

## Penyuluhan Teknik Evaluasi Kinerja Melalui Pendekatan 5 Dimensi Kualitas Jasa/*Servqual* Di Sekolah Taman Kanak-Kanak Cikarang Selatan

Supriyati<sup>1\*</sup>, Adi Rusdi Widya<sup>2</sup>, Siti Rahayu<sup>3</sup>, Nisa Nurhidayanti<sup>4</sup>, Ikhsan Romli<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,5</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa, Indonesia

<sup>4</sup>Program Studi Teknik Lingkungan, Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa, Indonesia

\*Korespondensi: [supriyati@pelitabangsa.ac.id](mailto:supriyati@pelitabangsa.ac.id)

### Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Sekolah Taman Kanak-Kanak (TK) di Cikarang Selatan melalui teknik evaluasi kinerja berbasis metode SERVQUAL. Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah belum dilakukannya pengukuran sistematis terhadap kualitas layanan pendidikan di sekolah tersebut. Metode SERVQUAL digunakan dengan lima dimensi utama yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Kegiatan diawali dengan observasi dan wawancara kepada pihak sekolah untuk memahami kondisi awal layanan. Selanjutnya dilakukan pelatihan dan penyuluhan kepada pihak sekolah terkait pentingnya evaluasi kinerja serta penggunaan kuesioner berbasis lima dimensi kualitas layanan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya gap antara harapan dan persepsi orang tua terhadap layanan yang diberikan. Gap tersebut digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan secara prioritas, terutama pada dimensi dengan selisih terbesar. Kegiatan ini memberikan manfaat bagi sekolah dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan serta melibatkan peran aktif orang tua dalam proses evaluasi.

**Kata kunci:** SERVQUAL, Taman Kanak-Kanak, Kualitas Jasa

### Abstract

*This community service activity aims to improve the quality of educational services at Kindergarten Schools (TK) in South Cikarang through performance evaluation techniques based on the SERVQUAL method. The main problem identified was that there had been no systematic measurement of the quality of educational services at the school. The SERVQUAL method was used with five main dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. The activity began with observations and interviews with the school to understand the initial conditions of the service. Furthermore, training and counseling were carried out for the school regarding the importance of performance evaluation and the use of questionnaires based on the five dimensions of service quality. The evaluation results showed a gap between parents' expectations and perceptions of the services provided. This gap is used as a basis for priority service improvements, especially in dimensions with the largest differences. This activity provides benefits for schools in improving and enhancing the quality of education in a sustainable manner and involving the active role of parents in the evaluation process*

**Keywords:** SERVQUAL, Kindergarten, Service Quality

---

Submit: Mei 2025

Diterima: Mei 2025

Publish: Mei 2025

---



Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY-NC-ND 4.0)

## 1. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan individu dan masyarakat pendidikan memiliki peran yang sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas hidup. Pendidikan memberikan pengetahuan dan keterampilan untuk mendapatkan pekerjaan yang layak, meningkatkan taraf hidup dan mencapai kesejahteraan. Melalui pendidikan dapat membentuk karakter seseorang dengan belajar tentang moral, etika, dan perilaku dalam masyarakat sehingga akan membentuk karakter dan kepribadian yang kuat. Pendidikan dapat mendorong kemajuan ekonomi. Melalui pendidikan dapat menciptakan tenaga kerja yang terampil dan inovatif yang mendukung perkembangan ekonomi (Oktarina, 2019). Pendidikan merupakan salah satu alat efektif yang dapat mengentaskan kemiskinan karena dengan pendidikan menjadikan individu terampil dan memiliki pengetahuan yang lebih luas sehingga mampu menciptakan peluang (Ustama, 2009). Pendidikan membuka pintu untuk memahami dunia dan memperluas wawasan. Pendidikan memberi kekuatan untuk mengambil Keputusan yang tepat, memahami hak dan kewajiban serta berkontribusi secara positif sehingga mampu memberdayakan individu.

