

**PERBEDAAN KUALITAS LAYANAN  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI DAN SWASTA  
DI KABUPATEN NGAWI**

**Indah Rahayu  
Maisyaroh  
Burhanuddin**

Indah\_rahayu9553@yahoo.com  
Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang 65145

**Abstrak:** Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan SMK Negeri, mendeskripsikan kualitas layanan SMK Swasta, dan mendeskripsikan perbedaan kualitas layanan di SMK Negeri dan SMK Swasta di Kabupaten Ngawi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif komparatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan SMK Negeri dan SMK Swasta di Kabupaten Ngawi. Dapat disimpulkan bahwa layanan di SMK Swasta lebih baik daripada di SMK Negeri.

**Kata kunci:** kualitas layanan, SMK Negeri, SMK Swasta

**Abstract:** **The difference of quality services at public and private vocational high schools in Ngawi.** This study was conducted to describe quality services at public vocational high schools, to describe quality services at private vocational high schools, and to describe the difference of quality services at public and private vocational high schools in Ngawi. This is a quantitative study with a comparative design. Result shows that there is a difference in the quality services provided at each group of the schools. This study concluded that private vocational high schools are better than the public vocational high schools.

**Keyword:** quality service, public vocational high schools, private vocational high schools

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan pendidikan. Hal ini berarti kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pendapat atau persepsi pihak lembaga pendidikan, melainkan berdasarkan persepsi dari pelanggan, sehingga terjadi kepuasan pelanggan.

Melihat perkembangan pendidikan dewasa ini, tentu saja tidak bisa dipisahkan dari berkembangnya berbagai sekolah unggulan, baik negeri maupun swasta. Setiap lembaga pendidikan pasti berusaha meningkatkan kualitas layanan yang ada di lembaganya. Terutama di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dimana lembaga

pendidikan ini akan memberdayakan potensi siswa dan mengembangkan kemampuan lebih lanjut dalam dunia kerja atau perguruan tinggi yang menuntut siswa memiliki kemampuan lebih untuk dapat bersaing dengan siswa lain dalam dunia kerja maupun memilih perguruan tinggi.

Salah satu masalah yang dihadapi di negara ini dalam bidang pendidikan adalah rendahnya mutu pendidikan. Sekolah yang menunjukkan mutu pendidikannya meningkat hanya sebagian kecil saja, sedangkan sebagian besar mutu pendidikan masih kurang dari harapan.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui tanggung jawab pemerintah dalam memperhatikan layanan yang diberikan oleh setiap sekolah, terutama di tingkat SMK. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana layanan yang diberikan oleh SMK Negeri maupun Swasta kepada pelanggan jasa pendidikan.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan di SMK Negeri dan SMK Swasta di Kabupaten Ngawi, dan untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan di SMK Negeri dan SMK Swasta di Kabupaten Ngawi.

Kualitas layanan merupakan “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan” (Tjiptono, 2008:85). Selanjutnya, menurut Tjiptono (2008:95) terdapat lima dimensi SERVQUAL, yaitu “*tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan dan *empathy* atau kepastian”.

Penelitian ini menunjukkan seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan oleh sekolah mampu sesuai dengan harapan pelanggan pendidikan. Kualitas layanan dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi, seperti yang telah dijelaskan oleh Parasuraman, diantaranya yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif komparatif. Penelitian ini melibatkan 18.399 orang siswa yang terdiri dari 10.087 orang siswa di SMK Negeri dan 8.312 orang siswa di SMK Swasta di Kabupaten Ngawi. Berdasarkan rumus slovin, jumlah populasi 10.087 orang siswa di SMK Negeri diperoleh sampel 140 orang siswa, dan jumlah populasi 8.312 orang siswa di SMK

Swasta diperoleh sampel 252 orang siswa. Pengambilan sampel menggunakan *multistage random sampling*, dimana menggunakan berbagai metode *random sampling* secara bersama-sama dengan seefisien dan seefektif mungkin (pengambilan sampel banyak tahap). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal (*skala Likert*) yang kemudian ditransformasikan menjadi data interval melalui *Method Successive Interval* (MSI). Alat utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan konsep pengukuran *skala Likert*. Analisis data hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik *mean* dan *independent t test*. Teknik analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian yang dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian, dan tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan penelitian komparatif dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai ada atau tidak perbedaan antar variabel atau sampel yang akan diteliti.

