

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Uji Paired T-Test

Uji Paired T-Test dilakukan untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel persepsi dan variabel harapan responden. Karena kedua variabel diukur pada responden yang sama, maka data bersifat berpasangan dan memenuhi syarat penggunaan uji ini. Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi (α) sebesar 0,05. Hasil pengolahan data pada Gambar 4.6 menunjukkan nilai t hitung sebesar -11,964 dengan derajat kebebasan (df) sebesar 27 serta nilai signifikansi (Sig.2-tailed) sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan responden.

Nilai *mean difference* sebesar -0,62607 menunjukkan adanya selisih rata-rata antara variabel persepsi dan harapan. Selain itu, interval kepercayaan 95% terhadap selisih tersebut berada pada rentang -0,73344 hingga -0,51870 dan tidak mencakup nilai nol. Kondisi ini memperkuat bahwa perbedaan yang terjadi bersifat konsisten dan signifikan secara statistik. Besarnya nilai t hitung yang jauh dari angka nol juga menunjukkan bahwa tingkat perbedaan antara kedua variabel cukup kuat secara statistik. Dengan demikian, hasil uji ini terdapat ketidaksamaan yang nyata antara kondisi yang dirasakan responden dan kondisi yang diharapkan, sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan adanya perbedaan antara kedua variabel dapat diterima.

5.2. Analisis Gap Kualitas (*Eduqual*)

Analisis *gap* kualitas layanan pendidikan pada penelitian ini dilakukan melalui dua sumber data, yaitu kuesioner siswa dan kuesioner observasi. Kedua hasil analisis tersebut kemudian dibandingkan untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kesenjangan layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Purwokerto. Penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing analisis dan hasil perbandingannya disajikan pada subbab berikut.

5.2.1. Analisis *Gap* Kuesioner Siswa

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.4, seluruh dimensi menunjukkan nilai *gap* negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang dirasakan siswa masih berada di bawah harapan mereka. Dimensi *academic* memiliki nilai *gap* terbesar sebesar -0,83. Kesenjangan pada dimensi ini berkaitan dengan kondisi jumlah guru yang belum sepenuhnya memadai, sehingga terdapat guru yang harus mengajar lebih dari satu kelas dalam waktu yang bersamaan. Situasi tersebut dapat memengaruhi efektivitas pembelajaran. Selain itu, kemampuan komunikasi dalam penyampaian materi juga menjadi faktor yang berpengaruh, karena masih terdapat siswa yang merasa penjelasan guru kurang mudah dipahami.

Dimensi *responsiveness* dan *physical facilities* juga menunjukkan nilai *gap* yang cukup besar, masing-masing sebesar -0,81. Pada dimensi *responsiveness*, kesenjangan terlihat dari masih adanya siswa yang mengalami kesulitan memahami materi. Hal ini menunjukkan bahwa respons dalam membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar masih belum berjalan secara maksimal. Sementara itu, pada dimensi *physical facilities*, kesenjangan dipengaruhi oleh kondisi fasilitas yang belum merata dan belum sepenuhnya berfungsi dengan baik. Perbedaan penggunaan AC antar kelas serta beberapa fasilitas yang tidak berfungsi secara optimal berdampak pada kenyamanan belajar siswa.

Adapun dimensi *learning outcomes* dan *personality development* memiliki nilai *gap* yang lebih kecil, yaitu masing-masing -0,55 dan -0,33. Hal ini menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut lebih mendekati harapan siswa dibandingkan dimensi lainnya. Pada dimensi *learning outcomes*, meskipun terdapat kendala dalam penyampaian materi yang terkadang terlalu cepat, sekolah telah mendukung proses pembelajaran digital menggunakan proyektor dan kegiatan praktik. Pada dimensi *personality development*, meskipun terdapat keterbatasan pendanaan kegiatan ekstrakurikuler, sekolah tetap memberikan dukungan dalam bentuk apresiasi terhadap prestasi siswa serta penerapan aturan disiplin

yang konsisten. Hal tersebut turut mendukung pembentukan karakter siswa.

5.2.2. Analisis *Gap* Kuesioner Observasi

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 4.6, seluruh dimensi *eduqual* menunjukkan nilai *gap* negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi aktual sekolah, berdasarkan hasil observasi, belum sepenuhnya memenuhi standar atau harapan yang telah ditetapkan. Dimensi *learning outcomes* dan *academic* memiliki nilai *gap* terbesar, masing-masing sebesar -1,00. Pada dimensi *learning outcomes*, kesenjangan tersebut berkaitan dengan metode pembelajaran yang pada beberapa kesempatan masih didominasi oleh pembelajaran mandiri. Siswa diminta mempelajari materi secara individu melalui buku sebelum dilakukan evaluasi. Apabila tidak disertai dengan pendampingan atau penjelasan yang memadai dari guru, kondisi ini berpotensi memengaruhi tingkat pemahaman siswa terhadap materi yang dipelajari. Sementara itu, pada dimensi *academic*, nilai *gap* dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah guru. Kondisi tersebut menyebabkan adanya kelas kosong. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan aspek *academic* belum berjalan secara konsisten sesuai yang diharapkan.

