



Analisa Kualitas Layanan pada Laboratorium Praktek Tata Boga pada SMK Ibu Pertiwi 1 dengan Metode Servicequality

Muhammad Thoriq Alfakhri¹, Rouli Doharma²

^{1,2} STMIK Widuri, Jakarta Indonesia

Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama,

Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480

Email : thoriqdiar@gmail.com penulis.21411017@kampuswiduri.ac.id

Abstract This study aims to analyze the quality of service in the Culinary Arts Practical Laboratory at SMK Ibu Pertiwi 1 using the Service Quality (Servqual) method. Service quality is an important element in supporting the success of the education process, especially in the Culinary Arts expertise program that requires laboratory facilities as a means of practical learning. The Servqual method is used to evaluate five main dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study was conducted by collecting data through questionnaires distributed to students as users of laboratory services. Data analysis used a comparison between students' expectations of ideal service quality and their perceptions of the services received. The results of the study showed a gap in several dimensions of service quality, especially in the tangibles dimension which includes the completeness and condition of laboratory facilities. In addition, the responsiveness and reliability dimensions are also of concern because students feel that the response to complaints and service consistency are not optimal. From the results of the study, it can be concluded that the quality of laboratory services needs to be improved to meet student expectations. Recommendations for improvement include improving physical facilities, training for laboratory staff to improve responsiveness and reliability, and strengthening security assurance in the practical learning process. This study contributes to school management in creating a more effective and quality learning environment.

Keywords: Service Quality, Culinary Laboratory, Vocational High School, Vocational Education.

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada Laboratorium Praktik Tata Boga di SMK Ibu Pertiwi 1 dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual). Kualitas layanan menjadi elemen penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan, khususnya pada program keahlian Tata Boga yang membutuhkan fasilitas laboratorium sebagai sarana pembelajaran praktis. Metode Servqual digunakan untuk mengevaluasi lima dimensi utama, yaitu tangibles (keberwujudan), reliability (keandalan), responsiveness (dayatanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada siswa sebagai pengguna layanan laboratorium. Analisis data menggunakan perbandingan antara harapan siswa terhadap kualitas layanan yang ideal dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan (gap) pada beberapa dimensi kualitas layanan, terutama pada dimensi tangibles yang mencakup kelengkapan dan kondisi fasilitas laboratorium. Selain itu, dimensi responsiveness dan reliability juga menjadi perhatian karena siswa merasa bahwa respons terhadap keluhan dan konsistensi layanan belum optimal. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan laboratorium perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan siswa. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan fasilitas fisik, pelatihan bagi staf laboratorium untuk meningkatkan daya tanggap dan keandalan, serta penguatan jaminan keamanan dalam proses pembelajaran praktik. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengelolaan sekolah dalam menciptakan lingkungan belajar yang lebih efektif dan berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Laboratorium Tata Boga, Servqual, SMK, Pendidikan Kejuruan.

1. PENDAHULUAN

Laboratorium kejuruan merupakan tempat sekaligus wadah bagi peserta didik untuk dapat mengembangkan kompetensi bidang keahliannya yang tidak terbatas dan memiliki spesifikasi kebutuhan yang beragam. Laboratorium yang baik adalah yang

mampu mengikuti perkembangan jaman dan mereplikasi apa yang ada di industri. Kriteria menjadi yang nyaman, sehat dan selamat, serta modern perlu di pertimbangkan dalam mendirikan serta mengelola laboratorium kejuruan Abad 21 (Kusumadewi Purba & Sailan, 2020).

Laboratorium dengan peralatan yang memadai dengan di tata sebagai *miniature industry* akan memberikan pengalaman pada siswa dalam penggunaan peralatan praktik sebagai penunjang kompetensi siswa. Inti dari praktik siswa adalah memberikan kemampuan practical dalam penguasaan penggunaan peralatan praktik, semakin alat yang di miliki relevan dengan perkembangan zaman semakin membantu pula peserta didik dalam upgrading skill-nya (Kasihani et al., 2021).

