menjadi keunggulan utama melalui implementasi Kurikulum Merdeka serta pendekatan guru yang humanis. Pemanfaatan *WhatsApp* efektif meningkatkan daya tanggap layanan informasi secara real-time. Namun, terdapat tantangan pada dimensi bukti fisik seperti keterbatasan ruang komputer, area parkir, dan kedisiplinan waktu guru. Penelitian ini merekomendasikan penataan ulang sarana prasarana dan penguatan manajemen disiplin untuk mempertahankan mutu layanan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan pendidikan bersifat kontekstual dan bergantung pada sinergi antara kompetensi pedagogik serta ketersediaan fasilitas penunjang.

Kata kunci

Kualitas Layanan; *Servqual*; Layanan Pendidikan; SMA.

Abstract

This study analyzes the educational service quality at SMA Negeri 12 Sinjai based on five *Servqual* dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Using a descriptive qualitative evaluative approach, data were gathered through observation, in-depth interviews, and questionnaires from 66 students. The findings indicate that the service quality is categorized as excellent. Reliability, assurance, and empathy emerge as primary strengths, driven by the Merdeka Curriculum implementation and humanistic teaching approaches. Furthermore, the use of *WhatsApp* effectively enhances real-time responsiveness. However, challenges persist in the tangible dimension, specifically regarding limited computer labs, parking areas, and teacher time discipline. This research recommends infrastructure reorganization and strengthened discipline management to maintain service standards. The results emphasize that educational service quality is highly contextual, depending on the synergy between pedagogical competence and supporting facilities.

Keywords

Service Quality; *Servqual*; Education Services; Senior High School.

Pendahuluan

Pendidikan pada era modern menuntut institusi untuk memberikan layanan berkualitas tinggi guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi peserta didik. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 yang menegaskan bahwa pelayanan pendidikan merupakan pelayanan dasar yang wajib diperoleh setiap peserta didik secara minimal. Standar pelayanan tersebut menjadi tolak ukur komitmen lembaga pendidikan dalam menyelenggarakan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terukur sesuai dengan regulasi pelayanan publik di Indonesia.

Kualitas layanan dalam konteks pendidikan merupakan refleksi dari pengalaman dan kepuasan pemangku kepentingan (stakeholder), terutama siswa dan orang tua. Salah satu alat ukur yang komprehensif untuk mengevaluasi hal ini adalah model *Service Quality (Servqual)* yang dikembangkan oleh Parasuraman. Model ini membedah kualitas melalui lima dimensi utama: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Lin *et al.*, 2020). Implementasi model ini tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga krusial bagi reputasi dan keunggulan kompetitif sekolah (Rashid, 2022).

Secara global, kualitas pendidikan tingkat menengah masih menghadapi tantangan besar. Beberapa studi menunjukkan bahwa kegagalan institusi dalam meningkatkan kualitas layanan sering kali berakar pada kurangnya keterampilan tenaga pendidik serta ketidakmampuan sekolah dalam mentransformasikan pengetahuan dan karakter siswa secara optimal. Kualitas layanan yang rendah pada akhirnya menghambat sekolah dalam mencapai kinerja unggul dan mempertahankan loyalitas pelanggan setianya.

Diskursus mengenai kualitas layanan pendidikan telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu dengan hasil yang beragam. Kajian mengenai kualitas layanan telah dieksplorasi secara luas dalam berbagai konteks pendidikan dan layanan publik. Studi yang dilakukan oleh Taman dkk. (2013) serta Puspitaningtyas (2018) di tingkat perguruan tinggi memberikan gambaran bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap merupakan pilar utama kepuasan, meskipun dalam beberapa kasus mahasiswa masih merasakan ketidakpuasan sistemik. Di jenjang pendidikan menengah, Jabbar dkk. (2019) dan Ainna dkk. (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya berkontribusi pada kepuasan siswa tetapi juga memperkuat citra institusi. Bahkan, adaptasi model *Servqual* di sektor non-pendidikan oleh Prasad dkk. (2022) serta evaluasi layanan usia dini oleh Hanafin (2016) mempertegas bahwa kualitas layanan adalah konsep yang dinamis. Adanya perbedaan hasil (*research gap*) ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bersifat sangat kontekstual dan bergantung pada bagaimana lembaga mengelola sumber dayanya.

