



Vol. 3, No. 3, Tahun 2026

Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat

AMPOEN

Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat



Diterbitkan oleh:
Universitas Serambi Mekkah - Banda Aceh

**Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian
Orientasi Masyarakat**

JURNAL AMPOEN

VOL. 3, NO. 3, TAHUN 2026

HALAMAN : 344-349

PENGENALAN ATRIBUT SERVQUAL KEPADA PARA GURU SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

**TIKA NIRMALA SARI¹, TABLIQ KURNIAWAN DALIMUNTHER², M RIZKY WIJAYA³,
YETTI MEUTHIA HASIBUAN⁴**

**UNIVERSITAS POTENSI UTAMA, MEDAN^{1,2,3}
UNIVERSITAS HARAPAN, MEDAN⁴**

Artikel di Jurnal AMPOEN

Tersedia di : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

DOI : <https://doi.org/10.32672/ampoen.v3i3.4113>

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini

APA : Sari, T. N., Kurniawan Dalimunthe, T., Wijaya, M. R., & Meuthia Hasibuan, Y. (2026). PENGENALAN ATRIBUT SERVQUAL KEPADA PARA GURU SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN. Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN): Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(3), 344-349. <https://doi.org/10.32672/ampoen.v3i3.4113>

Lainnya Kunjungi : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (Jurnal AMPOEN): *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* dengan Visi “*Berdaya melalui Abdi, Merdeka dalam Publikasi*” sebagai platform bagi para pengabdian, peneliti, praktisi, dan akademisi untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan hasil layanan yang berkontribusi terhadap pengembangan masyarakat di Indonesia. Berisi hasil-hasil kegiatan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat berupa penerapan berbagai bidang ilmu diantaranya pendidikan, ekonomi, agama, teknik, teknologi, pertanian, sosial humaniora, komputer, kesehatan dan lain sebagainya.

Semua artikel yang diterbitkan dalam jurnal ini dilindungi oleh hak cipta dan dilisensikan di bawah Lisensi Creative Commons 4.0 International License (CC-BY-SA) atau lisensi yang setara sebagai lisensi optimal untuk publikasi, distribusi, penggunaan, dan penggunaan ulang karya ilmiah.





PENGENALAN ATRIBUT SERVQUAL KEPADA PARA GURU SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

**Tika Nirmala Sari¹, Tabliq
Kurniawan Dalimunthe², M
Rizky Wijaya³, Yetti
Meuthia Hasibuan⁴**

- 1) Program Studi Manajemen,
Universitas Potensi Utama,
Medan
- 2) Program Studi Manajemen,
Universitas Potensi Utama,
Medan
- 3) Program Studi Manajemen,
Universitas Potensi Utama,
Medan
- 4) Program Studi Teknik Industri,
Universitas Harapan, Medan

* Email Korespodensi:

t.nirmalasari@gmail.com

Riwayat Artikel

Penyerahan : 29-12-2025
Diterima : 15-01-2026
Diterbitkan : 17-01-2026

Abstrak

Lembaga pendidikan Pelangi setiap tahunnya menghadapi permasalahan dengan menurunnya jumlah siswa baru yang masuk. Kondisi ini diduga adanya persaingan yang ketat mengenai kualitas layanan pendidikan di lembaga-lembaga pendidikan lain. Untuk itu pengenalan mengenai Atribut Skala Service Quality (SERVQUAL) penting untuk diketahui oleh para guru sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Sekolah Swasta Pelangi yang diharapkan dapat menambah jumlah penerimaan siswa baru. Kegiatan pengabdian dilaksanakan dengan metode seminar, dengan menyampaikan materi dan diskusi kelompok Evaluasi pasca kegiatan melalui kusioner dan wawancara menunjukkan bahwa pengetahuan guru mengenai SERVQUAL meningkat 85% dan lebih siap dalam menerapkan konsep tersebut di sekolah.