Dimensi *physical facilities* memiliki nilai *gap* sebesar -0,86. Nilai tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil observasi, belum tersedia media media penyaluran aspirasi, seperti kotak saran, sehingga penyampaian masukan dari siswa belum terwadahi secara sistematis. Selain itu, terdapat beberapa fasilitas yang belum berfungsi secara optimal, yang dapat memengaruhi kenyamanan serta efektivitas proses pembelajaran

Adapun dimensi *responsiveness* dan *personality development* memiliki nilai *gap* yang lebih kecil, yaitu masing-masing sebesar -0,60 dan -0,50. Hal ini menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut lebih mendekati yang diharapkan siswa dibandingkan dimensi lainnya. Pada dimensi *responsiveness*, guru hadir sesuai jadwal sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung dengan tertib. Sedangkan pada dimensi

personality development, sekolah memberikan apresiasi terhadap prestasi siswa, termasuk publikasi di media sosial sekolah, yang dapat meningkatkan motivasi siswa.

5.2.3. Analisis Perbandingan Gap Kuesioner Siswa dengan Gap Kuesioner Observasi

Hasil perbandingan antara kuesioner siswa dan kuesioner observasi pada Tabel 4.4 dan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dimensi *academic* memiliki kesenjangan cukup besar. Pada kuesioner siswa, nilai *gap* pada dimensi ini sebesar -0,83, sedangkan pada hasil observasi mencapai -1,00. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan pada aspek *academic* tidak hanya dirasakan oleh siswa, tetapi juga terlihat pada kondisi nyata di sekolah. Di sisi lain, terdapat perbedaan pada dimensi lainnya. Siswa memberikan perhatian lebih pada aspek *responsiveness* dan *physical facilities*, yang masing-masing memiliki nilai *gap* sebesar -0,81, sehingga menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan dan kenyamanan fasilitas menjadi perhatian utama bagi siswa dalam menilai kualitas layanan pendidikan. Sementara itu, hasil observasi menunjukkan bahwa dimensi *learning outcomes* memiliki nilai *gap* sebesar -1,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan pencapaian hasil pembelajaran agar sesuai dengan yang diharapkan oleh siswa.

Perbedaan hasil antara kuesioner ini terjadi karena perbedaan cara pengisian dan sumber penilaiannya. Kuesioner siswa diisi langsung oleh siswa yang setiap hari menerima dan merasakan pelayanan dari sekolah, sehingga jawabannya berdasarkan pengalaman pribadi mereka. Sedangkan kuesioner observasi diisi berdasarkan hasil pengamatan peneliti, data yang diperoleh, serta pengalaman mengikuti pembelajaran di kelas. Observasi dilakukan dalam waktu yang terbatas, sehingga penilaiannya didasarkan pada kondisi yang terlihat saat pengamatan berlangsung.

5.3. Analisis Matriks IPA

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan atribut kualitas layanan pendidikan berdasarkan tingkat kepentingan dan

tingkat kinerja siswa. Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada Gambar 4.7, atribut yang berada pada Kuadran 1 adalah X6, X12, X26, dan X28. Kuadran 1 menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerjanya masih rendah, sehingga menjadi fokus peningkatan.

Berdasarkan hasil diagram kartesius tersebut, atribut-atribut yang menjadi prioritas utama peningkatan adalah sebagai berikut:

1. Guru bersedia membantu siswa dalam mengatasi kesulitan belajar.

Atribut ini masuk dalam kuadran 1 karena terdapat kondisi dimana penyampaian materi oleh beberapa guru berlangsung relatif cepat, sehingga siswa memerlukan waktu lebih lama untuk memahami materi. Hal tersebut menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan dukungan akademik dalam proses pembelajaran.

2. Siswa merasa ruang kelas dan fasilitas belajar dilengkapi dengan sarana pendukung seperti proyektor, kipas/AC, dan alat bantu belajar lainnya.

Atribut ini termasuk dalam kuadran 1 karena meskipun sarana pendukung tersedia, beberapa fasilitas seperti kipas atau AC tidak berfungsi secara optimal. Kondisi tersebut memengaruhi kenyamanan siswa selama kegiatan pembelajaran, sehingga diperlukan upaya perawatan dan pengelolaan fasilitas secara sistematis.