Meskipun literatur terdahulu telah banyak membedah kualitas layanan, terdapat celah penelitian yang perlu diisi. Sebagian besar studi sebelumnya lebih berfokus pada pengaruh kuantitatif terhadap kepuasan di perguruan tinggi atau melakukan studi komparatif antara sekolah negeri dan swasta. Masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi implementasi lima dimensi *Servqual* melalui pendekatan kualitatif deskriptif di tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) negeri, terutama dalam lingkup regional kabupaten.

SMA Negeri 12 Sinjai sebagai salah satu institusi pendidikan menengah di Kabupaten Sinjai juga tidak lepas dari tantangan ini. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan terkait kurangnya tenaga pengajar yang optimal, kedisiplinan guru, serta sarana pembelajaran dan area parkir yang belum memadai. Kesenjangan antara harapan siswa dengan kenyataan fisik dan pelayanan di lapangan menjadi urgensi dilakukannya evaluasi mendalam menggunakan metode *Servqual* untuk mengidentifikasi area perbaikan yang tepat sasaran.

Melalui keterlibatan berbagai pihak seperti kepala sekolah, guru, siswa, hingga orang tua sebagai sumber data, penelitian ini menawarkan perspektif yang lebih komprehensif mengenai bagaimana standar kualitas layanan pendidikan diimplementasikan di lapangan. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 12 Sinjai berdasarkan lima dimensi *Servqual*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pihak sekolah dalam meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian evaluatif. Penggunaan desain studi kasus bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam dan menyeluruh mengenai fenomena kualitas layanan (Usman and Akbar, 2017) di SMA Negeri 12 Sinjai, Kabupaten Sinjai. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas layanan sekolah berdasarkan persepsi dan harapan pemangku kepentingan guna memberikan rekomendasi perbaikan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *convenience sampling*, yang menitikberatkan pada kemudahan akses dan ketersediaan responden yang memahami topik penelitian (Sugiyono, 2017). Subjek penelitian terdiri dari 1 kepala sekolah, 5 guru, 4 siswa, dan 2 orang tua siswa sebagai informan utama. Selain itu, untuk memperkuat data persepsi dan harapan secara spesifik pada lima dimensi *Servqual* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), penelitian ini juga melibatkan 66 siswa sebagai responden angket menggunakan skala likert 1-4 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju).

Data dikumpulkan melalui empat teknik utama: observasi langsung terhadap fasilitas dan proses layanan, wawancara mendalam (terstruktur dan semistruktur) dengan para informan, dokumentasi terkait profil dan sarana prasarana sekolah, serta penyebaran angket. Data primer diperoleh langsung dari narasumber di lapangan, sementara data sekunder berupa profil sekolah, keadaan tenaga pendidik, dan kondisi sarana prasarana digunakan sebagai pendukung analisis. Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri (*human instrument*), yang dibantu dengan panduan wawancara dan alat perekam (Gunawan, 2016; Sidiq and Chaori, 2019).

Teknik analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data (meringkas dan memfokuskan data mentah), penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel, serta penarikan kesimpulan. Untuk menjamin kredibilitas dan keabsahan temuan, peneliti menerapkan teknik triangulasi yang mencakup triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan), triangulasi teknik (mengecek data melalui wawancara, observasi, dan dokumen), serta triangulasi waktu guna memastikan konsistensi informasi yang diperoleh di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan layanan di SMA Negeri 12 Sinjai bertumpu pada konsistensi penyampaian materi dan kompetensi pedagogik guru, yang tercermin dari kemampuan sekolah menyediakan pembelajaran secara konsisten, terstruktur, dan dapat diandalkan sesuai harapan pemangku kepentingan. Temuan ini didukung oleh penerapan Kurikulum Merdeka yang telah berjalan selama tiga tahun serta dukungan pelatihan rutin bagi tenaga pendidik. Berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua siswa, keandalan ini terbukti dari ketercapaian hasil belajar anak yang optimal pada nilai rapor serta komunikasi aktif wali kelas dalam melaporkan perkembangan siswa. Hal ini sejalan dengan teori Chandra dkk. (2020) bahwa layanan yang handal menuntut guru memiliki kemampuan pengetahuan, keahlian, dan profesionalisme tinggi agar aktivitas yang dikerjakan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan.