SMK Ibu Pertiwi 1 merupakan sekolah swasta di bawah Yayasan Pendidikan Dharma Muslimat dan berdiri sejak tahun 1956, luas lahan 5.500 m², jumlah rombel 3 kelas semua masuk pagi (Prihandoyo M T, 2018). Kurikulum telah menggunakan Kurikulum Merdeka, Program Keahlian Kuliner dengan metode pembelajaran aktif, melaksanakan pembelajaran sistem ganda yaitu pembelajaran di sekolah dan pembelajaran di Dunia Kerja. Rata-rata NUN input sedang, rata-rata lulusan dua tahun terakhir 100%, 80% lulusan diterima di Dunia Kerja, 5% berwirausaha, dan 15% melanjutkan ke perguruan tinggi, akreditasi sekolah terakhir tahun 2019 dengan predikat B dengan perolehan Nilai 90,00. Jumlah tenaga kependidikan staf TU 1 orang, staff Perpustakaan 1 orang, staf laboratorium jurusan 1 orang, guru 16 orang dengan klasifikasi 12 orang S1, 3 orang S2, D3 sejumlah 1 orang. Pekerjaan orang tua 80% pegawai swasta, selebihnya pegawai negeri dan wirausaha. Lingkungan sekolah dekat dengan pertokoan, perkantoran, dan industri. Jarak antar sekolah terdekat 2 Km dan jarak sekolah terhadap Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Jakarta Barat sejauh ±15 Km.

Selanjutnya, tersedianya fasilitas Laboratorium Kuliner yang memadai juga harus di dukung dengan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu dan perlengkapan Laboratorium Kuliner adalah alat yang dapat menunjang segala kegiatan Laboratorium Kuliner baik alat yang habis pakai maupun tidak habis pakai (Patmawati & Hidayati, 2020). Laboratorium kuliner yang baik tidak hanyadilihat dari fasilitas Laboratorium kulinernya saja tetapi juga perlu di dukung dengan kualitas layanan jasa, ini merupakan salah satu bagian paling penting daya tarik kesuksesan penyedia layanan karena dapat menyebabkan pelanggan menjadi puas (Munawaroh et al., 2016). Kualitas layanan jasa sangat menentukan standar kualitas dari suatu lembaga suatu merupakan cerminan dari penyedia jasa, untuk menciptakan rasa nyaman, agar untuk memenuhi kepuasan kebutuhan Siswa sebagai penyediaan berbagai sumber informasi (Anhar & Kalsum,

2018). Kualitas pelayanan bergantung kepada upaya memuaskan keinginan dan permintaan pelanggan. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk dimensi, dengan menggunakan responden Z-generation (Husain & Sani, 2020).

Tugas dari seorang pegawai Laboratorium Kuliner harus biasa menghimpun, mengelola, dan menyajikan bahan pustaka, serta menyebarluaskan informasi yang ada di Laboratorium Kuliner sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Peran dari pelayanan untuk berhadapan langsung dengan pengunjung laboratorium Kuliner untuk pelayanan jasa yang baik agar membuat (Subkhi Mahmasani, 2020). Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa dapat berguna dengan baik memiliki mutu yang bernilai harganya. Pelayanan yang baik juga mendukung kualitas atau mutu dari perusahaan itu sendiri (Andrai, Bagus Rubyanto Esha Sani, 2023).

Laboratorium Kuliner memiliki pandangan yang baik oleh pengunjung sama dengan tujuan dari Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 (2007) pasal 4 yang menyatakan Laboratorium Kuliner harus bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemustaka agar dapat guna meningkatkan kegemaran dan menenambah wawasan dan pengetahuan (Hidayat et al., 2018). Secara umum fasilitas yang disebutkan menjadi standar yang baik ini sudah dimiliki Laboratorium Kuliner SMK Ibu Pertiwi 1, yang menjadi objek dari penelitian ini. Sistem sebagai suatu jaringan kerja prosedur yang saling berhubungan,

Sedangkan pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponen mendefinisikan sistem sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau interpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Analisa sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendefinisikan fase-fase awal pengembangan sistem. Analisa sistem juga dapat diartikan sebagai pemisahan dua hal dalam bagian-bagian tertentu (Andrai, Bagus Rubyanto Esha Sani, 2023).