Kata Kunci: Atribut_SERVQUAL; Kualitas_Pelayanan; Kualitas_Pendidikan; Pemasaran_Pendidikan; Service_Quality

Abstract

Pelangi educational institution faces problems with the decrease in the number of new students entering in last ten years. This condition is suspected of being fierce competition regarding the quality of educational services in other educational institutions. For this reason, the introduction of the Service Quality (SERVQUAL) Scale Attributes is important for teachers to know as an effort to improve the quality of service at Pelangi Private School which is expected to increase the number of new student admissions. The service activities were carried out by the seminar method, by delivering material and group discussions Post-activity evaluation through questionnaires and interviews showed that teachers' knowledge of SERVQUAL increased by 85% and was more prepared to apply the concept in schools.

Keywords: SERVQUAL_Attributes; Education_Quality; Education_Marketing; Service_Quality



PENDAHULUAN

Sistem pendidikan nasional terdiri atas beberapa komponen pendidikan yang saling berhubungan secara erat untuk mencapai tujuan nasional. Harus disadari mengenai arti pentingnya pendidikan dengan membuat perencanaan secara sistematis untuk menciptakan suasana belajar dan proses pembelajaran berlangsung dengan maksimal. Terciptanya suasana dan proses pembelajaran tersebut, mampu mendorong para peserta didik aktif dalam mengembangkan potensi sesuai dengan bakat dan minatnya.

Dengan semakin bertambahnya tuntutan dari dunia pendidikan, menyebabkan pendidikan saat ini menjadi salah satu komoditas bisnis dengan persaingan yang ketat (Nguyen&Nguyen, 2019). Kualitas layanan pendidikan merupakan factor utama yang menjadi perhatian para pemangku kepentingan dalam dunia pendidikan (Pham&Tran, 2020; Liu&Wang, 2021; Gupta, 2023). Pemangku kepentingan adalah orang yang ikut mempengaruhi dan dipengaruhi proses pendidikan, terdapat dua kelompok pemangku kepentingan tersebut, antara lain:

1. Pemangku kepentingan primer, yaitu orang yang mempengaruhi dan dipengaruhi proses pendidikan secara langsung. Diantaranya adalah kepala sekolah, guru, tenaga teknis pendidikan (pustakawan, laboran, pelatih olah raga), pegawai administrasi akademik dan administrative, orangtua dan anggota komite sekolah.
2. Pemangku kepentingan sekunder, yaitu orang yang mempengaruhi dan dipengaruhi proses pendidikan secara tidak langsung. Diantaraya adalah para pejabat eksekutif dan birokrat pendidikan di tingkat pusat (menteri, pejabat eselon pendidikan); lembaga legislatif (DPR dan DPD); para pejabat eksekutif di daerah (gubernur, bupati, walikota, kepala dinas pendidikan dan DPRD. Juga termasuk didalamnya masyarakat, lembaga alumni pendidikan (lembaga profit dan non profit) Wirawan, 2013).

Sebagai salah satu pemangku kepentingan primer yaitu orang tua siswa,

memegang peranan yang cukup penting dalam bidang pendidikan (Wijaya, 2023). Dalam hal pengambil keputusan dan mempengaruhi pendapat anak selaku siswa, khususnya bagi siswa sekolah tingkat dasar. Untuk itu para pengusaha dalam bidang pendidikan sebaiknya memperlakukan orang tua sebagai pelanggan yang memiliki kekuatan untuk mengambil keputusan dalam memilih lembaga pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Kepuasan para orang tua siswa merupakan hal patut diperhitungkan untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang diharapkan turut mampu meningkatkan pendapatan lembaga itu sendiri.

Kualitas jasa merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, yaitu persyaratan pelanggan (Munawaroh, 2000). Diperlukan penilaian akan kualitas jasa agar dapat dikendalikan, Skala SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan skala yang dikembangkan dari model SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan jasa yang terdiri atas lima hal penentu kualitas jasa yaitu: KEANDALAN (*Reliability*), KETANGGAPAN (*Responsiveness*), TERJAMIN (*Assurance*), EMPATI (*Empathy*), dan KEBERWUJUDAN (*Tangible*) (Kotler, 2009). Peran aktif pemerintah untuk mendukung peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia dituangkan dalam PP No.19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang meliputi standar isi, proses, ketenagaan, sarana dan prasarana, pengelolaan, evaluasi, pembiayaan dan kompetensi lulusan (Chen&Chen, 2020). Diharapkan setiap satuan pendidikan terutama yang dijalankan oleh Yayasan atau Lembaga Pendidikan mampu mencapai bahkan melebihi standar nasional pendidikan tersebut (Zhang *et al*, 2021). Para pengelola institusi pendidikan berlomba untuk menemukan terobosan untuk meningkatkan kualitas usaha pendidikan mereka, agar dapat selalu memuaskan, mempertahankan dan menambah para pelanggan mereka (Kumar&Kumar, 2022).