Strategi sekolah dalam menjaga keandalan pengajaran dilakukan melalui penggunaan metode pembelajaran yang bervariasi untuk mengakomodasi keberagaman tipe belajar siswa. Guru memanfaatkan berbagai media seperti audio, video, hingga presentasi daring guna memastikan materi tersampaikan dari berbagai perspektif. Sebagaimana dijelaskan oleh Mariyaningsih dan Hidayati (2018), penggunaan metode yang tepat seperti diskusi, ceramah, maupun simulasi sangat krusial untuk mengoptimalkan proses pembelajaran demi mencapai tujuan yang diharapkan. Penguasaan materi yang matang oleh guru di SMA Negeri 12 Sinjai memberikan kepastian bagi siswa bahwa informasi yang mereka terima relevan dengan kebutuhan akademik maupun potensi individu mereka.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya tantangan operasional yang memengaruhi dimensi keandalan, terutama terkait kedisiplinan manajemen waktu. Meskipun secara umum guru berupaya disiplin, hasil angket dan

observasi mengungkap adanya kendala dalam ketepatan waktu masuk dan keluar kelas. Selain itu, keandalan layanan terkadang menurun saat terjadi pergantian guru yang tidak sesuai bidang keahliannya (non-linier). Fenomena ini relevan dengan pendapat Wirawan dalam Hafidulloh dkk. (2021) bahwa kedisiplinan adalah sikap kepatuhan terhadap prosedur kerja dan kode etik organisasi yang harus dipatuhi dalam melayani konsumen. Ketidakkonsistenan waktu dan penempatan tenaga pendidik yang kurang tepat dapat menghambat efektivitas layanan pendidikan secara menyeluruh.

Secara komprehensif, peneliti menyimpulkan bahwa praktik layanan di SMA Negeri 12 Sinjai telah sejalan dengan teori *Servqual* dari Parasuraman dkk. (1988), di mana sekolah menunjukkan upaya nyata dalam memenuhi janji layanan dan menjaga keandalan proses pembelajaran. Meskipun terdapat catatan pada aspek kedisiplinan waktu dan fasilitas pendukung, pengelolaan kurikulum yang rapi serta kompetensi guru yang terus dikembangkan menjadi pilar utama terjaminnya kualitas layanan. Keberhasilan dalam dimensi keandalan ini memberikan fondasi kepercayaan yang kuat bagi orang tua dan siswa terhadap kredibilitas sekolah dalam mencetak lulusan yang berkualitas.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap di SMA Negeri 12 Sinjai mencerminkan komitmen sekolah dalam memberikan layanan yang cepat dan efektif, terutama pada aspek non-fisik seperti layanan informasi akademik dan kebutuhan administrasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sekolah telah berhasil membangun persepsi positif melalui kesiapan tenaga pendidik dan staf administrasi dalam merespons pertanyaan serta keluhan siswa maupun orang tua secara ramah, sopan, dan profesional. Hal ini sejalan dengan teori Hermansyah (2021) yang menyatakan bahwa *responsiveness* merupakan kemampuan karyawan untuk memberikan layanan dengan cepat dan tanggap, yang pada akhirnya menumbuhkan kepercayaan serta persepsi positif pengguna layanan terhadap kualitas instansi (Almahdi and Pahlevi, 2020; Ariyadi, Ismail and Safaruddin, 2024).

Efektivitas dimensi ini didukung oleh penerapan sistem komunikasi yang terbuka dan responsif, baik melalui tatap muka maupun media digital seperti *WhatsApp*. Hasil wawancara dengan orang tua siswa memperkuat fakta bahwa komunikasi dengan wali kelas berjalan sangat baik dan transparan. Meskipun terdapat kebijakan yang membatasi komunikasi di luar jam kerja untuk menghormati waktu pribadi guru, sekolah tetap memberikan ruang bagi kebutuhan mendesak melalui koordinasi yang teratur. Respon cepat staf administrasi dalam pengurusan dokumen dan kemudahan akses informasi akademik menunjukkan bahwa sekolah berupaya meminimalisir kegagalan layanan, sesuai dengan unsur dimensi daya tanggap yang menekankan pada kecepatan penanganan permintaan konsumen.