3. Siswa merasa jumlah guru di sekolah sudah mencukupi untuk setiap mata pelajaran.

Atribut ini berada pada kuadran 1 karena kondisi yang dipengaruhi oleh adanya kekurangan jumlah guru, sehingga beberapa guru harus merangkap tugas dan dalam kondisi tertentu mengajar lebih dari satu kelas dalam waktu yang bersamaan. Situasi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas pembelajaran dan menciptakan suasana belajar yang kurang kondusif.

4. Siswa merasa guru di sekolah memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik dengan siswa.

Atribut ini termasuk dalam kuadran 1 karena proses penyampaian materi dan interaksi pembelajaran kurang interaktif, sehingga partisipasi siswa

belum maksimal. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi komunikasi dalam kegiatan belajar mengajar.

5.4. Analisis *House of Quality* (HOQ)

House of Quality (HOQ) pada Gambar 4.10 disusun berdasarkan atribut prioritas yang diperoleh dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), khususnya atribut yang berada pada Kuadran 1. Pada matriks HOQ ini juga dilakukan *benchmarking* dengan SMA Negeri 1 Gamping sebagai sekolah pembanding untuk melihat posisi relatif kinerja layanan pendidikan. Berdasarkan hasil perbandingan pada matriks HOQ, terdapat perbedaan tingkat kinerja pada empat atribut utama.

Pada atribut guru bersedia membantu siswa dalam mengatasi kesulitan belajar, SMA Negeri 1 Purwokerto memperoleh nilai 3,44, sedangkan SMA Negeri 1 Gamping memperoleh nilai 3,66. Perbedaan nilai ini menunjukkan bahwa bantuan guru dalam mengatasi kesulitan belajar di SMA Negeri 1 Gamping dinilai lebih baik, sehingga aspek tersebut masih perlu ditingkatkan di SMA Negeri 1 Purwokerto. Pada atribut fasilitas kelas dilengkapi sarana pendukung, SMA Negeri 1 Purwokerto memperoleh nilai 3,42, lebih tinggi dibandingkan SMA Negeri 1 Gamping sebesar 3,29. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi fasilitas pembelajaran, SMA Negeri 1 Purwokerto memiliki kondisi yang relatif lebih baik dan perlu dipertahankan. Pada atribut jumlah guru mencukupi untuk setiap mata pelajaran, SMA Negeri 1 Purwokerto memperoleh nilai 3,46, sedangkan SMA Negeri 1 Gamping sebesar 3,59. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kecukupan tenaga pendidik di SMA Negeri 1 Gamping dinilai lebih baik, sehingga aspek ini dapat menjadi perhatian untuk evaluasi lebih lanjut. Sementara itu, pada atribut kemampuan komunikasi guru dengan siswa, kedua sekolah memperoleh nilai yang sama yaitu 3,47, yang menunjukkan bahwa kinerja pada aspek komunikasi relatif setara.

Secara keseluruhan, hasil *benchmarking* menunjukkan bahwa SMA Negeri 1 Purwokerto memiliki keunggulan pada fasilitas pembelajaran, namun masih memiliki peluang peningkatan pada aspek dukungan akademik dan kecukupan tenaga pendidik.

Menindaklanjuti hasil *benchmarking* tersebut, *Voice of Engineering* (VOE) dirumuskan dalam bentuk target yang terukur agar implementasi perbaikan dapat dikendalikan dan dievaluasi secara objektif. Adapun target teknis yang ditetapkan adalah sebagai berikut.

1. Guru menyelenggarakan program bimbingan belajar tambahan minimal satu kali setiap semester diluar jadwal pembelajaran reguler yang bersifat opsional bagi siswa

Pada aspek ini ditetapkan target bahwa minimal 60% siswa yang mengikuti program bimbingan tambahan menunjukkan peningkatan nilai dibandingkan sebelum mengikuti program. Target ini difokuskan pada pencapaian hasil belajar sebagai indikator keberhasilan program.

2. Melakukan pengecekan dan perawatan fasilitas pembelajaran secara berkala setiap 3 bulan untuk memastikan fasilitas berfungsi dengan baik

Pada aspek ini ditetapkan target bahwa 100% fasilitas pembelajaran utama berada dalam kondisi layak pakai berdasarkan hasil inpeksi berkala setiap tiga bulan. Target ini bertujuan untuk menjamin keberlangsungan kualitas sarana pendukung pembelajaran.

3. Melakukan perhitungan kebutuhan guru berdasarkan jumlah kelas dan beban mengajar sesuai ketentuan kurikulum setiap tahun ajaran

Pada aspek ini ditargetkan bahwa tidak terdapat guru yang mengajar lebih dari satu kelas dalam waktu yang bersamaan. Target ini bertujuan untuk memastikan distribusi beban kerja yang proporsional sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung lebih efektif.