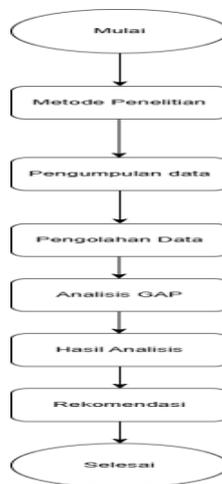
Penelitian ini bertujuan, untuk mewujudkan lingkungan yang baik dalam Laboratorium Kuliner SMK Ibu Pertiwi 1, dan menarik penggunaan Laboratorium Kuliner khususnya siswa, diperlukan informasi mengenai kualitas pelayanan Laboratorium Praktek Tata Boga SMK Ibu Pertiwi 1 dan tingkat kepuasan siswa sebagai siswa praktek kejuruan. Dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan untuk penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan Siswa terhadap pelayanan di Laboratorium Praktek Tata Boga SMK Ibu Pertiwi 1, dengan metode *Service Quality*

untuk mengetahui criteria pelayanan yang di harapkan siswa dan apakah pelayanan yang diberikan sudah memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada siswa praktek kejuruan (Ardhiarisca et al., 2023).

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu mengumpulkan informasi dari populasi atau sampel tertentu. Pada saat yang sama, laboratorium praktek SMK Ibu Pertiwi 1 melakukan penelitian untuk menganalisis dan menghitung statistic dengan metode Service Quality.

Berikut merupakan Flowchart Diagram kegiatan observasi yang dilakukan di SMK Ibu Pertiwi 1 Jakarta



Gambar 1.Flowchart Metode Penelitian

Mulai

Langkah ini mencakup identifikasi awal permasalahan, yaitu analisis kualitas layanan laboratorium tata boga di SMK Ibu Pertiwi 1.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan pendekatan metode Servqual (Service Quality), yang mengukur kualitas layanan berdasarkan perbedaan antara persepsi dan harapan siswa.

Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui metode berikut:

Wawancara: Mendapatkan masukan langsung dari pihak terkait.

Observasi: Mengamati secara langsung fasilitas dan layanan laboratorium.

Kuesioner: Menyebarkan pertanyaan kepada siswa untuk mengukur persepsi dan harapan mereka.

Studi Pustaka: Mengacu pada literatur yang relevan untuk mendukung penelitian.

Pengolahan Data

Data yang terkumpul dianalisis untuk memahami perbedaan antara persepsi (pengalaman actual siswa) dan harapan mereka terhadap layanan laboratorium.

Analisis GAP

Membandingkan nilai persepsi dan harapan siswa pada lima dimensi layanan Servqual:

Tangibles (Fasilitas fisik)

Reliability (Keandalan)

Responsiveness (Daya tanggap)

Assurance (Jaminan)

Empathy (Kepedulian).

Hasil Analisis

Menemukan area dengan GAP terbesar (ketidak sesuaian terbesar antara persepsi dan harapan), yang menjadiprioritas untuk perbaikan.

Rekomendasi

Memberikan solusi untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti:Penambahan fasilitas fisik.Pelatihan staf laboratorium.Peningkatan prosedur keamanan.

Selesai

Tahapan penelitian berakhir dengan rekomendasi untuk perbaikan layanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah responden mengisi kuesioner, penulis akan mengumpulkan dan melakukan rangkuman. Kuesioner ini menghasilkan dua jenis data, yaitu data persepsi dan data harapan. Data persepsi mencakup penilaian responden terhadap laboratorium praktek dan Data harapan mencakup harapan responden terhadap laboratorium praktek.

