

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DALAM
MENINGKATKAN EVALUASI BELAJAR PESERTA DIDIK DI
MTS AHLIYAH 1 PALEMBANG**

^aSri Maryani, ^bYike Diana Putri, ^cSri Porwani

^{abc} Politeknik Darussalam

^a srin28835@gmail.com, ^b yike.dianaputri@gmail.com, ^c porwani@gmail.com

Abstract. *This research is entitled "Analysis of the Quality of Education Services in Improving Student Learning Evaluation at MTs Ahliyah 1 Palembang". The purpose of conducting this research is to find out how the quality of educational services is at MTs Ahliyah 1 Palembang and to find out how to improve student learning evaluations at MTs Ahliyah 1 Palembang. Data collection methods used in this study were observation, interviews, documentation and questionnaires. The research model is a quantitative research model and this research was carried out by distributing questionnaires to 65 respondents to the students of MTs. The sampling method used is the slovin formula. The results of the research discussion are the results of the data obtained from the questionnaires distributed to the respondents. It can be seen that the average results of the percentage interpretation of scores from service quality are based on 5 (five) indicators, namely tangible (physical evidence) 94,8% "very high", reliability (reliability) 92.1% "very high", responsiveness (responsiveness) 94.3% "very high", assurance (insurance) 91,2% "very high" and empathy (empathy) 95% "very high". And the results of the average percentage interpretation of scores from learning evaluations are based on 3 (three) indicators, namely the cognitive domain (brain ability) 89.5% "very high", the affective domain (attitude) 93.1% "very high" and the psychomotor domain (skills) 95.1% "very high".*

Keywords: *Service Quality, Learning Evaluation, interpretation*

1. Pendahuluan

Pada dasarnya pendidikan merupakan suatu proses yang dapat membantu manusia dalam meningkatkan ilmu pengetahuan, keterampilan serta mengembangkan potensi yang ada di dalam dirinya. Ilmu pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan lewat pendidikan inilah, yang nantinya dapat merubah potensi yang ada di dalam diri manusia tersebut menjadi sesuatu yang lebih terarah, sehingga dapat memberikan manfaat baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Oleh karena itu, pendidikan merupakan suatu hal yang penting bagi kehidupan kita.

Pendidikan di Indonesia di bagi ke dalam tiga jalur. Hal ini sesuai dalam UU No. 20 tahun 2003 Pasal 13 ayat 1, disebutkan bahwa jalur pendidikan terdiri dari Lembaga Pendidikan Formal, Non-Formal, dan In-Formal. Dalam Undang-

Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas pula disebutkan bahwa lembaga pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Lembaga pendidikan jalur normal terdiri dari lembaga pendidikan prasekolah, lembaga pendidikan dasar (SD/SMP), lembaga pendidikan menengah (SMA/SMK), dan lembaga pendidikan tinggi.

Madrasah Tsanawiyah (MTs) adalah bentuk satuan pendidikan formal setara dengan Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang mempunyai ciri khas dibidang agama Islam yang menyelenggarakan pendidikan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari Sekolah Dasar (SD), Madrasah Ibtidaiyah (MI) atau bentuk lain yang sederajat (Luthfia Disha Putri, 2018). Dalam penerapan pendidikannya, madrasah menerapkan kurikulum sekolah umum dengan penambahan kurikulum keagamaan.

Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam dunia pendidikan dalam rangka melayani masyarakat terkait pendidikan yang harus terus ditingkatkan kualitasnya. Kualitas atau mutu layanan pendidikan pada sebuah lembaga pendidikan dibutuhkan sebagai pengembangan kualitas sekolah supaya lebih unggul, dipercayai dan di minati oleh masyarakat. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui pengenalan, penawaran mutu, visi, misi, tujuan serta pelayanan yang diberikan sekolah kepada masyarakat sebagai konsumen. Karena sebuah lembaga pendidikan yang memiliki kualitas layanan pendidikan yang baik tentunya akan dapat menarik animo dan minat masyarakat. Hal inilah juga yang harus dilakukan madrasah, sebagai salah satu lembaga pendidikan yang ada di Indonesia.