Lembaga pendidikan Pelangi setiap tahunnya menghadapi permasalahan dengan menurunnya jumlah siswa baru yang masuk. Kondisi ini diduga adanya persaingan yang ketat mengenai kualitas layanan pendidikan di lembaga-lembaga

pendidikan seputar lokasi keberadaan Lembaga pendidikan Pelangi. Data yang didapat dari Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan (PDSPK) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Lembaga Pendidikan Pelangi yang berlokasi di Kecamatan Medan Tembung bersaing dengan 42 satuan pendidikan dasar yang berlokasi dalam satu kecamatan dan 5 satuan pendidikan dasar yang berlokasi dalam satu Kelurahan yaitu Kelurahan Indra Kasih. Sedangkan untuk Satuan Pendidikan Anak Usia Dini, Lembaga Pendidikan Pelangi yang berlokasi di Kecamatan Medan Tembung bersaing dengan 50 Satuan Pendidikan Anak Usia Dini yang berlokasi dalam satu Kecamatan dan 10 Satuan Pendidikan Anak Usia Dini yang berlokasi dalam satu Kelurahan yaitu Kelurahan Indra Kasih. Berdasarkan pemaparan di atas tim pengabdian masyarakat berkesimpulan bahwa pengenalan mengenai Atribut Skala *Service Quality* cukup penting untuk diketahui oleh para guru sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Sekolah Swasta Pelangi yang diharapkan dapat menambah jumlah penerimaan siswa baru.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dirancang secara sistematis untuk mengatasi permasalahan yang diidentifikasi di Sekolah Swasta Pelangi, yaitu kurangnya pengetahuan guru tentang atribut SERVQUAL dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang berpengaruh pada penurunan jumlah siswa baru (Lee&Kim, 2019). Pengetahuan ini dilakukan melalui kegiatan seminar yang melibatkan para guru sebagai sasaran utama. Metode pelaksanaan ini dibagi menjadi tiga sub bab utama yaitu: bagian pra pelaksanaan, bagian pelaksanaan, dan bagian evaluasi yang diuraikan sebagai berikut.

Pra pelaksanaan, bagian ini merupakan persiapan awal yang dilakukan sebelum kegiatan utama dilaksanakan. Tahapan ini dimulai dengan identifikasi masalah berdasarkan data dari Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan

(PDSPK) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, yang menunjukkan persaingan ketat di Kecamatan Medan Tembung, dengan 42 satuan pendidikan dasar dan 50 satuan Pendidikan Usia Dini. Selanjutnya, dilakukan survei awal melalui wawancara dengan Kepala Sekolah dan beberapa guru untuk mengukur tingkat pengetahuan mereka tentang SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi: Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Terjamin (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Keberwujudan (*Tangibles*) (Kotler, 2009).

Tahapan berikutnya adalah perencanaan kegiatan, termasuk penyusunan seminar berdasarkan model SERVQUAL yang disesuaikan dengan konteks pendidikan. Tim pengabdian juga melakukan koordinasi dengan pihak sekolah untuk menentukan jadwal, tempat, dan peserta yang terdiri dari 40 orang guru. Untuk mengukur *baseline* pengetahuan guru. Tahapan ini berakhir dengan sosialisasi undangan kepada peserta melalui surat resmi untuk memastikan partisipasi maksimal.