## HASIL

### Kualitas Layanan SMK Negeri

#### *Dimensi Bukti Fisik*

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi bukti fisik kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 69,52 yang berada pada interval 69-84. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 1 Kategori Bukti Fisik**

No	Interval	Kategori
1	69–84	Sangat baik
2	53–68	Baik
3	37–52	Sedang
4	21–36	Kurang baik

#### *Dimensi Keandalan*

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi keandalan kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 63,37 yang berada pada interval 60-73. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 2 Kategori Keandalan**

No	Interval	Kategori
1	60–73	Sangat baik
2	46–59	Baik
3	32–45	Sedang
4	18–31	Kurang baik

***Dimensi Daya Tanggap***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi daya tanggap kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 25,78=26 yang berada pada interval 26-31. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 3 Kategori Daya Tanggap**

No	Interval	Kategori
1	26–31	Sangat baik
2	20–25	Baik
3	14–19	Sedang
4	8–13	Kurang baik

***Dimensi Jaminan***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi jaminan kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 49,71 yang berada pada interval 39-50. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 4 Kategori Jaminan**

No	Interval	Kategori
1	51–62	Sangat baik
2	39–50	Baik
3	27–38	Sedang
4	15–26	Kurang baik

***Dimensi Empati***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi empati kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 34,43 yang berada pada interval 34-41. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 5 Kategori Empati**

No	Interval	Kategori
1	34–41	Sangat baik
2	26–33	Baik
3	18–25	Sedang
4	10–17	Kurang baik

***Kesimpulan Kualitas Layanan SMKN***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 48,56 yang berada pada interval 47-57. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 6 Kategori Kualitas Layanan**

No	Interval	Kategori
1	50–61	Sangat baik
2	38–49	Baik
3	26–37	Sedang
4	14–25	Kurang baik

**Kualitas Layanan SMK Swasta*****Dimensi Bukti Fisik***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi bukti fisik kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 74,96 yang berada pada interval 69-84. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 7 Kategori Bukti Fisik**

No	Interval	Kategori
1	69–84	Sangat baik
2	53–68	Baik
3	37–52	Sedang
4	21–36	Kurang baik

***Dimensi Keandalan***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi keandalan kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 66,57 yang berada pada interval 60-73. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 8 Kategori Keandalan**

No	Interval	Kategori
1	60–73	Sangat baik
2	45–59	Baik
3	32–45	Sedang
4	18–31	Kurang baik

***Dimensi Daya Tanggap***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi daya tanggap kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 27,92 yang berada pada interval 26-31. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 9 Kategori Daya Tanggap**

No	Interval	Kategori
1	26–31	Sangat baik
2	20–25	Baik
3	14–19	Sedang
4	8 –13	Kurang baik

***Dimensi Jaminan***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi jaminan kualitas layanan SMK Negeri dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 52,82 yang berada pada interval 51-62. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 10 Kategori Jaminan**

No	Interval	Kategori
1	51–62	Sangat baik
2	39–50	Baik
3	27–38	Sedang
4	15–26	Kurang baik

***Dimensi Empati***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan dimensi empati kualitas layanan SMK Swasta dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 36,07 yang berada pada interval 34-41. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 11 Kategori Empati**

No	Interval	Kategori
1	34–41	Sangat baik
2	26–33	Baik
3	18–25	Sedang
4	10–17	Kurang baik

***Kesimpulan Kualitas Layanan SMKS***

Hasil analisis deskriptif *mean* menunjukkan secara keseluruhan kualitas layanan SMK Swasta dalam kriteria ‘sangat baik’, yaitu dengan angka rata-rata atau *mean* 51,67 yang berada pada interval 50-61. Berikut disajikan kelas interval dalam bentuk tabel.

**Tabel 12 Kategori Kualitas Layanan**

No	Interval	Kategori
1	50–61	Sangat baik
2	38–49	Baik
3	26–37	Sedang
4	14–25	Kurang baik

**Uji Hipotesis*****Uji Normalitas***

Uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov* menunjukkan bahwa data dari dua dimensi dalam penelitian ini berdistribusi normal dan data dari tiga dimensi dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal. Berikut disajikan tabel normalitas.

**Tabel 13 Uji Normalitas**

Dimensi	Signifikansi	Keterangan
Bukti Fisik	0,038	$P < 0,05$
Keandalan	0,043	$P < 0,05$
Daya Tanggap	0,075	$P > 0,05$
Jaminan	0,294	$P > 0,05$
Empati	0,002	$P < 0,05$
Kualitas Layanan	0,281	$P > 0,05$

Dimensi yang tidak berdistribusi normal, kemudian akan dilakukan transformasi data dengan menggunakan transformasi *cubic*. Transformasi menunjukkan bahwa data telah berdistribusi normal. Berikut disajikan tabel transformasi *cubic*.