Dari observasi awal yang penulis lakukan, MTs Ahliyah 1 Palembang adalah salah satu lembaga pendidikan berbentuk madrasah yang terletak di Jl. Gubah Atas RT. 28, Kel. 29 ilir. Kec. Ilir Barat II Palembang, Sumatera Selatan. Madrasah ini sudah memiliki akreditasi A. Madrasah ini menawarkan kualitas atau mutu layanan pendidikan yang tercermin lewat visi madrasah yaitu “Mewujudkan Generasi Muslim yang Berkualitas, Santun, Berakhlaq, dan Berguna di Masyarakat”. Serta Misi madrasah yaitu 1) Memberdayakan kurikulum berciri khas Madrasah, 2) Memahami pengetahuan agama yang dapat di praktikan dalam kehidupan, 3) Memahami pengetahuan umum dan teknologi sebagai dasar kemudahan hidup, 4) Mampu mempraktekkan ilmu yang diterima di Madrasah dalam kaitan kehidupan di Masyarakat, 5) Membiasakan kehidupan positif dalam kehidupan di Madrasah, keluarga, dan masyarakat, 6) Merasakan kesejukan selama berada di Madrasah dan bangga dengan prestasi yang diperoleh sesama siswa.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas di definisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula di definisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Menurut Juharni (2017) Kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen 6 internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi inti, model, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia untuk menghasilkan barang dan jasa yang bernilai tambah bagi masyarakat.

Manfaat Kualitas

Penerapan manajemen kualitas yang baik akan sangat bermanfaat tidak hanya untuk pelanggan melainkan juga berdampak positif pada perusahaan. Adapun manfaat yang di hasilkan dari penerapan kualitas adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Pelanggan:
 - a) Kepuasan pelanggan terjamin.
 - b) Pelanggan merasa lebih diperhatikan.
 - c) Mengurangi masalah atau complain terhadap produk.
 - d) Meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Manfaat Bagi Perusahaan:
 - a) Produktifitas meningkat.
 - b) Produk cacat berkurang.
 - c) Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat.
 - d) Meningkatkan harga jual.

Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat di artikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang di sediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Martiana dan Apriani (2019) bahwa Kualitas Pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan yang diharapkan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanannya.

Selanjutnya menurut Sugita et al (2017) bahwa Kualitas Pelayanan merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen, layanan dapat diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik berupa hubungan, kecepatan dan keramahan dengan sifat ini dapat memberikan pelayanan dan kepuasan konsumen.

Jadi, Kualitas Pelayanan adalah sesuatu yang di lakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang harus dengan napa yang di harapkan konsumen agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan tersebut.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Afandi (2018, hlm. 43) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut.

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan**
Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. **Produk Pelayanan**
Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana**
Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Terdapat bermacam faktor yang data mempengaruhi kualitas pelayanan. Terkait hal tersebut, menurut Kasmir (2017, hlm. 6-7) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di adalah sebagai berikut.

1. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
4. Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
6. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, layout gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017) adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability) kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. Daya tanggap (responsiveness) kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. Jaminan (assurance) pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
4. Empati (empathy) perhatian individual terhadap pelanggan.
5. Bukti fisik (tangible) pengampilan fasilitas, fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Evaluasi Belajar

Secara etimologi “evaluasi” berasal dari bahasa Inggris yaitu evaluation dari akar kata value yang berarti nilai atau harga. Evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya (Widoyoko, 2017:6).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Belajar adalah berusaha memperoleh kepandaian atau ilmu. Sedangkan menurut Hilgrad dan Bower (dalam Asrori, 2020, hlm. 128) Belajar adalah memperoleh pengetahuan atau menguasai pengetahuan melalui pengalaman, mengingat, menguasai pengalaman, dan mendapatkan informasi atau menemukan.

Evaluasi Pembelajaran, Zainal Arifin (2017) menyebutkan bahwa salah satu fungsi evaluasi pembelajaran adalah sumatif. Tes sumatif memang dapat menunjukkan kemajuan atau hasil belajar siswa dalam mata pelajaran tertentu. Selain itu, tes sumatif berfungsi memberikan bahan laporan kepada berbagai pihak, khususnya kepada orang tua siswa.