Pendidikan dapat tidak hanya dilakukan di lingkungan formal saja namun dapat dimulai dari lingkungan non formal. Pendidikan formal dimulai dari institusi resmi yang dirancang untuk Memberikan pengetahuan dan keterampilan. Tahap awal Pendidikan dimulai dari PAUD/TK, di mana Pendidikan TK berperan sangat penting sebagai tahap awal pendidikan formal untuk anak usia dini (Halimah & Kawuryan, 2010). Pendidikan ini bukan hanya tentang persiapan akademis,

tetapi juga pengembangan keterampilan sosial, emosional, kognitif, dan motorik yang menjadi dasar bagi pembelajaran di jenjang selanjutnya. Pendidikan ini sebagai dasar perkembangan semua aspek perkembangan anak. Pendidikan TK mempersiapkan anak untuk ke jenjang sekolah dasar, menanamkan kebiasaan positif, meningkatkan kreativitas dan imajinasi, mengidentifikasi potensi dan kebutuhan anak, meningkatkan kemampuan sosial, Membantu Transisi dari Rumah ke Lingkungan Pendidikan Formal. Pendidikan TK adalah fondasi penting bagi perkembangan anak usia dini. Melalui pengalaman belajar yang terstruktur dan menyenangkan, anak-anak mendapatkan bekal untuk menghadapi tantangan akademis, sosial, dan emosional di masa depan. Oleh karena itu, pendidikan TK harus dirancang dengan baik dan memenuhi standar tertentu untuk memastikan kualitasnya (Bokings et al., 2013). Pendidikan TK harus berkualitas karena anak usia TK merupakan masa emas perkembangan anak.

Pendidikan berkualitas pada masa ini membantu mengoptimalkan potensi anak. Kualitas pendidikan TK juga harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai, lingkungan sekolah aman, bersih, dan ramah anak, fasilitas bermain, alat peraga, dan bahan ajar tersedia untuk mendukung proses Pembelajaran. Untuk memastikan kualitas Pendidikan tetap terjaga dan dapat meningkatkan kualitas layanan, maka sekolah perlu melakukan Evaluasi kinerja untuk meningkatkan kualitas Pendidikan dari beberapa aspek (Tentama et al., 2022). Dalam mengevaluasi Layanan Pendidikan perlu diperhatikan 5 aspek dimensi kualitas jasa. Di Sekolah TK yang terletak di Cikarang Selatan belum ada pengukuran kualitas layanan sebagai

bahan evaluasi untuk keberlanjutan sekolah tersebut. Evaluasi penting dilakukan karena untuk mengetahui kekurangan atau apa saja yang perlu diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan (Arifin et al., 2023) (Kusumawardhani et al., 2023)

Untuk meningkatkan kualitas layanan Sekolah Taman Kanak-Kanak maka diperlukan pemantauan secara periodik dan terus menerus. Beberapa pilihan periode dalam mengukur kinerja Sekolah dapat dilakukan setiap akhir semester atau satu tahun satu kali disesuaikan dengan kebutuhan. Dalam Mengukur kinerja perlu dilihat dari segala sisi demi keberlangsungan Sekolah tersebut. Di era digitalisasi, untuk memudahkan dan efisiensi waktu serta keefektifan maka teknik pengukuran kinerja dapat dilakukan melalui google form yang disebar ke pengguna Sekolah TK. Pengguna sekolah diminta untuk mengisi pada google form sesuai pertanyaan yang telah disusun. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mengikuti 5 aspek/dimensi kualitas jasa. Evaluasi Layanan Pendidikan dilakukan melalui atribut dari 5 aspek atau dimensi kualitas Layanan (SERVQUAL).

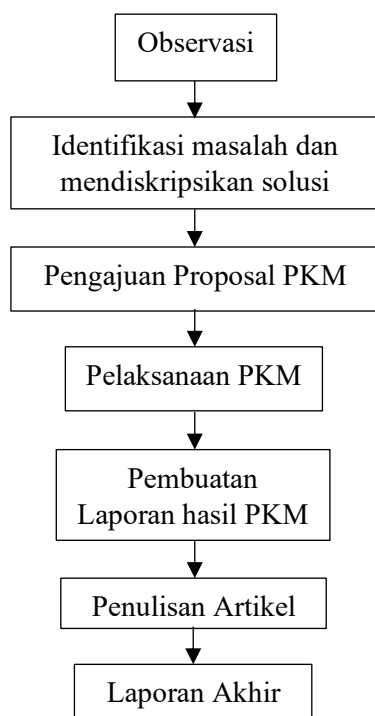
Aspek untuk mengukur kinerja Institusi Pendidikan Sekolah Taman Kanak-kanak dilihat dari sisi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik) (Kualitas & Kepuasan, 2014). Pengguna diminta untuk menjawab pertanyaan di google form sesuai dengan apa yang dirasakan dan harapan pada Sekolah tersebut pada saat pembelajaran dan aspek lainnya. Teknik Penilaian menggunakan skala *Likert* 1-5 di mana masing-masing nilai memiliki interpretasi tersendiri yang sudah tercantum beserta penjelasannya pada

google form. Hasil Penilaian dan pemantauan dapat menunjukkan kepuasan dan ketidakpuasan pengguna terhadap Layanan (Siregar et al., 2022). Untuk itu hasil Penilaian bisa menjadi bahan Evaluasi bagi pihak Sekolah untuk memperbaiki kekurangan dan mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan (Rachmawati et al., 2023)