**Tabel 14 Hasil Transformasi Cubic**

Dimensi	Signifikansi	Keterangan
Bukti Fisik	0,490	$P > 0,05$
Keandalan	0,230	$P > 0,05$
Empati	0,085	$P > 0,05$

### ***Uji Homogenitas***

Uji homogenitas menggunakan *Levene Statistic* menunjukkan bahwa semua data bersifat homogen. Berikut disajikan tabel homogenitas.

**Tabel 15 Hasil Uji Homogenitas**

Dimensi	Signifikansi	Keterangan
Bukti Fisik	0,527	$P > 0,05$
Keandalan	0,060	$P > 0,05$
Daya Tanggap	0,611	$P > 0,05$
Jaminan	0,222	$P > 0,05$
Empati	0,937	$P > 0,05$
Kualitas Layanan	0,600	$P > 0,05$

### ***Uji t***

Hasil ke-lima dimensi memperlihatkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel sebesar 1,97, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga terdapat perbedaan kualitas layanan SMK Negeri dan SMK Swasta di Kabupaten Ngawi. Berikut disajikan tabel uji t.

**Tabel 16 Uji t**

Dimensi	t-test	t-tabel
Bukti Fisik	5,93	1,97
Keandalan	3,08	1,97
Daya Tanggap	4,21	1,97
Jaminan	3,56	1,97
Empati	2,62	1,97
Kualitas Layanan	4,77	1,97

## **PEMBAHASAN**

### **Kualitas Layanan SMK Negeri**

Dimensi bukti fisik terdiri dari indikator fasilitas fisik, teknologi, dan penampilan pegawai. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa dimensi bukti fisik termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi bukti fisik di SMK Negeri memiliki kriteria sangat baik. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Yulista (2015) yang mengatakan bahwa, “dimensi kualitas layanan bukti fisik memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya. Artinya layanan pendidikan dimensi bukti fisik yang diharapkan siswa belum dipenuhi oleh sekolah”.



Dimensi keandalan terdiri dari indikator kinerja yang tepat waktu, layanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan keakurasian yang tinggi. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa dimensi keandalan termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi keandalan di SMK Negeri memiliki kriteria sangat baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arief (dalam Rinala, 2013:9) yang mengatakan, bahwa “keandalan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berperan besar sebagai dasar dalam mengukur kepuasan mahasiswa”.

Dimensi daya tanggap terdiri dari indikator layanan yang cepat dan tepat dan memberikan informasi yang jelas. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa dimensi daya tanggap termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi daya tanggap di SMK Negeri memiliki kriteria sangat baik. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Yulista (2015) yang mengatakan bahwa, “dimensi kualitas layanan daya tanggap memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya. Artinya layanan pendidikan dimensi daya tanggap yang diharapkan siswa belum dipenuhi oleh sekolah”.

Dimensi jaminan terdiri dari indikator komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa dimensi jaminan termasuk dalam kriteria baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi jaminan di SMK Negeri memiliki kriteria baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Arief (dalam Rinala, 2013:10) yang mengatakan, bahwa “jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang kurang signifikan dalam mengukur kepuasan pelanggan atas pelayanan di Universitas Trunojoyo”.

Dimensi empati terdiri dari indikator pengertian dan pengetahuan, memahami kebutuhan pelanggan, dan waktu pengoperasian yang nyaman. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa dimensi empati termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi empati di SMK Negeri memiliki kriteria sangat baik. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Yulista (2015) yang mengatakan bahwa, “dimensi kualitas layanan empati memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai

ekspektasinya. Artinya layanan pendidikan dimensi empati yang diharapkan siswa belum dipenuhi oleh sekolah”.

Kualitas layanan terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kesimpulan berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa kualitas layanan termasuk dalam kriteria baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang kualitas layanan di SMK Negeri memiliki kriteria baik.

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa SMK Negeri sudah sangat mampu memenuhi harapan pelanggan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Tjiptono (2008) yang mengatakan bahwa “kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan”.

### **Kualitas Layanan SMK Swasta**

Dimensi bukti fisik terdiri dari indikator fasilitas fisik, teknologi, dan penampilan pegawai. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa dimensi bukti fisik termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi bukti fisik di SMK Swasta memiliki kriteria sangat baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rinala (2013:9) yang mengatakan bahwa, “bukti fisik merupakan faktor pemicu awal persepsi seseorang dalam menilai kualitas pelayanan, karena secara umum lebih mudah melihat fisik dari pada pelayanan yang lainnya”.