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Persepsi

NO	ATRIBUT	PRESEPSI					TOTAL
		1	2	3	4	5	
1	A1	3	1	6	25	16	51
2	A2	2	2	8	26	13	51
3	A3	2	1	6	27	15	51
4	A4	2	0	9	21	19	51
5	A5	2	1	6	26	16	51
1	B1	1	1	6	25	18	51

Analisa Kualitas Layanan pada Laboratorium Praktek Tata Boga pada SMK Ibu Pertiwi 1 dengan Metode Servicequality

2	B2	1		9	24	17	51
3	B3	2		6	27	16	51
4	B4	1	2	5	27	16	51
5	B5	2	1	4	28	16	51
1	C1	1	1	5	30	14	51
2	C2	2	1	10	24	14	51
3	C3	1	2	10	27	11	51
4	C4	1		8	28	14	51
5	C5	1	1	8	29	12	51
1	D1	1		10	19	21	51
2	D2	1	1	12	17	20	51
3	D3	1	1	2	24	23	51
4	D4	1	2	9	20	19	51
5	D5	2	1	6	24	18	51
1	E1	2	1	7	23	18	51
2	E2	2	1	7	27	14	51
3	E3	2	2	5	26	16	51
4	E4	2	1	9	21	18	51
5	E5	1	2	3	30	15	51
	Total	39	26	176	625	409	1275

Penjelasan mengenai hasil Validasi Nilai Persepsi

Validasi A1 = 3+1+6+25+16 = 51

Validasi A2 = 2+2+8+26+13

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Harapan

NO	ATRIBUT	HARAPAN					TOTAL
		1	2	3	4	5	
1	A1	3	0	9	15	24	51
2	A2	2	0	8	22	19	51
3	A3	2	1	9	21	18	51
4	A4	2	1	8	15	25	51
5	A5	2	1	8	20	20	51
1	B1	1	1	7	23	19	51
2	B2	1	2	9	19	20	51
3	B3	1	2	6	23	19	51
4	B4	1	1	8	22	19	51
5	B5	1	2	6	23	19	51

1	C1	1	1	10	24	15	51
2	C2	1	1	3	20	26	51
3	C3	1	2	9	22	17	51
4	C4	1	2	9	23	16	51
5	C5	1	1	9	22	18	51
1	D1	1	1	7	20	22	51
2	D2	1	2	7	20	21	51
3	D3	1	1	11	18	20	51
4	D4	1	1	9	23	17	51
5	D5	1	2	8	21	19	51
1	E1	1	2	6	21	21	51
2	E2	1	2	6	22	19	50
3	E3	1	1	8	19	22	51
4	E4	1	0	8	25	17	51
5	E5	1	0	7	20	23	51
		31	30	195	523	495	1274

Penjelasan mengenai hasil Validasi Nilai Harapan

$$\text{Validasi A1} = 3+0+9+15+24 = 51$$

$$\text{Validasi A2} = 2+0+8+22+19 = 51$$

Menurut (Shanmugam, 2018) Format jawaban merupakan format Likert yang dirancang untuk mendukung klien menanggapi berbagai tingkat pada setiap item yang menggambarkan layanan atau produk. Keuntungan menggunakan format Likert adalah keragaman skor sebagai karena penggunaan skala penilaian mulai dari 1-5. Setiap tanggapan responden diberikan skor penilaian dalam setiap jawabannya, berikut ini criteria skor penilainnya :

- a) Sangat Setuju = 5
- b) Setuju = 4
- c) Kurang Setuju = 3
- d) Tidakm Setuju = 2
- e) Sangat Tidak Setuju = 1

Berikut cara menghitung jumlah nilai dari atribut dengan rumus :

$$T \times Pn$$

T = Total jumlah responden yang memilih.