Menurut Sudjana (dalam Sutrisno, 2021:22) menyatakan bahwa hasil belajar adalah suatu akibat dari proses belajar dengan menggunakan alat pengukuran berupa tes yang disusun secara terencana seperti tes tertulis, tes lisan dan tes perbuatan. Sejalan dengan itu, hasil belajar adalah sejumlah pengalaman yang diperoleh peserta didik meliputi ranah kognitif, afektif dan psikomotorik (Rusman, 2017:129).

Tujuan Evaluasi

Tujuan Evaluasi dalam pembelajaran menurut Nana Sudjana (2017, halm.4) adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kecakapan belajar siswa sehingga dapat diketahui kelebihan dan kekurangannya dalam berbagai bidang studi atau mata pelajaran yang ditempuh.
2. Mengetahui keberhasilan proses pendidikan dan pengajar di sekolah, yakni seberapa jauh keefektifannya dalam mengubah tingkah laku para siswa ke arah

tujuan pendidikan yang diharapkan.

3. Menentukan tindak lanjut hasil penilaian, yakni melakukan perbaikan dan penyempurnaan dalam hal program pendidikan dan pengajaran serta strategi pelaksanaannya.
4. Memberikan pertanggungjawaban dari pihak sekolah kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

3. Metodologi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan untuk meneliti pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode Kuantitatif ini dilakukan untuk menghitung hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada siswa dan siswi MTs Ahliyah 1 Palembang, terkait dengan dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan dan dimensi kualitas pelayanan mana yang harus ditingkatkan di MTs Ahliyah 1 Palembang ini. Hasil yang diperoleh dari kuesioner nantinya akan dihitung menggunakan Skala Likert.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Rekapitulasi Profil Responden

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang diberikan kepada 65 responden, yaitu kepada siswa-siswi MTs Ahliyah 1 Palembang. Didapatkan hasil berupa profil responden yang diklasifikasikan berdasarkan tingkat pendidikan, umur dan jenis kelamin. Berikut merupakan hasil rekapitulasi profil responden penelitian.

1. Tingkat Pendidikan

Berikut ini adalah profil responden yang diklasifikasikan berdasarkan tingkat pendidikan atau kelas berdasarkan hasil dari kuesioner yang disebarakan.

Tabel 1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan (Kelas)	Jumlah	Persentase
1	7	20 orang	31%
2	8	20 orang	31%
3	9	25 orang	38%
Total		65 orang	100%

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat jumlah responden dari kelas 7 berjumlah 20 orang atau 31% responden, kelas 8 berjumlah 20 orang atau 31% responden dan kelas 9 berjumlah 25 orang atau 38% responden.

1. Usia

Berikut ini adalah profil responden yang diklasifikasikan berdasarkan usia atau umur siswa berdasarkan hasil dari kuesioner yang disebarakan.

Tabel 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Siswa/i	Jumlah	Persentase
1	13 tahun	20 orang	31%
2	14 tahun	19 orang	29%
3	15 tahun	23 orang	35%
4	16 tahun	3 orang	5%
Total		65 orang	100%

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2. dapat dilihat jumlah responden yang berusia 13 tahun berjumlah 20 orang atau 31% responden, berusia 14 tahun berjumlah 19 orang atau 29% responden, berusia 15 tahun berjumlah 23 orang atau 35% responden dan berusia 16 tahun berjumlah 3 orang atau 5% responden.

Jenis Kelamin

Berikut ini adalah profil responden yang diklasifikasikan berdasarkan usia atau umur siswa berdasarkan hasil dari kuesioner yang disebarakan.

Tabel 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	35 orang	54%
2	Perempuan	30 orang	46%
Total		65 orang	100%

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 3. dapat dilihat jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 orang atau 54% responden dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 30 orang atau 46% responden.

