

Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Vokasi Swasta Pasca Pandemi Covid-19

Jajang Burhanudin¹, Anna Noviana², Poniah Juliawati³

Politeknik LP3I

Email: jajangburhanudin@plb.ac.id, annanoviana@plb.ac.id, iponjuliawati@plb.ac.id

Abstrak: Pelaksanaan pendidikan vokasi selama hampir dua tahun masa pandemic Covid-19 relative hampir seluruhnya dilakukan secara virtual. Namun demikian pada akhir ini dianjurkan untuk kembali tatap muka. Penelitian ini dilakukan untuk mencari dimensi teoritis bagaimana mengukur layanan pendidikan vokasi pasca pandemi. Adapun metode penelitian dilakukan dengan *systematic literature review*. Penelitian ini merekomendasikan dua model pengukuran kualitas layanan yang dapat digunakan secara bersamaan atau campuran.

Kata Kunci: Servqual, ES-Qual, E-Recs-Qual, Kualitas Layanan, Pendidikan Tinggi Vokasi

PENDAHULUAN

Situasi pandemic Covid-19 yang melanda wilayah Indonesia sejak Maret 2020 yang lalu hingga saat ini banyak memberikan dampak yang luar biasa untuk beradaptasi dengan kebiasaan baru (*new normal*) pada hampir seluruh kehidupan masyarakat terutama kesehatan, sosial, budaya, ekonomi, politik, dan keamanan. Selain itu, pandemi juga telah memaksa pemerintah maupun masyarakat pendidikan untuk melakukan transformasi layanan pembelajaran dan administrasi sekolah yang tadinya bersifat fisik dan sosial menjadi layanan virtual dengan menggunakan teknologi digital. Pola pembelajaran secara virtual yang digunakan dengan memaksimalkan perkuliahan secara daring (*online*) dan meminimalisir perkuliahan secara tatap muka di kelas. Namun demikian, pembelajaran virtual ini memunculkan sejumlah masalah baru yang tidak saja dialami oleh pemerintah dalam hal ini kementerian pendidikan dan kebudayaan serta dinas-dinas yang terkait juga dihadapi oleh penyelenggara pendidikan, pelaksana pendidikan, warga belajar dan orang tua dari warga belajar. Satu diantara masalah terbesar adalah *learning loss* (kehilangan pembelajaran). Fenomena *los learning* ternyata juga dialami di berbagai negara sebagaimana laporan Unesco dan Bank Dunia. Masalah tersebut hampir sama dialami Indonesia. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI menyampaikan laporan bahwa pandemi memberikan kekhawatiran yang mendalam pada sejumlah kendala dalam pencapaian tujuan pendidikan nasional dalam jangka panjang. (Kompas, 27 Maret 2021).

Pada akhir Agustus 2021 pemerintah dan sejumlah pemerintah daerah yang berada pada level 3 PPKM mencoba untuk membuka kembali sekolah dengan pembelajaran tatap muka terbatas bagi para siswa dengan membatasi 50% kapasitas dari setiap kelas yang ada. Sedangkan 50% lainnya dilakukan dengan pembelajaran virtual. Dilakukan secara bergiliran. Model ini sering disebut pembelajaran model hybrid (*hybrid learning*). Dengan demikian, maka layanan pendidikan dilaksanakan secara fisik dan sosial juga layanan pendidikan yang dilakukan secara virtual. Pertanyaannya bagaimana mengukur kualitas layanan pendidikan saat ini?

Secara teoritis untuk mengukur kualitas layanan, pada awalnya banyak peneliti mendasarkan teori layanan SERVQUAL yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* & *emphaty* (A Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Namun demikian sejalan dengan perkembangan layanan elektronik mereka pun memberikan gagasan pengukuran kualitas layanan elektronik yang dikenal E-S-Qual/ E-Recs-Qual. (Ananthanarayanan Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005). Apakah kerangka pengukuran kualitas layanan pada saat ini bisa menggunakan rumusan SERVQUAL atau ES-QUAL/ E-Recs-Qual? Tulisan ini akan mengupas dimensi layanan pendidikan baik layanan pendidikan tatap muka maupun layanan pendidikan secara virtual.