Pn = Pilihan angka skor Likert

Sebagai contohnya, 1 nilai atribut “Peralatan dan teknologi yang digunakan ICT terlihat modern dan terjamin” adalah = $(0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (21 \times 4) + (5 \times 50)$.

Berikut adalah penerapan dengan cara yang samadalam setiap nilai atribut dapat di lihatdengan table dibawah ini :

Tabel 3. Nilai Kuesioner Persepsi

NO	ATRIBUT	PRESEPSI					TOTAL	Jumlah Nilai
		1	2	3	4	5		
1	A1	3	1	6	25	16	51	203
2	A2	2	2	8	26	13	51	199
3	A3	2	1	6	27	15	51	205
4	A4	2	0	9	21	19	51	208
5	A5	2	1	6	26	16	51	206
								0
1	B1	1	1	6	25	18	51	211
2	B2	1		9	24	17	51	209
3	B3	2		6	27	16	51	208
4	B4	1	2	5	27	16	51	208
5	B5	2	1	4	28	16	51	208
								0
1	C1	1	1	5	30	14	51	208
2	C2	2	1	10	24	14	51	200
3	C3	1	2	10	27	11	51	198
4	C4	1		8	28	14	51	207
5	C5	1	1	8	29	12	51	203
								0
1	D1	1		10	19	21	51	212
2	D2	1	1	12	17	20	51	207
3	D3	1	1	2	24	23	51	220
4	D4	1	2	9	20	19	51	207
5	D5	2	1	6	24	18	51	208
								0
1	E1	2	1	7	23	18	51	207
2	E2	2	1	7	27	14	51	203
3	E3	2	2	5	26	16	51	205
4	E4	2	1	9	21	18	51	205
5	E5	1	2	3	30	15	51	209
	Total	39	26	176	625	409	1275	5164

Penjelasan mengenai hasil Bobot Nilai Persepsi

Validasi A1 = $(3 \times 1) + (6 \times 25) + (16 \times 51) = 203$

Validasi A2 = (2x2) + (8x26) + (13x51) = 199

$$\frac{\rightarrow}{X1} = \frac{\sum i^k = \tau \times !}{n} \overrightarrow{Y1} = \sum i^k = \frac{1 Xi}{n}$$

Tabel 4. Nilai Kuesioner Harapan

NO	ATRIBU T	HARAPAN					TOTAL	Jumlah Nilai
		1	2	3	4	5		
1	A1	3	0	9	15	24	51	210
2	A2	2		8	22	19	51	209
3	A3	2	1	9	21	18	51	205
4	A4	2	1	8	15	25	51	213
5	A5	2	1	8	20	20	51	208
1	B1	1	1	7	23	19	51	211
2	B2	1	2	9	19	20	51	208
3	B3	1	2	6	23	19	51	210
4	B4	1	1	8	22	19	51	210
5	B5	1	2	6	23	19	51	210
1	C1	1	1	10	24	15	51	204
2	C2	1	1	3	20	26	51	222
3	C3	1	2	9	22	17	51	205
4	C4	1	2	9	23	16	51	204
5	C5	1	1	9	22	18	51	208
1	D1	1	1	7	20	22	51	214
2	D2	1	2	7	20	21	51	211
3	D3	1	1	11	18	20	51	208
4	D4	1	1	9	23	17	51	207
5	D5	1	2	8	21	19	51	208
1	E1	1	2	6	21	21	51	212
2	E2	1	2	6	22	19	50	206
3	E3	1	1	8	19	22	51	213
4	E4	1	0	8	25	17	51	210
5	E5	1	0	7	20	23	51	217
	Total	31	30	195	523	495	1274	5243

Penjelasan mengenai hasil Bobot Nilai Harapan

Validasi A1 = (3x0) + (9x15) + (24x51) = 210

Validasi A2 = (2x0) + (8x22) + (19x51) = 209

Dalam menghitung hasil kuesioner dari penelitian terhadap pelayanan bagi klien (Pelajar SMK Ibu Pertiwi 1 Jakarta) untuk mendapatkan nilai-nilai terkait harapan dan aktual yang di pergunakan dalam menghitung jumlah rata rata dari jumlah nilai nilai di setiap tribut dengan rumus berikut :