Keberhasilan sekolah dalam memanfaatkan media digital seperti *WhatsApp* sebagai saluran responsif selaras dengan studi yang dilakukan oleh Choirunnisa dkk. (2023), yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi komunikasi dalam layanan publik secara signifikan mempercepat alur koordinasi dan meningkatkan aksesibilitas informasi bagi pengguna jasa. Hal ini membuktikan bahwa daya tanggap bukan hanya soal kecepatan fisik, melainkan juga efektivitas pemanfaatan platform komunikasi untuk menjembatani kebutuhan mendesak antara penyedia layanan dan penerima layanan secara real-time (Rusmanto, Permatasari and Sopandi, 2025). Dengan adanya integrasi komunikasi digital ini, hambatan birokrasi yang kaku dapat diminimalisir sehingga kepuasan stakeholder tetap terjaga meskipun terdapat keterbatasan pada aspek infrastruktur fisik.

Namun, kendala signifikan ditemukan pada daya tanggap terhadap perbaikan fisik dan pembangunan fasilitas yang membutuhkan pembiayaan besar. Hal ini disebabkan oleh ketergantungan pada perencanaan anggaran tahunan yang bersifat kaku, sehingga permintaan terkait infrastruktur tidak dapat dipenuhi secara instan. Meski demikian, secara umum layanan di SMA Negeri 12 Sinjai dinilai sudah memenuhi harapan karena minimnya keluhan berarti dari para pemangku kepentingan selama proses pengajaran berjalan efektif. Peneliti menyimpulkan bahwa capaian ini sejalan dengan teori *Servqual* Parasuraman dkk. (1988), di mana sekolah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi positif dan menunjukkan kesiapan untuk membantu siswa serta orang tua secara konsisten.

Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan di SMA Negeri 12 Sinjai diwujudkan melalui terciptanya rasa aman, kepercayaan, dan integritas tenaga pendidik dalam membimbing siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan kualitas layanan sangat bergantung

pada kemampuan sekolah dalam menciptakan lingkungan yang bebas dari keragu-raguan. Hal ini sejalan dengan temuan Najimdeen dkk. (2021) yang menekankan bahwa kepuasan dalam institusi pendidikan tinggi berkaitan erat dengan masalah hubungan manusia, kepercayaan, keyakinan, dan pengetahuan staf. Di sekolah ini, guru membangun jaminan tersebut melalui pendekatan yang penuh perhatian dan apresiasi terhadap setiap usaha belajar siswa, sehingga siswa merasa dihargai dan termotivasi untuk berkembang tanpa rasa takut akan kegagalan.

Kepercayaan siswa dan orang tua di SMA Negeri 12 Sinjai juga sangat dipengaruhi oleh karakter serta kepribadian guru sebagai teladan. Tenaga pendidik di sekolah ini berusaha menunjukkan sikap disiplin, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi dalam setiap tindakan serta ucapan. Guru menjalin hubungan positif yang dekat namun tetap profesional, guna menciptakan suasana belajar yang nyaman dan kondusif. Dengan mengenali potensi, minat, dan bakat siswa secara mendalam, sekolah memberikan jaminan bahwa kebutuhan individual siswa dapat terakomodasi dengan baik melalui berbagai kesempatan pengembangan diri, baik di bidang akademik maupun non-akademik.

Selain kompetensi manusia, dimensi *assurance* diperkuat oleh kondisi lingkungan sekolah yang bersih, tertata, dan aman. Kehadiran petugas keamanan (satpam) serta rutinnnya pemeliharaan kebersihan memberikan ketenangan bagi siswa untuk fokus belajar dan keyakinan bagi orang tua terhadap keamanan anak-anak mereka. Peneliti menyimpulkan bahwa temuan ini konsisten dengan teori *Servqual* Parasuraman dkk. (1988), di mana SMA Negeri 12 Sinjai berhasil membangun fondasi kepercayaan dan jaminan melalui kombinasi antara perilaku edukatif yang positif, komunikasi efektif, serta penyediaan fasilitas yang mendukung kesejahteraan siswa secara menyeluruh.

Penguatan aspek jaminan melalui integritas guru dan keamanan lingkungan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmwati dkk (2025), yang menegaskan bahwa *assurance* merupakan dimensi yang paling signifikan dalam menekan persepsi risiko dan keraguan peserta didik terhadap kualitas institusi pendidikan. Jaminan yang diberikan melalui kompetensi interpersonal guru dan pengawasan keamanan yang ketat menciptakan ikatan emosional yang kuat antara sekolah dan orang tua (Fitrawati, Insan and Djalil, 2024). Hal ini membuktikan bahwa ketika sebuah sekolah mampu menjamin keselamatan fisik sekaligus psikologis siswa melalui keteladanan stafnya, hal tersebut secara otomatis akan meningkatkan kredibilitas lembaga di mata publik dan meminimalisir kekhawatiran orang tua terhadap proses sosialisasi anak di sekolah.