4. Melaksanakan pengembangan kompetensi guru melalui PKB dengan durasi minimal 12 jam per tahun

Pada aspek ini ditargetkan bahwa minimal 30% materi pelatihan berfokus pada peningkatan komunikasi. Target ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas interaksi pembelajaran dan memperkecil kesenjangan pada atribut kemampuan komunikasi guru.

Dengan adanya target teknis yang terukur tersebut, implementasi rekomendasi dalam HOQ tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga dapat dimonitor dan dievaluasi secara sistematis.

5.5. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan penentuan prioritas VOE pada Tabel 4.14, rekomendasi peningkatan kualitas layanan pendidikan disusun sesuai dengan urutan nilai *relative weight* dari bobot tertinggi hingga terendah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pengembangan kompetensi guru melalui PKB dengan durasi minimal 12 jam per tahun (41,84%).

Rekomendasi dengan bobot tertinggi ini disusun berdasarkan hasil diskusi dengan pihak sekolah dan mengacu pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2016). Program ini berkaitan dengan kebutuhan siswa terhadap peningkatan kemampuan komunikasi guru serta kejelasan dalam penyampaian materi pembelajaran. Apabila rekomendasi ini dilaksanakan, diharapkan peningkatan kompetensi pedagogik dan profesional guru meningkat, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih efektif. Peningkatan kualitas interaksi pembelajaran tersebut berpotensi meningkatkan persepsi siswa terhadap dimensi *academic* dan pada akhirnya menurunkan nilai *gap* antara harapan dan kenyataan layanan.

2. Melakukan perhitungan kebutuhan guru berdasarkan jumlah kelas dan beban mengajar sesuai ketentuan kurikulum setiap tahun ajaran (22,67%).

Rekomendasi kedua ini mengacu pada Peraturan Pemerintah tentang Standar Nasional Pendidikan (2021) serta hasil diskusi dengan pihak sekolah. Permasalahan yang ditemukan menunjukkan adanya beban kerja guru yang tidak proporsional, sehingga terdapat guru yang mengajar lebih dari satu kelas dalam waktu bersamaan dan menyebabkan proses pembelajaran kurang optimal. Apabila rekomendasi ini diterapkan, distribusi beban kerja guru diharapkan menjadi lebih seimbang dan sesuai standar, sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung lebih fokus dan efektif. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan persepsi siswa terhadap kualitas pembelajaran dan menurunkan *gap*.

3. Guru menyelenggarakan program bimbingan belajar tambahan minimal satu kali setiap semester diluar jadwal pembelajaran reguler yang bersifat opsional bagi siswa (17,90%).

Rekomendasi ketiga ini disusun berdasarkan hasil diskusi dengan pihak sekolah serta didukung oleh penelitian Sari & Herni (2020). Program bimbingan tambahan ini ditujukan untuk mengatasi kesulitan belajar siswa, khususnya pada kondisi dimana penyampaian materi berlangsung relatif cepat sehingga sebagian siswa memerlukan waktu tambahan untuk memahami materi. Apabila program ini dilaksanakan, siswa akan memperoleh kesempatan tambahan untuk memperdalam pemahaman materi, sehingga kesenjangan pemahaman dapat diminimalkan.

4. Melakukan pengecekan dan perawatan fasilitas pembelajaran secara berkala setiap 3 bulan untuk memastikan fasilitas berfungsi dengan baik (17,59%). Rekomendasi keempat ini didasarkan pada hasil diskusi dengan pihak sekolah serta didukung oleh penelitian Rapa et al, (2025). Apabila perawatan berkala ini dilakukan secara sistematis, maka gangguan teknis selama proses pembelajaran dapat diminimalkan dan kenyamanan belajar siswa dapat terjaga.

Secara keseluruhan, implementasi keempat rekomendasi tersebut diharapkan tidak hanya menurunkan nilai *gap* pada masing-masing atribut prioritas, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan. Keberhasilan implementasi dapat diukur melalui evaluasi lanjutan dengan menyebarkan kembali kuesioner menggunakan instrumen yang sama. Hasil pengukuran kemudian dibandingkan dengan nilai *gap* sebelumnya untuk mengidentifikasi perubahan yang terjadi. Apabila nilai *gap* menunjukkan penurunan mendekati nol atau bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa rekomendasi yang diterapkan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan. Sebaliknya, apabila nilai *gap* tidak mengalami perbaikan atau justru meningkat, maka diperlukan peninjauan ulang terhadap rekomendasi agar peningkatan kualitas dapat berjalan secara berkelanjutan.