Keterangan :

X = Nilai Rata Rata

n = Jumlah Responden

Xi = Jumlah nilai yang diberikan responden

Dalam contoh 1 rata-rata pada atribut “Peralatan dan teknologi yang digunakandi lanatorium praktek tata bogaterlihat modern dan terjamin.” Dengan nilai aktual 337 : 71 = 4,74, sedangkan nilai harapan 334 : 71 = 4,70. Dengan cara yang sama nilai setiap atribut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

$$TKi = \frac{xi}{Yi} \times 100\%$$

Tabel 5. Hasil Pengelolaan Data

No	Atribut	Harapan (XI)	Aktual(YI)
Tangible			
1	a1	3,980392	4,117647
2	a2	3,901961	4,098039
3	a3	4,019608	4,019608
4	a4	4,078431	4,176471
5	a5	4,039216	4,078431
Reability			
1	b1	4,137255	4,137255
2	b2	4,098039	4,078431
3	b3	4,078431	4,117647
4	b4	4,078431	4,117647
5	b5	3,1875	4,117647
Responsive			
1	c1	4,078431	4
2	c2	3,642857	4,352941
3	c3	3,882353	4,019608
4	c4	3,642857	4
5	c5	3,980392	4,078431
Assurance			
1	d1	4,156863	4,196078

2	d2	2,55	4,137255
3	d3	4,313725	4,078431
4	d4	2,684211	4,058824
5	d5	4,078431	4,078431
Empathy			
1	e1	4,058824	4,156863
2	e2	3,642857	4,12
3	e3	4,019608	4,176471
4	e4	4,019608	4,117647
5	e5	4,098039	4,254902

Dalam meningkatkan kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat aktual. Atribut-atribut yang di teliti dengan antara perbandingan skor aktual dan skor harapan. Rumus yang digunakan dalam tingkat kesesuaian adalah

Keterangan :

TKi = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Harapan

Yi = Skor Aktual

Tabel 6. Tabel TingkatKesesuaian

N o	Atrib ut	"Harapan" tingkatkerja (Xi)	"Aktual" tingkatkepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Xi) (%)
<i>Tangibles</i>				
1	A.1	203	210	96,67%
2	A.2	199	209	95,53%
3	A.3	205	205	100%
4	A.4	208	213	97,26%
5	A.5	206	208	99,62%
<i>Reability</i>				
1	B.1	211	211	100%
2	B.2	209	208	100%
3	B.3	208	210	99,76%
4	B.4	208	210	99,76%
5	B.5	208	210	99,76%
<i>Responsiveness</i>				
1	C.1	208	204	100%
2	C.2	200	222	90,01%
3	C.3	198	205	96,54%
4	C.4	207	204	100%
5	C.5	208	210	97,62%

Assurance

1	D.1	212	214	99,54%
2	D.2	207	211	98,43%
3	D.3	220	208	100%
4	D.4	207	207	100%
5	D.5	208	208	100%

Empathy

1	E.1	207	212	97,15%
2	E.2	203	206	98,37%
3	E.3	205	213	96,41%
4	E.4	205	210	97,62%
5	E.5	209	217	96,31%
Total		5169	5245	98,55%

$$\text{Validasi A1} = (3 \times 0) + (9 \times 15) + (24 \times 51) = 210$$

Berdasarkan tabel 6, tingkat kesesuaian di dalam atribut Bukti Fisik (*Tangibles*) mendapatkan nilai rata rata sebesar 97,18%, dan didalam atribut Keandalan (*Reability*) mendapatkan nilai rata rata sebesar 98,07%, dan di atribut Daya Tanggap (*Responsiveness*) mendapatkan nilai rata rata sebesar 97,33%, dan di dalam atribut Empati (*Empathy*) mendapatkan nilai rata rata sebesar 98,46%.