Dimensi keandalan terdiri dari indikator kinerja yang tepat waktu, layanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan keakurasian yang tinggi. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa dimensi keandalan termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi keandalan di SMK Swasta memiliki kriteria sangat baik. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Yulista (2015) yang mengatakan bahwa, “dimensi kualitas layanan keandalan memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya. Artinya layanan pendidikan dimensi keandalan yang diharapkan siswa belum dipenuhi oleh sekolah”.

Dimensi daya tanggap terdiri dari indikator layanan yang cepat dan tepat dan memberikan informasi yang jelas. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif

diperoleh data bahwa dimensi daya tanggap termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi daya tanggap di SMK Swasta memiliki kriteria sangat baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Skogland dan Siguaw (dalam Rinala, 2013:10) yang mengatakan, bahwa “daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang menonjol sebagai dasar dalam mengukur kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diterima pada industri jasa perhotelan”.

Dimensi jaminan terdiri dari indikator komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa dimensi jaminan termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi jaminan di SMK Swasta memiliki kriteria sangat baik. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Yulista (2015) yang mengatakan bahwa, “dimensi kualitas layanan jaminan memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya. Artinya layanan pendidikan dimensi jaminan yang diharapkan siswa belum dipenuhi oleh sekolah”.

Dimensi empati terdiri dari indikator pengertian dan pengetahuan, memahami kebutuhan pelanggan, dan waktu pengoperasian yang nyaman. Berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa dimensi empati termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang dimensi empati di SMK Swasta memiliki kriteria sangat baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aryani (dalam Rinala, 2013:11) yang mengatakan bahwa, “empati adalah dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan”.

Kualitas layanan terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kesimpulan berdasarkan hasil pengukuran analisis deskriptif diperoleh data bahwa kualitas layanan termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini memiliki pengertian bahwa sejauh ini siswa memandang kualitas layanan di SMK Swasta memiliki kriteria sangat baik.

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa SMK Swasta sudah unggul dalam kualitas layanan sekolah dan sangat mampu untuk memenuhi harapan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Parasuraman (dalam Rinala, 2013:3), kualitas pelayanan sebagai “suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja”.

## Uji Hipotesis SMKN dan SMKS

Kualitas layanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu untuk memberi layanan harus sesuai dengan cara pendidik dan tenaga kependidikan melayani siswanya dengan baik untuk mencapai standar layanan sekolah. Metode pengukuran kepuasan pelanggan diharapkan dapat memberikan timbal balik dan masukan untuk meningkatkan mutu kualitas lembaga dengan menciptakan strategi yang tepat.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan temuan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan SMK Negeri dan SMK Swasta di Kabupaten Ngawi. Perbedaan tersebut dapat dilihat pula dari mean hasil kriteria masing-masing dimensi, diantaranya yaitu *mean* dimensi bukti fisik SMK Negeri lebih kecil dari SMK Swasta, *mean* dimensi reliabilitas SMK Negeri lebih kecil dari SMK Swasta, *mean* dimensi daya tanggap SMK Negeri lebih kecil dari SMK Swasta, *mean* dimensi jaminan SMK Negeri lebih kecil dari SMK Swasta, *mean* dimensi empati SMK Negeri lebih kecil dari SMK Swasta, dimana jumlah perbedaan kelima dimensi cukup besar. Kesimpulan dari masing-masing dimensi bahwa *mean* kualitas layanan SMK Negeri lebih kecil dari SMK Swasta. Secara keseluruhan berdasarkan hasil penelitian diketahui kualitas layanan SMK Negeri berada pada kategori baik dan SMK Swasta berada pada kategori sangat baik. Dengan hasil tersebut dapat diartikan bahwa pelanggan pendidikan menganggap layanan SMK Negeri dan SMK Swasta memang berbeda.

Walaupun jumlah *mean* dari tiap dimensi berbeda, namun berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua dimensi berada pada kategori yang sama. Hal ini disebabkan karena masing-masing SMK berusaha untuk selalu memiliki kualitas layanan yang baik dengan cara masing-masing, sehingga SMK Negeri dan SMK Swasta memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing pula.

Pernyataan tersebut menjelaskan, bahwa hasil studi disimpulkan bahwa sekolah menengah swasta berperforma lebih baik dalam menerapkan prinsip-prinsip TQM dibandingkan dengan sektor sekolah negeri. Dan hasil penelitian mengungkapkan bahwa lembaga-lembaga sektor negeri telah ada upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip TQM dibandingkan dengan sekolah menengah swasta.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Goyal Pandey (2009) yang mengatakan bahwa, "*We find that private school students have higher test scores than*

*government school students. However, in both private and government schools the overall quality is low and learning gains from one grade to the next are small”.*