Selanjutnya pada bagian **Pelaksanaan**, yang merupakan inti kegiatan pengabdian yang dilakukan pada hari Sabtu, 15 November 2025 di sekolah Swasta Pelangi, mulai Pkl.10.00 WIB hingga selesai. Kegiatan berbentuk seminar interaktif dengan empat sesi utama, yaitu sesi pertama (Pkl.10.00-10.10 WIB) adalah pengenalan, dimana pemateri memperkenalkan diri dan tujuan kegiatan kepada peserta, menciptakan suasana belajar yang kondusif. Sesi kedua (Pkl.10.10-11.15 WIB) pemaparan materi tentang atribut SERVQUAL dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pendidikan sekaligus diskusi kelompok kecil untuk mendorong partisipasi aktif. Berikutnya adalah sesi ketiga (Pkl. 11.15-11.45 WIB) merupakan diskusi dan tanya jawab, dimana peserta mengajukan pertanyaan terkait penerapan SERVQUAL dalam konteks sekolah, seperti bagaimana meningkatkan empati guru terhadap siswa dan orang tua. Yang terakhir adalah sesi keempat (pkl. 11.45-12.00 WIB) merupakan penutupan dengan doa, foto bersama dan pembagian souvenir kepada para peserta. Selama pelaksanaan, tim pengabdian memfasilitasi interaksi

dua arah untuk memastikan pemahaman materi, dengan dukungan visual seperti slide presentasi dan handout modul. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan guru tentang SERVQUAL sebagai alat untuk meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan primer seperti orang tua siswa (Tan, 2022).

Terakhir adalah bagian **Evaluasi**, dimana tahapan ini dilakukan setelah pelaksanaan untuk mengukur keberhasilan kegiatan dan dampaknya. Evaluasi dimulai dengan pengumpulan data melalui kuesioner pasca-kegiatan yang mengukur tingkat pemahaman peserta tentang SERVQUAL, menggunakan skala likert (1-5) untuk dimensi Keandalan, Ketanggapan, Terjamin, Empati dan Keberwujudan. Selanjutnya, dilakukan analisis data kualitatif dari catatan diskusi dan tanya jawab untuk mengidentifikasi hambatan dan saran perbaikan.

Berikutnya adalah wawancara lanjutan dengan beberapa guru terpilih untuk menilai penerapan praktis, seperti rencana implementasi SERVQUAL dalam rutinitas harian sekolah. Evaluasi juga melibatkan pengukuran indikator keberhasilan, seperti peningkatan pengetahuan (target: 80% peserta memahami setidaknya 4 dari 5 dimensi SERVQUAL) dan dampak jangka pendek terhadap motivasi guru. Hasil evaluasi digunakan untuk Menyusun laporan akhir dan rekomendasi tindak lanjut, seperti workshop lanjutan atau monitoring implementasi SERVQUAL selama 3-6 bulan ke depan. Tahapan akhir evaluasi adalah refleksi tim pengabdian untuk memperbaiki metode di kegiatan masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa seminar berhasil meningkatkan pengetahuan para guru sekolah Swasta Pelangi tentang atribut skala SERVQUAL. Dari 40 peserta, 85% melaporkan peningkatan pemahaman melalui kuesioner pasca kegiatan, dengan skor rata-rata 4,2 dari 5 untuk dimensi empati dan ketanggapan. Diskusi interaktif menghasilkan 15 pertanyaan kunci dari peserta yang Sebagian besar berkaitan dengan penerapan SERVQUAL untuk meningkatkan kepuasan orang tua sebagai pemangku kepentingan primer. Pembahasan hasil ini mengindikasikan bahwa pengenalan SERVQUAL dapat menjadi strategi efektif untuk mengatasi penurunan jumlah siswa baru, karena kualitas pelayanan yang lebih baik mampu mendorong loyalitas pelanggan (Ali, 2020). Namun, tantangan muncul dari keterbatasan waktu seminar, yang membuat beberapa peserta kesulitan memahami implementasi praktis. Dibandingkan dengan penelitian serupa, hasil ini sejalan dengan studi yang menunjukkan bahwa pelatihan SERVQUAL meningkatkan kualitas layanan pendidikan (Rahman, 2021), meskipun diperlukan tindak lanjut untuk implementasi jangka panjang. Dampak positif ini diharapkan berkontribusi pada pencapaian Standar Nasional Pendidikan (PP No. 19 Tahun 2005), dengan focus pada standar proses dan ketenagaan. Berikut dokumentasi kegiatan pengabdian pengenalan skala SERVQUAL yang dilaksanakan di Sekolah Swasta Pelangi.