Berikut ini adalah perhitungan nilai *Gap* (perbedaan jarak) kepuasan klien antara nilai rata rata aktual terkait pelayanan yang ada dan nilai rata rata harapan dalam persamaan sebagai berikut :

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Keterangan :

SQ = Nilai Gap

\bar{y} = Nilai Rata Rata Aktual

\bar{x} = Nilai Rata Rata Harapan

Hasil Perhitungan Nilai *Gap* dapat d lihat pada tabel selanjutnya sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Tabel Nilai Gap

atributperta nyaan	Harapanpelayanan		aktualpelayanan		gap 5 (lima)
	nilaipembobot an	rata rataharapan	nilaipembobot an	rata rata AKTUAL	
A.1	203	2,03	210	2,1	0,07
A.2	199	1,99	209	2,09	0,1
A.3	205	2,05	205	2,05	0
A.4	208	2,08	213	2,13	0,05
A.5	206	2,06	208	2,08	0,02

B.1	211	2,1	211	2,11	0,01
B.2	209	2,09	208	2,08	-0,01
B.3	208	2,08	210	2,1	0,02
B.4	208	2,08	210	2,1	0,02
B.5	208	2,08	210	2,1	0,02
C.1	208	2,08	204	2,04	-0,04
C.2	200	2	222	2,22	0,22
C.3	198	1,98	205	2,05	0,07
C.4	207	2,07	204	2,04	-0,03
C.5	208	2,08	210	2,1	0,02
D.1	212	2,12	214	2,14	0,02
D.2	207	2,07	211	2,11	0,04
D.3	220	2,2	208	2,08	-0,12
D.4	207	2,07	207	2,07	0
D.5	208	2,08	208	2,08	0
E.1	207	2,07	212	2,12	0,05
E.2	203	2,03	206	2,06	0,03
E.3	205	2,05	213	2,13	0,08
E.4	205	2,05	210	2,1	0,05
E.5	209	2,09	217	2,17	0,08

Penjelasan mengenai hasil Nilai GAP

A1 = nilai pembobotan (203/100) – bobot harapan (210/100) = 0,07

A2 = nilai pembobotan (199/100) – bobot harapan (209/100) = 0,1

Nilai gap diatas diperoleh dengan mengurangi rata rata nilai aktual dengan rata rata nilai harapan. Berdasarkan perhitungan perhitungan tersebut ditemukan fakta bahwa dimensi Tangible mendapatkan nilai gap sebesar 0,048%. Reability mendapatkan nilai gap sebesar 0,012%. Responsive mendapatkan nilai sebesar 0,048%. Assurance mendapatkan nilai gap sebesar 0,012%. Dan Empathy mendapatkan nilai gap sebesar 0,058%. Kualitas layanan menunjukkan hasil positif dengan gap rata-rata **0,048%**, terdapat area yang perlu ditingkatkan agar layanan lebih sesuai dengan ekspektasi siswa. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan siswa dan efektivitas pembelajaran di laboratorium.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa:

Laboratorium Praktek Tata Boga SMK Ibu Pertiwi 1 menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang rendah dengan rata-rata kepuasan positif sebesar 0,048%. Penilaian ini diperoleh melalui pengukuran lima dimensi Service Quality: tangibles,

reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, berdasarkan atribut-atribut terkait.

Penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan responden terhadap laboratorium praktek, dengan area GAP terbesar menjadi prioritas untuk perbaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam berbagai atribut layanan bervariasi, dengan beberapa atribut seperti Daya Tanggap, Keandalan, dan Empati mendapatkan nilai rata-rata yang tinggi. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan meliputi penambahan fasilitas fisik yang lebih memadai, pelatihan staf laboratorium untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, serta peningkatan prosedur keamanan yang lebih ketat. Dengan melakukan perbaikan di area ini, diharapkan dapat mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden. Hal ini penting untuk menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik dan mendukung pengembangan keterampilan praktis.