Deskripsi Variabel Hasil Kualitas Pelayanan dan Perhitungan

Skor Variabel (X)

Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap sekolah sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka dapat mempengaruhi evaluasi belajar peserta didik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan pada MTs

Ahliyah 1 Palembang, maka perlu dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh MTs Ahliyah 1 Palembang. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Pertanyaan mengenai variabel *Tangible* (X1)

Tabel 4. Kualitas Pelayanan Pendidikan berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pertanyaan	Jumlah					Persentase Interpretasi skor
		SS	S	CS	TS	STS	
A. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)							
1	MTs Ahliyah 1 Palembang memiliki bangunan serta fasilitas yang lengkap dan nyaman.	46	19	0	0	0	94,1%
2	Layanan pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang dapat diproses dan diakses dengan mudah.	57	8	0	0	0	97,5%
3	Penggunaan alat bantu dalam pembelajaran di MTs Ahliyah 1 Palembang dilakukan dengan baik.	45	18	2	0	0	93%
Rata-rata							94,8%

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4. hasil rata-rata persentase pertanyaan pada dimensi atau indikator *tangible* (bukti fisik) kualitas pelayanan pendidikan pada kriteria interpretasi skor ke-lima (sangat tinggi).

- a. Pada pertanyaan pertama yaitu memiliki bangunan serta fasilitas yang lengkap dan nyaman, sebanyak 46 responden menjawab sangat setuju, 19 responden menjawab setuju.
- b. Pada pertanyaan kedua yaitu layanan pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang dapat diproses dan diakses dengan mudah, sebanyak 57 responden menjawab sangat setuju, 8 responden menjawab setuju.
- c. Pada pertanyaan pertama yaitu Penggunaan alat bantu dalam pembelajaran di MTs Ahliyah 1 Palembang dilakukan dengan baik, sebanyak 45 responden menjawab sangat setuju, 18 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab cukup setuju.

Pembahasan

Untuk memperhatikan kualitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan evaluasi belajar di MTs Ahliyah 1 Palembang. Maka dari itu sekolah harus memperhatikan kualitas pelayanan pendidikan yang baik terhadap evaluasi belajar. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan pendidikan dapat dilihat dari segi kebutuhan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, serta melakukan evaluasi belajar dari segi ranah kognitif, ranah efektif dan ranah psikomotorik.

Apabila kualitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan evaluasi belajar peserta didik di MTs Ahliyah 1 Palembang telah tercipta dengan baik maka munculnya rasa puas siswa selama proses pembelajaran dan akan menumbuhkan semangat belajar yang lebih besar dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada siswa-siswi untuk membuktikan hasil data tersebut. Dimana kuesioner tersebut terdiri dari 2 (dua) variabel yaitu Kualitas Pelayanan Pendidikan (X) dan evaluasi belajar (Y).

Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan

Analisis kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang, sebagai berikut:

1. **Gambaran Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Tangible (Bukti Fisik)**
Berdasarkan analisa hasil penelitian, didapatkan hasil bukti fisik yaitu 94,8,5% berpotensi "Sangat tinggi". Dimana MTs Ahliyah 1 Palembang memiliki bangunan serta fasilitas yang lengkap dan nyaman, Layanan pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang dapat diproses dan diakses dengan mudah dan penggunaan alat bantu dalam pembelajaran di MTs Ahliyah 1 Palembang dapat dilakukan dengan baik, maka ini sangat berpengaruh terhadap proses pembelajaran.
2. **Gambaran Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan *Reliability* (Kehandalan)**
Berdasarkan analisa hasil penelitian, didapatkan hasil kehandalan yaitu 92,1% berpotensi "Sangat tinggi". Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera seperti, staff/guru MTs Ahliyah 1 Palembang memberikan pelayanan terkait pendidikan dengan cermat, MTs Ahliyah 1 Palembang memiliki standar pelayanan yang jelas dan Staff/guru MTs Ahliyah 1 Palembang memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. **Gambaran Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Responsiveness (Ketanggapan)**
Berdasarkan analisa hasil penelitian, didapatkan hasil ketanggapan yaitu 94,3% berpotensi "Sangat tinggi". Dimana staff/guru MTs Ahliyah 1 Palembang merespon dengan baik setiap siswa/i maupun orang tua siswa yang ingin mendapatkan pelayanan pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang, staff/guru memberikan pelayanan terkait pendidikan dengan cepat dan tepat, dan semua

keluhan siswa dan masyarakat direspon oleh staff/guru dengan baik. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesiapan staff/guru dalam membantu siswa dan masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat.