Empati (*Empathy*)

Dimensi empati dalam kualitas layanan di SMA Negeri 12 Sinjai diwujudkan melalui pemberian perhatian, keramahan, dan komunikasi yang inklusif untuk menciptakan lingkungan belajar yang suportif. Berdasarkan temuan penelitian, sekolah menunjukkan kepedulian yang tinggi, terutama dalam menangani siswa yang menghadapi kesulitan belajar. Hal ini sejalan dengan teori Chandra dkk. (2020) yang menjelaskan bahwa empati dalam suatu layanan merupakan bentuk perhatian, keseriusan, simpati, serta keterlibatan aktif dari pihak penyedia layanan terhadap kepentingan konsumen. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap siswa merasa dihargai secara personal, bukan sekadar sebagai subjek akademik.

Kepedulian sekolah terlihat nyata melalui penyediaan jalur dukungan yang beragam bagi siswa, mulai dari bimbingan guru BK, peran aktif wali kelas, hingga koordinasi dengan wakasek kesiswaan. Guru di SMA Negeri 12 Sinjai menerapkan metode pembelajaran yang fleksibel dan bersedia meluangkan waktu tambahan di luar jam pelajaran untuk memastikan pemahaman siswa yang lebih mendalam. Keramahan yang ditunjukkan oleh guru dan staf memberikan ruang bagi siswa untuk bertanya dan berdiskusi tanpa rasa tertekan. Hal ini menciptakan komunikasi dua arah yang penuh pengertian, yang menjadi kunci dalam membangun rasa percaya diri siswa selama proses pendidikan.

Selain interaksi di dalam kelas, dimensi empati diperkuat melalui keterbukaan komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua siswa. Penggunaan media komunikasi seperti grup *WhatsApp* kelas serta pertemuan tatap muka secara berkala dinilai sangat efektif dalam menyampaikan informasi mengenai perkembangan sosial dan emosional anak. Forum komunikasi ini membuktikan bahwa sekolah tidak hanya berfokus pada hasil belajar, tetapi juga memperhatikan sisi kesejahteraan psikologis siswa. Melalui transparansi informasi ini, hubungan kolaboratif antara

sekolah dan keluarga terjalin dengan kuat, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan perkembangan siswa secara menyeluruh (Amalia, Suriansyah and Rafianti, 2024).

Secara keseluruhan, hasil penelitian melalui wawancara dan angket menunjukkan bahwa dimensi empati di SMA Negeri 12 Sinjai berada pada kategori sangat baik. Kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi siswa mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna jasa pendidikan. Peneliti menyimpulkan bahwa capaian ini konsisten dengan teori *Servqual* Parasuraman dkk. (1988) di mana sekolah berhasil menciptakan lingkungan belajar yang adil dan nyaman. Dedikasi guru dalam memberikan evaluasi yang fleksibel serta perhatian personal bagi setiap individu menjadi indikator kuat keberhasilan implementasi empati dalam layanan pendidikan di sekolah ini.

Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik di SMA Negeri 12 Sinjai mencakup berbagai fasilitas yang disediakan untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran, seperti ruang kelas, laboratorium, dan sarana teknologi. Berdasarkan temuan penelitian, guru dan siswa menilai bahwa secara umum fasilitas sekolah sudah cukup memadai dan menunjang kenyamanan belajar. Sekolah telah menyediakan teknologi pendukung seperti proyektor dan akses *Wi-Fi* yang dikelola oleh tim IT khusus. Hal ini selaras dengan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan, yang menetapkan bahwa sarana dan prasarana merupakan kriteria minimal yang harus tersedia sebagai alat dan perlengkapan untuk mencapai tujuan pembelajaran.

Ketersediaan laboratorium yang lengkap (Fisika, Kimia, Biologi, dan Komputer) serta perpustakaan yang luas dengan koleksi buku yang terus diperbarui menjadi indikator kuat kualitas fisik di sekolah ini. Meskipun tidak semua ruang kelas memiliki proyektor permanen, pihak sekolah menyediakan sistem peminjaman aset yang memudahkan guru dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam kelas. Pandangan ini didukung oleh para orang tua yang merasa bahwa fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman dan penggunaan kipas angin sangat membantu anak-anak mereka fokus dalam belajar. Kualitas fasilitas ini secara langsung diasosiasikan oleh pemangku kepentingan sebagai cerminan mutu pendidikan yang diberikan oleh sekolah (Sulkifli *et al.*, 2025).