Lebih lanjut, data yang diperoleh dari kuesioner memberikan wawasan berharga mengenai aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan laboratorium. Pihak pengelola laboratorium harus secara aktif mendengarkan umpan balik dari pengguna untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka. Dengan memahami persepsi dan harapan responden, pihak pengelola dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Implementasi rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan laboratorium yang lebih baik, sehingga dapat mendukung proses belajar dan pengembangan keterampilan praktis bagi para responden. Selain itu, peningkatan kualitas layanan juga dapat berkontribusi pada reputasi laboratorium dan institusi secara keseluruhan. Dengan demikian, investasi dalam perbaikan layanan akan memberikan manfaat jangka panjang bagi semua pihak yang terlibat.

Penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan di laboratorium. Melalui evaluasi yang terus-menerus, pihak pengelola dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dan memenuhi harapan pengguna. Dengan pendekatan yang proaktif dan responsif terhadap umpan balik, laboratorium dapat terus beradaptasi dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan pendidikan yang dinamis.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Andrai, B. R. E., & Sani, A. (2023). Analisa evaluasi website penerimaan mahasiswa dengan menggunakan metode UAT pada STMIK Widuri. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 4(1), 1–23.
- Anhar, M., & Kalsum, S. U. (2018). Penerapan metode service quality & quality function deployment (QFD) dalam upaya peningkatan pelayanan kepada mahasiswa Politeknik Ketapang. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 18(2), 75–83. <https://doi.org/10.32734/jsti.v18i2.352>
- Ardhiarisca, O., Aisyah, S., Harkat, A., Publik, A. S., Agribisnis, M., Jember, P. N., Analysis, I. P., & Performane, I. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium di program studi akuntansi sektor publik. *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 6(1), 41–50. <https://doi.org/10.30596/liabilities.v6i1.14593>
- Hidayat, L., Mulyana, M., & Effendy, M. (2018). Membangun kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer. *JAS-PT Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi*, 1(2), 93. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v1i2.87>
- Husain, T., & Sani, A. (2020). Kepuasan pelanggan toko online yang dipengaruhi kualitas produk dan layanan. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(2), 291–296. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.614>
- Kasihani, N. N., Widyastuti, R., Fadjeri, I., & Emini, E. (2021). Hubungan kualitas layanan praktek klinik dengan kepuasan mahasiswa jurusan keperawatan gigi. *Quality: Jurnal Kesehatan*, 15(1), 10–16. <https://doi.org/10.36082/qjk.v15i1.124>
- Kusumadewi Purba, R. P., & Sailan, M. Z. (2020). Analisis kualitas pelayanan di program studi farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes Ri Pangkalpinang*, 8(1), 44. <https://doi.org/10.32922/jkp.v8i1.111>
- Munawaroh, M., Rimiyati, H., & Fajarwati. (2016). *Kewirausahaan: Untuk program strata I*. Syria Studies, 7(1).
- Patmawati, P., & Hidayati, F. (2020). Pemanfaatan sampah bahan habis pakai non-medis laboratorium ketrampilan klinik (SKILLS LAB) sebagai modifikasi alat peraga sederhana skill mandiri. *Jurnal Pengelolaan Laboratorium Pendidikan*, 2(2), 73–79. <https://doi.org/10.14710/jplp.2.2.73-79>
- Prihandoyo, M. T. (2018). Unified modeling language (UML) model untuk. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 3(1), 126–129.
- Shanmugam, K. (2018). Sains humanika kerangka panduan efektif pengajaran dan pemudahcaraan (PdPc) sains menggunakan information communication technology (ICT) di sekolah jenis kebangsaan Tamil (SJK) (TAML). *Sains Humanika*, 10, 25–35.
- Subkhi Mahmasani. (2020). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk. 274–282.