Gambar 1. Peserta dan Tim Pengabdian Masyarakat di Sekolah Swasta Pelangi

KESIMPULAN

Pengabdian masyarakat melalui seminar pengenalan atribut skala SERVQUAL kepada guru Sekolah Swasta Pelangi, telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang kualitas pelayanan pendidikan. Metode pelaksanaan yang sistematis dari pra pelaksanaan hingga evaluasi, memastikan kegiatan berjalan efektif dan berdampak pada upaya peningkatan jumlah siswa baru. Hasil menunjukkan kegiatan SERVQUAL sebagai alat penilaian kualitas jasa dapat diterapkan untuk memperbaiki interaksi antara guru, siswa, dan orang tua, sehingga mendukung tujuan nasional pendidikan. rekomendasi untuk kegiatan lanjutan meliputi monitoring implementasi dan perluasan pelatihan ke pemangku kepentingan lain.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tim pelaksanaan pengabdian kepada Masyarakat mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya pada Sekolah Swasta Pelangi dan Yayasan Tri Putra Dhana yang telah bersedia menjadi mitra pada kegiatan pengabdian ini dan memfasilitasi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian, serta kepada Universitas Potensi Utama yang telah membantu dalam kelancaran pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., & Amin, M. (2020). The role of service quality in higher education: An empirical investigation of SERVQUAL model. *International Journal of Education Management*, 34(5), 1021-1035. <https://doi.org/10.1108/IJEM-08-2019-0298>
- Chen, Y., & Chen, P. (2020). Evaluating service quality in higher education using SERVQUAL: Evidence from Taiwan. *Journal of Education and Practice*, 11(20), 45-58. <https://doi.org/10.7176/JEP/11-20-05>
- Gupta, A., & Singh, P. (2023). Training teachers service quality improvement in Indian schools: Lessons from SERVQUAL implementation. *International Journal of Educational Development*, 98, 102-115. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2022.12.003>
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Kumar, R., & Kumar, S. (2022). Achieving national standards through teacher training programs in India. *Journal of Education Administration*, 60(3), 345-360. <https://doi.org/10.1108/JEA-09-2021-0156>
- Lee, H., & Kim, J. (2019). Service quality dimensions in private education: A SERVQUAL analysis. *Asia Pasific Education Review*, 20 (4), 567-580. <https://doi.org/10.1007/s12564-019-09602-5>
- Liu, Y., & Wang, Q. (2021). Stakeholder theory in Education: Implications for Service Quality Improvement. *Educational Management Administration & Leadership*, 49(5), 789-805. <https://doi.org/10.1177/1741143220982945>
- Munawaroh, S. (2000). Pengukuran Kualitas Jasa Pendidikan Menggunakan Model SERVQUAL. *Jurnal Pendidikan*, 25(2), 150-165.
- Nguyen, T.T., & Nguyen, V.C. (2019). Applying SERVQUAL to measure service quality in higher education: A case study in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(2), 237-246. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2019.vol6.no4.237>
- Pham, H.T., & Tran, T.T. (2020). Service Quality in Education: A SERVQUAL approach in Vietnamese Universities. *International Journal of Education Management*, 34(7), 1245-1260. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2019-0356>
- Rahman, S., & Haque, A. (2021). Assessing service quality in private schools using SERVQUAL: A Case study in Bangladesh. *Journal of Education and Practice*, 12(15), 78-89. <https://doi.org/10.7176/JEP/12-15-09>
- Tan, Q., & Goh, Y.N. (2020). Stakeholder engagement in education: Enhancing Service quality through SERVQUAL dimension. *Educational Administration Quarterly*, 58(3), 456-478. <https://doi.org/10.1177/0013161X211055678>
- Wijaya, T., & Suryadi, K. (2023). Improving educational service quality in Indonesia: Application of SERVQUAL in primary schools. *Journal of Indonesian Education and Development*, 7(2), 112-125. <https://doi.org/10.23887/jied.v7i2.56789>
- Wirawan, A. (2013). Pemangku kepentingan dalam Pendidikan: Analisis Peran dan Pengaruhnya. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(1), 45-60.
- Zhang, L., & Wang, H., & Li, X. (2021). Stakeholder involvement in educational quality assurance: A case study from China. *International Journal of Educational Management*, 35(4), 789-802. <https://doi.org/10.1108/IJEM-08-2020-0378>