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, seperti kapasitas ruang komputer yang masih terbatas untuk menampung seluruh siswa serta fasilitas olahraga yang belum optimal. Selain itu, terdapat perbedaan persepsi antara hasil wawancara dan angket mengenai area parkir; sebagian siswa merasa sarana parkir saat ini masih kurang luas. Temuan ini menjadi masukan penting bagi manajemen sekolah untuk melakukan perluasan atau penataan ulang tata letak kendaraan guna menciptakan kenyamanan dan kelancaran akses bagi seluruh warga sekolah. Keterbatasan pada area praktik dan olahraga ini menjadi catatan bagi pengembangan kualitas sarana prasarana di masa depan (Harahap, 2024; Sembiring *et al.*, 2024).

Upaya sekolah dalam memelihara fasilitas yang ada patut diapresiasi, seperti kebijakan menjaga kebersihan lingkungan dan inisiatif lomba mural untuk memperindah dinding pagar yang mulai pudar. Pemeliharaan rutin ini menunjukkan komitmen sekolah dalam menciptakan ekosistem belajar yang estetik dan fungsional. Peneliti menyimpulkan bahwa capaian dimensi bukti fisik di SMA Negeri 12 Sinjai secara garis besar telah sejalan dengan teori *Servqual* Parasuraman dkk. (1988). Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan pada kelengkapan alat dan luas area tertentu, upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan sekolah menunjukkan dedikasi dalam meningkatkan standar pelayanan pendidikan yang dapat dirasakan langsung oleh siswa.

Limitasi

Studi ini terbatas pada evaluasi lima dimensi *Servqual*. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengintegrasikan variabel lain seperti budaya organisasi, kepemimpinan kepala sekolah, atau efektivitas manajemen anggaran dalam memengaruhi kualitas layanan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mendalam terhadap lima dimensi *Servqual*, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 12 Sinjai secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik dan telah memenuhi harapan sebagian besar pemangku kepentingan. Keberhasilan ini didorong oleh dimensi keandalan melalui implementasi Kurikulum Merdeka yang konsisten, serta dimensi jaminan dan empati yang diwujudkan melalui pendekatan guru yang suportif, humanis, dan berintegritas tinggi. Efektivitas komunikasi digital melalui platform *WhatsApp* juga menjadi pilar utama dalam dimensi daya tanggap, yang memungkinkan sekolah memberikan respon cepat terhadap kebutuhan informasi akademik dan administrasi siswa serta orang tua secara real-time.

Meskipun menunjukkan capaian positif pada aspek pelayanan non-fisik dan kompetensi pedagogik, penelitian ini mengidentifikasi adanya tantangan pada dimensi bukti fisik dan operasional. Keterbatasan kapasitas ruang komputer, fasilitas olahraga yang belum optimal, serta kendala kedisiplinan waktu guru menjadi area kritis yang memerlukan perbaikan. Selain itu, ketergantungan pada siklus anggaran tahunan menyebabkan respon terhadap perbaikan infrastruktur fisik cenderung lambat dibandingkan layanan informasi. Oleh karena itu, sekolah perlu melakukan langkah strategis melalui penataan ulang sarana prasarana dan penguatan manajemen disiplin kerja guna memastikan kualitas layanan pendidikan yang unggul dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan di masa depan.