4. Gambaran Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan *Assurance* (Jaminan)
Berdasarkan analisa hasil penelitian, didapatkan hasil jaminan yaitu 91,2% berpotensi "Sangat tinggi". Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, Dimana staff/guru MTs Ahliyah 1 Palembang memberikan jaminan pelayanan pendidikan yang tepat waktu dan MTs Ahliyah 1 Palembang memberikan jaminan kelegalitasan berupa akreditasi kepada siswa-siswinya.
5. Gambaran Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan *Empathy* (Empati)
Berdasarkan analisa hasil penelitian, didapatkan hasil empati yaitu 95% berpotensi "Sangat tinggi". Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para siswa-siswi MTs Ahliyah 1 Palembang maupun masyarakat sekitar, seperti perhatian terhadap siswa-siswi, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan siswa-siswi.

Analisis Evaluasi Belajar

Analisis evaluasi belajar berdasarkan 3 (tiga) indikator yaitu ranah kognitif (kemampuan otak/pengetahuan), ranah afektif dan ranah psikomotorik (keterampilan/skill), sebagai berikut:

1. Gambaran Evaluasi Belajar Berdasarkan Ranah Kognitif (Kemampuan Otak/Pengetahuan)
Berdasarkan analisa hasil penelitian, didapatkan hasil ranah kognitif yaitu 89,5% berpotensi "Sangat tinggi". Kognitif merupakan perilaku yang menekankan pada intelektual, seperti pengetahuan dan keterampilan berpikir, dimana memahami dan mengerti apa yang diajarkan/dijelaskan oleh guru, mampu menyelesaikan tugas yang diberikan oleh guru dengan baik dan dapat menulis karangan tentang suatu pelajaran yang telah dipelajari. Semakin tinggi hasil ranah kognitif maka akan memengaruhi evaluasi belajar siswa.
2. Gambaran Evaluasi Belajar Berdasarkan Ranah Afektif (Sikap)
Berdasarkan analisa hasil penelitian, didapatkan hasil ranah afektif yaitu 93,1% berpotensi "Sangat tinggi". Afektif lebih menekankan pada aspek perasaan, seperti minat dan sikap, dimana mendengarkan dengan seksama ketika guru sedang menjelaskan pelajaran, mengumpulkan tugas dengan tepat waktu, mendengarkan perkataan atau pendapat orang lain dan tidak menyontek ketika sedang ujian. Semakin tinggi hasil ranah afektif maka akan memengaruhi evaluasi belajar siswa.
3. Gambaran Evaluasi Belajar Berdasarkan Ranah Psikomotorik (Keterampilan/Skill)
Berdasarkan analisa hasil penelitian, didapatkan hasil ranah psikomotorik yaitu 95,1% berpotensi "Sangat tinggi". Psikomotorik adalah kemampuan yang berkaitan erat dengan gerakan fisik atau perilaku, seperti dapat memberikan

penjelasan kepada teman yang kurang paham, mengangkat tangan dan bertanya kepada guru mengenai bahan pelajaran yang belum jelas dan segera memasuki kelas pada waktu guru datang dan mempersiapkan kebutuhan belajar. Semakin tinggi hasil ranah psikomotorik maka akan memengaruhi evaluasi belajar siswa.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di MTs Ahliyah 1 Palembang, mengenai judul analisis kualitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan evaluasi belajar peserta didik di MTs Ahliyah 1 Palembang. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang dengan indikator yaitu tangible (bukti fisik) 94,8% “sangat tinggi”, reliability (kehandalan) 92,1% “sangat tinggi”, responsiveness (ketanggapan) 94,3% “sangat tinggi”, assurance (jaminan) 91,2% “Sangat tinggi” dan empathy (empati) 95% “sangat tinggi”.
2. Evaluasi belajar peserta didik di MTs Ahliyah 1 dengan indikator yaitu ranah kognitif (kemampuan otak) 89,5% “sangat tinggi”, ranah afektif (sikap) 93,1% “sangat tinggi” dan ranah psikomotorik (keterampilan/skill) 95,1% “sangat tinggi”.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran dan masukan yang dapat diberikan peneliti terhadap MTs Ahliyah 1 Palembang sebagai pertimbangan bagi sekolah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan evaluasi belajar peserta didik MTs Ahliyah 1 Palembang sebagai berikut:

1. Bagi siswa, diharapkan dapat menumbuhkan kembangkan kemampuan penalaran dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh guru. Bagi siswa secara umum diharapkan dapat lebih memperhatikan fokus dalam pembelajaran.
2. Bagi guru, dengan memperhatikan kemampuan penalaran yang dimiliki masing-masing siswa, guru disarankan dapat mengembangkan model, pendekatan, metode ataupun strategi pembelajaran yang menunjang terciptanya proses pembelajaran yang maksimal. Selain itu guru juga disarankan agar tidak terpaku dengan soal-soal, sehingga membuka peluang meningkatkan kemampuan kognitif siswa.