## 2. METODE PELAKSANAAN

Masalah di Institusi Pendidikan Sekolah TK belum dilakukan pengukuran kinerja sehingga belum diketahui kualitas layanan di Sekolah tersebut. Pengukuran kinerja perlu dilakukan sebagai bahan evaluasi dengan mempertimbangkan beberapa aspek (Subekti et al., 2023). Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan di Institusi Pendidikan diawali dengan observasi wawancara kepada pihak yayasan Pendidikan. Hasil observasi dan wawancara dilanjutkan dengan merumuskan masalah dan mendiskripsikan solusi. Solusi yang ditawarkan melakukan penilaian oleh pengguna jasa melalui orang tua murid yang dapat dilakukan secara periodik. Tujuan dari penilaian untuk melakukan evaluasi pada Institusi Pendidikan Sekolah TK (Hasriyanti, 2022)

Kegiatan Pengabdian dilakukan dengan memberikan pengarahan dan pelatihan kepada pihak Sekolah. Pihak sekolah akan menindaklanjuti dengan mengimplementasikan hasil pelatihan. Setelah Implementasi dilakukan maka dilakukan evaluasi bagaimana hasil Penilaian yang telah dilakukan dan dampak terhadap evaluasi tersebut



Gambar 1. Diagram Alir Pengabdian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Sekolah Taman Kanak-Kanak bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui pendekatan teknik evaluasi kinerja berbasis metode SERVQUAL. Evaluasi ini menitikberatkan pada lima dimensi kualitas jasa yang meliputi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*.

Kegiatan diawali dengan tahapan persiapan yang meliputi koordinasi dengan pihak sekolah, observasi lapangan, dan wawancara awal dengan kepala sekolah dan beberapa guru untuk menggali pemahaman awal mengenai evaluasi layanan yang selama ini dilakukan. Hasil dari tahapan ini menunjukkan bahwa sekolah belum pernah secara sistematis melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan pendidikan, terutama dari sudut

pandang pengguna jasa, yakni orang tua siswa.

Tahapan selanjutnya adalah pelatihan dan penyuluhan kepada pihak sekolah mengenai pentingnya evaluasi layanan dan pengenalan metode SERVQUAL. Tim pengabdian merancang kuesioner yang terdiri dari butir-butir pernyataan yang mencerminkan lima dimensi kualitas layanan. Untuk mengetahui kualitas layanan pada pendidikan maka perlu dilakukan evaluasi secara bertahap. Evaluasi Layanan Pendidikan dilakukan melalui atribut dari 5 aspek atau dimensi kualitas Layanan (SERVQUAL) di Insitusi Pendidikan Sekolah TK meliputi:

Tabel 1. Dimensi Kualitas Jasa

No	Aspek	Atribut
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
		Konsistensi pengajaran sesuai kurikulum.
		Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri kegiatan.
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Keandalan dalam menyampaikan informasi kepada orang tua.
		Kesesuaian metode pembelajaran dengan kebutuhan anak.
		Kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat.
		Respons cepat terhadap pertanyaan orang tua.
		Cepat tanggap apa yang dibutuhkan anak (misalnya ada anak yang butuh perhatian lebih).
		Penyediaan informasi yang cepat jika ada perubahan jadwal atau acara.

3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menanamkan rasa percaya.
		Kompetensi dan kualifikasi guru dalam pendidikan anak usia dini.
		Sikap ramah dan sopan guru serta staf kepada anak dan orang tua.
4	<i>Empathy</i> (Empati)	Lingkungan yang aman bagi anak.
		Penjelasan jelas mengenai aktivitas atau program kepada orang tua.
		Memberikan perhatian secara individu (anak dan orang tua).
5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Pemahaman terhadap kebutuhan emosional dan perkembangan anak.
		Perhatian khusus bagi anak yang memerlukan bimbingan ekstra.
		Komunikasi personal dengan orang tua mengenai perkembangan anak.
		Aspek fisik yang terlihat dan mendukung layanan.
		Kebersihan dan keamanan ruang kelas dan fasilitas bermain.
		Ketersediaan alat belajar yang sesuai dengan usia anak.
		Penampilan guru dan staf yang rapi dan profesional.
		Tampilan menarik dari buku, media pembelajaran, atau dekorasi ruang kelas