Daftar Pustaka

- Ainna, N., Pramono, S.E. and Subagyo, S. (2016) 'Pengaruh Kualitas Layanan Citra Sekolah dan Kepuasan Siswa terhadap Loyalitas Siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa', *Educational Management*, 5(2).
- Almahdi, G.F.S. and Pahlevi, T. (2020) 'Pengelolaan Sistem Kerasipan Elektronik Sebagai Determinan Produktivitas Kerja Pegawai di Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan', ... *Pendidikan Administrasi Perkantoran* ... [Preprint].
- Amalia, F., Suriansyah, A. and Rafianti, W.R. (2024) 'Peran Orang Tua dalam Pendidikan Anak: Membangun Kolaborasi Efektif dengan Sekolah', *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(4), pp. 2217–2227. Available at: <https://doi.org/10.60126/maras.v2i4.593>.
- Ariyadi, A., Ismail, A.M.I. and Safaruddin, S. (2024) 'Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik', *Indonesian Journal of Intellectual Publication (IJI Publication)*, 4(3), pp. 105–118. Available at: <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>.
- Chandra, T., Chandra, S. and Hafni, L. (2020) *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. CV Irdh.
- Choirunnisa, L. et al. (2023) 'Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia', *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), pp. 71–95. Available at: <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>.
- Fitrawati, F., Insan, N. and Djalil, N.A. (2024) 'Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pengawas dan Kepala Sekolah di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Penajam Paser Utara', *Indonesian Journal of Research and Service Studies*, 1(3), pp. 120–139.
- Gunawan, I. (2016) *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hafidulloh, Iradawaty, S.N. and Mochklas, M. (2021) *Manajemen Guru: Meningkatkan Kedisiplinan dan Kinerja Guru*. Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani.
- Hanafin, S. (2016) 'Regulators' views of quality in early childhood care and education settings in Ireland', *Child Care in Practice*, 22(2), pp. 183–194. Available at: <https://doi.org/10.1080/13575279.2015.1064359>.
- Harahap, N. (2024) *Kreativitas guru dalam mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana dalam pembelajaran pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan di Sekolah Dasar Negeri 1203 Padang Hasiar Kecamatan Sihapas Barumun Kabupaten Padang Lawas*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
- Hidayatullah, M.I. et al. (2025) 'Implementasi Pembelajaran IPAS di Sekolah Dasar : Studi Kasus di SD Negeri 1

Giri Tembesi , Lombok Barat', 7.

Irmawati, I. *et al.* (2025) 'Mutu Layanan (Service Quality) pada Satuan Pendidikan', *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, 5(1), pp. 400–407. Available at: <https://doi.org/10.54297/seduj.v5i1.1126>.

Jabbar, M.N., Hashmi, M. and Ashraf, M. (2019) 'Comparison between Public and Private Secondary Schools regarding Service Quality Management and its Effect on Students' Satisfaction in Pakistan An Analysis of Alignment between SS Mathematics Standards and the Assessments 28', *Bulletin of Education and Research*, 14(2), pp. 27–40.

Lin, X.Q. *et al.* (2020) 'Service quality management from social capital, environmental uncertainty, and competitive intensity perspectives', *Social Behavior and Personality: an international journal*, 48(5), pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.2224/sbp.9178>.

Mariyaningsih, N. and Hidayanti, M. (2018) *Teori dan Praktik Berbagai Model dan Metode Pembelajaran Menerapkan Inovasi Pembelajaran di Kelas-Kelas Inspiratif*. Surakarta: CV Kekata Group.

Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldana, J. (2014) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. Thousand Oaks: CA: SAGE Publications.

Najimdeen, A.H.A., Amzat, I.H. and Ali, hairuddin B.M. (2021) 'The Impact of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction: A Study of International Students in Malaysian Public Universities', *IIUM Journal of Education Studies*, 9(2), p. 103. Available at: <https://doi.org/10.31436/ijes.v9i2.324>.

Parasuraman, A. and Zeithaml, V.A. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.

Prasad, M.V.R., J.P., S.K. and Aluvala, R. (2022) 'How is postal service quality measured using the SERVQUAL model? Does it matter?', *Special Education [SE]*, 1(43).

Puspitaningtyas, A. (2018) *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan Matematika dengan Metode Servqual*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Rashid, M.M. ur (2022) 'Quality of Government Secondary School Services in Regional Bangladesh', *Heliyon*, 1(2).

Rusmanto, W., Permatasari, A. and Sopandi, E. (2025) *Governansi Digital*. Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia.

Sembiring, N.A.Z.B. *et al.* (2024) 'Survei Sarana Dan Prasarana Olahraga Di SMP Negeri 22 Medan', *JPKO: Jurnal Pendidikan dan Pelatihan Olahraga*, 2(2), pp. 90–98.

Sidiq, U. and Chaori, M.M. (2019) *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya.

Sugiyono (2017) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cet. 26)*. Bandung: Alfabeta.

Sulkifli *et al.* (2025) 'Peran Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan', *Culture Education and technology research (Cetera)*, 2(1), pp. 32–41. Available at: <https://doi.org/10.31004/ctr.v2i1.117>.

Taman, A. *et al.* (2013) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yohyakarta', *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(1). Available at: <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651>.

Usman, H. and Akbar, P.S. (2017) *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.