Penelitian ini menjelaskan, bahwa siswa sekolah swasta memiliki skor tes yang lebih tinggi daripada siswa sekolah negeri. Namun, di sekolah-sekolah swasta dan negeri secara keseluruhan berkualitas rendah dan keuntungan belajar dari satu kelas ke yang berikutnya kecil.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Syukron (2016:25), yang mengatakan, bahwa “perbedaan antara peningkatan kualitas sekolah melalui lima karakteristik *total quality school* pada SMK Negeri dan SMK Swasta Terakreditasi ‘A’ Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen di Kota Bandung Tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Tidak adanya perbedaan yang signifikan antara SMK Negeri dan SMK Swasta disebabkan karena kedua jenis sekolah tersebut sama-sama memiliki akreditasi “A” yang dapat dikategorikan sangat baik sehingga setara”.

Penelitian tersebut menjelaskan bahwa, hasil tidak menunjukkan bahwa sekolah swasta lebih baik atau lebih buruk daripada sekolah negeri pada umumnya. Data yang tidak terkoreksi bernilai positif bagi sektor sekolah swasta secara keseluruhan, tetapi kecil dan tidak signifikan secara statistik dari nol.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan temuan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan SMK Negeri dan SMK Swasta di Kabupaten Ngawi dikarenakan masing-masing SMK berusaha untuk menjaga kepercayaan dari pelanggan pendidikan, SMK mempunyai layanan yang digunakan untuk dijadikan sebagai strategi dalam menciptakan kepuasan pelanggan, masing-masing SMK berusaha memberikan layanan yang digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan, setiap pelanggan mempunyai persepsi berbeda dalam menilai kualitas layanan yang diterima, dan sekolah yang berkualitas dalam hal layanan akan mampu memenuhi harapan pelanggan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kualitas layanan SMK Negeri di Kabupaten Ngawi dalam kategori baik. Dapat dilihat pula kategori dari masing-masing dimensi kualitas layanan dimana empat dimensi berada pada kategori sangat baik, yaitu dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi empati, dan satu dimensi berada pada kategori baik yaitu

dimensi jaminan. Kualitas layanan di SMK Swasta dalam kategori sangat baik. Dapat dilihat pula kategori dari masing-masing dimensi kualitas layanan dimana 5 dimensi berada pada kategori sangat baik, yaitu dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati. Hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah “terdapat perbedaan kualitas layanan SMK Negeri dan SMK Swasta di Kabupaten Ngawi”. Dalam penelitian ini digunakan analisis komparasi uji t. Setelah melaksanakan uji hipotesis diperoleh hasil bahwa hipotesis yang peneliti ajukan diterima. Hal ini disebabkan nilai t hitung  $4,77 > t$  tabel sebesar 1,97, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Yang berarti terdapat perbedaan kualitas layanan SMK Negeri dan SMK Swasta di Kabupaten Ngawi. Dengan kata lain, SMK Swasta lebih baik dari SMK Negeri.

### **Saran**

Bagi Kepala Dinas Pendidikan hendaknya berusaha mempertahankan layanan pendidikan dan meningkatkan layanan terutama pada SMK Negeri agar layanan pendidikan antara SMKN dan SMKS sama-sama berada dalam kategori sangat baik. Bagi Kepala SMK Negeri hendaknya meningkatkan kualitas layanan khususnya pada dimensi jaminan yang masih berada pada kategori baik. Dan mempertahankan kualitas layanan pada semua dimensi pada kategori sangat baik. Bagi Kepala SMK Swasta hendaknya meningkatkan kualitas layanan di sekolahnya dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan untuk pelanggan pendidikan dalam kategori sangat baik. Bagi peneliti yang akan datang untuk menambahkan variabel lain sehingga diperoleh informasi secara lengkap dan lebih sempurna terkait dengan kualitas layanan SMK Negeri dan Swasta di Kabupaten Ngawi.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Goyal, S & Pandey, P. 2009. *How do Government and Private Schools Differ? Findings from two large Indian states*. (Online), (<http://2010.economicsofeducation.com/user/pdfsesiones/042.pdf>), diakses 7 April 2017.
- Rinala, I. N. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*. 4 (1):1-15, (Online), ([pasca.undiksha.ac.id](http://pasca.undiksha.ac.id)), diakses 25 Maret 2017.
- Syukron. 2016. Pengaruh Komitmen Pegawai Sekolah terhadap Efektivitas Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di SMKN se-Kota Cimahi.

*Jurnal Adpen*, (Online), 1 (1): 14-27, ([ejurnal.upi.edu.co.id](http://ejurnal.upi.edu.co.id)), diakses 24 Maret 2017.

Tjiptono, F. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yulista. 2015. *Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang (Tahun Ajaran 2014/2015)*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.