Daftar Pustaka

- Prasetya, A. Y., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Online Maxim Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 8(5). Diakses Pada Tanggal 6 Mei 2023.
- Atiyah, U., Untari, M. F. A., & Tsalatsa, A. N. (2019). Keefektifan Model

- Pembelajaran Numbered Head Together (NHT) Dengan Media Teka-Teki Silang Terhadap Hasil Belajar Tematik Siswa. *International Journal of Elementary Education*, 3(1), 46-52. Diatas Pada Tanggal 27 Mei 2023
- Septriandre, D. W. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KONSUMEN DI MUMTAZ BARBER SHOP PALEMBANG (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya). Diakses Pada Tanggal 1 Juni 2023
- Lestari, A., & Priyanto, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Ilanur 1 Balaraja Tangerang (Studi Kasus Pada Pasien Ilanur 1). *CITACONOMIA: Economic and Business Studies*, 2(01), 1-13. Diakses Pada Tanggal 19 Juni 2023.
- SEO Management. Rumus Slovin: Pengertian, Notasi, dan Contoh Soal. Sampoerna Academy. <https://www.sampoernaacademy.sch.id/id/rumus-slovin/> (accessed 2023-07-14). Diakses Pada Tanggal 19 Juni 2023
- Wati, Briliyan Putri Cintiya, Moh Agung Suriyanto, and Wenti Krisnawati. "Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Bukalapak." *Master: Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan 2.1* (2022): 1-8. Diakses Pada Tanggal 19 Juni 2023
- Arianto, Nurmin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor." *Jurnal pemasaran kompetitif 1.2* (2018): 83-101. Diakses Pada Tanggal 19 Juni 2023
- Thabroni, gamal. 2022. Dimensi Kualitas Pelayanan. <https://www.facebook.com/gamalthabroni>. *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip-serupa.id.serupa.id*. <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/> (accessed 2023-07-14). Diakses Pada Tanggal 19 Juni 2023
- Thabroni, gamal. 2022. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. <https://www.facebook.com/gamalthabroni>. *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip-serupa.id.serupa.id*. <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/> (accessed 2023-07-14). Diakses Pada Tanggal 19 Juni 2023
- Thabroni, gamal. 2022. Indikator Kualitas Pelayanan Dan Indikator Evaluasi Belajar. <https://www.facebook.com/gamalthabroni>. *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip - serupa.id.serupa.id*. <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/> (accessed 2023-07-14). Diakses Pada Tanggal 19 Juni 2023
- Yulianti, Y. (2017). Analisis kualitas pelayanan pendidikan dengan menggunakan GAP analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) pada program studi pendidikan ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 6(2), 122-133. Diakses Pada Tanggal 19 Juni

2023

- Mukti, A., Syaukani, S., & Setiawan, H. R. (2021). *Manajemen Kegiatan Peserta Didik dalam Peningkatan Kualitas Lulusan di SMP Islam Al-Ulum Terpadu Medan. Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(001), 123-146. Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2023
- Supriadi, A. (2017). *Peran Komite Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan. Jurnal Pendidikan Islam Indonesia*, 1(2), 147-160. Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2023
- Wibisono, D. (2018). *Analisis kualitas layanan pendidikan dengan menggunakan integrasi metode servqual dan QFD. sosio e-kons*, 10(1), 56-74. Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2023.
- Iwijayanti, N. D., & Jannah, R. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Tegalsari dengan Metode Servqual Kriteria Gronroos. JPPKn (Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan)*, 3(2), 1-12. Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2023
- Huwaida, H., & Imelda, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik dan Niaga*, 18(2),100-110. Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2023
- Gadzali, S. S., & Kartini, T. (2021). *Analisis Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang. The World of Business Administration Journal*, 28-42. Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2023