Teknik penilaian pengukuran kinerja Institusi Pendidikan Sekolah TK dapat diterapkan sebagai alat peraga dalam melakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas Pendidikan ditinjau dari 5 dimensi/aspek kualitas Layanan/

SERVQUAL. Salah satu keunggulan metode SERVQUAL adalah kemampuan untuk mengidentifikasi gap antara persepsi dan harapan. Hasil analisis akan menunjukkan gap paling kecil yang berarti aspek dan atribut dalam servqual sudah sangat mendekati harapan, sedangkan gap terbesar menunjukkan bahwa aspek dan atribut dalam servqual belum sesuai/jauh dari harapan. Hasil penilaian menjadi saran untuk perbaikan Sekolah dengan memprioritaskan nilai gap terbesar.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini telah berhasil memberikan pemahaman dan keterampilan kepada pihak Sekolah Taman Kanak-Kanak di Cikarang Selatan dalam melakukan evaluasi kinerja layanan pendidikan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Melalui pelatihan dan penyuluhan, pihak sekolah mampu mengenali pentingnya evaluasi kinerja secara berkala dengan mempertimbangkan lima dimensi kualitas layanan: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa metode SERVQUAL dapat digunakan sebagai alat evaluasi yang efektif untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi orang tua terhadap layanan pendidikan. Evaluasi ini menjadi dasar perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan mutu layanan pendidikan di lingkungan sekolah

#### REFERENSI

Arifin, M., Susanto, B., Dyah Pramita, C., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). Penerapan Servqual Pada Kelompok Pedagang Di Simpang

- Lima Gumul (Slg) Kabupaten Kediri. *Communnity Development Journal*, 4(1), 650–653.
- Bokings, A. J., Srinadi, I. G. A. M., & Suciptawati, N. L. P. (2013). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Orang Tua dalam Memilih Sekolah TK bagi Anak. *Jurnal Matematik*, 3(2), 102–117.
- Halimah, N., & Kawuryan, F. (2010). Kesiapan Memasuki Sekolah Dasar Pada Anak Yang Mengikuti Pendidikan Tk Dengan Yang Tidak Mengikuti Pendidikan Tk Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1(1), 1–8. <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/PSI/article/view/19>
- Hasriyanti, H. (2022). Penyuluhan Tentang Penerapan Rubrik Assesment Dalam Menilai Kinerja Siswa Bagi Guru Geografi Kabupaten Gowa. *Huidu Jurnal Pengabdian Masyarakat Geoscience*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.31314/huidu.v1i1.1748>
- Kualitas, M., & Kepuasan, P. (2014). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Kusumawardhani, O. B., Widyastuti, K., & Rejeki, M. (2023). Penyuluhan Peningkatan Akreditasi RS Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rehabilitatif Dalam Masyarakat. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 3(1), 243–249. <https://doi.org/10.33379/icom.v3i1.2216>
- Oktarina, N. (2019). Peranan Pendidikan Global dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 189–198.
- Rachmawati, S., Murwaningsari, E., Diatmono, P., & Augustine, Y. (2023). Tata Kelola Koperasi Dalam Rangka Mewujudkan Peningkatan Kinerja Sdm. *Jurnal Abdikaryasakti*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.25105/ja.v3i1.15364>
- Siregar, L. D., Mavilinda, H. F., Zunaidah, Z., & Farla, W. (2022). Peningkatan Kompetensi Manajemen Sdm Umkm Berbasis Ekonomi Kreatif Pada Umkm Songket Desa Muara Penimbung Ilir. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5), 4065–4071. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10553>
- Subekti, G. A., Rahmawati, U., & ... (2023). Penyuluhan Pengukuran Kinerja Pada Baitul Maal Wa Tamwil Mandiri Berkah Sejahtera (MBS) Syariah Kabupaten Madiun. ... *Riau (JPPM Kepri)*, 3(2). <http://ejournal.stainkepri.ac.id/index.php/jppm/article/view/815>
- Tentama, F., Sudarsono, B., & Ghazali, F. A. (2022). Pelatihan dan Penerapan Alat Bantu Penilaian Kinerja Untuk Akselerasi Kesiapan Kerja Siswa Menengah Kejuruan (SMK) Teknik Otomotif. *SINAR SANG SURYA: Jurnal Pusat Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 143. <https://doi.org/10.24127/sss.v6i1.1884>
- Ustama, D. D. (2009). Peranan Pendidikan Dalam Pengentasan Kemiskinan. *Dialogue*, 6(1), 1–12. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/417>