KAJIAN PUSTAKA

Dalam banyak studi, sering ditemukan bahwa para ahli memandang pendidikan tinggi, baik akademik maupun vokasi, sebagai industri jasa, walaupun sebahagian lain masih menganggapnya sebagai industri layanan non-profit. Misalnya penelitian pendidikan tinggi kedokteran di Australia dengan analisis industri (Mahat, 2019). Selain itu pendidikan tinggi sebagai suatu industri yang memberikan kontribusi yang besar pada pendapatan negara Australia dari lonjakan pangsa pasar mahasiswa luar negeri (Birrell & Betts, 2018)

Konsep kualitas layanan pada awalnya dikenalkan Parasuraman terdiri dari: *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Access*, *Courtesy*, *Communication*, *Credibility*, *Security*, *Understanding/ Knowing The Customer*, *Tangibles* (Anantharathan Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Reliabilitas (Keandalan) melibatkan keajegan dalam mencapai target kerja secara keseluruhan dan ketergantungan. Responsif (daya tanggap) menyangkut kesanggupan atau kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan. Kompeten berarti memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan layanan. Akses merupakan kemudahan untuk didekati dan dihubungi. Kortesitas mengandung arti kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keramahan personil saat berinteraksi dengan pelanggan. Komunikasi berarti memberikan pesan kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dipahami dan didengarkannya. Kredibel meliputi sifat dapat dipercaya, keyakinan dan kejujuran. Keamanan adalah kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan. Mengetahui pelanggan menunjukkan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dan tanjibel merupakan bukti fisik dari layanan.

Konsep pengukuran kualitas layanan kemudian berkembang sebagai suatu model yang disebut SERVQUAL (A Parasuraman et al., 1988). Teori SERVQUAL menjadi teori semakin populer seiring dengan dijadikannya rujukan oleh puluhan ribu peneliti yang tertarik pada topik layanan terdiri dari lima dimensi yaitu, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* & *Emphaty*. Tanjibel dapat diartikan sebagai tampilan fisik, peralatan, dan penampilan personel. Reliabilitas yaitu kemampuan mengerjakan layanan secara andal dan akurat sesuai dengan janji. Responsif merupakan kesediaan memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada pelanggan. Assuren adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. Empati dapat dipahami sebagai kepedulian, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Kemudian sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang kian mutakhir dan perubahan yang sangat cepat, dimana terjadi transformasi layanan dari manual ke digital secara besar-besaran, ditemukanlah model pengukuran kualitas layanan elektronik yang dikenal sebagai E-S-QUAL & E-RecS-Qual (Ananthanarayanan Parasuraman et al.,

2005). ES-QAUAL memiliki 4 dimensi yaitu **Efisiensi (Efficiency)**: Kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs. **Pemenuhan (Fulfillment)** :: Sejauh mana janji situs tentang pengiriman pesanan dan ketersediaan barang terpenuhi. **Ketersediaan sistem (System availability)**: Fungsi teknis situs yang benar. Dan **Privasi (Privacy)**: Sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pelanggan. Sedangkan E-RecS-QUAL terdiri dari 3 dimensi yaitu **Responsiveness** : Penanganan masalah yang efektif dan kembali melalui situs. **Kompensasi (Compensation)**: Sejauh mana situs mengkompensasi masalah pelanggan. Dan **Kontak (Contact)**: Tersedianya bantuan melalui perwakilan telepon atau online. Dimensi-dimensi tersebut merupakan rumusan baru setelah mereka melakukan kajian mendalam pada aspek-aspek Reliabilitas, Responsif, Akses, Fleksibilitas, Kemudahan navigasi, Efisiensi, Jaminan/ Kepercayaan, Keamanan/ Privasi, Pengetahuan Harga, Estetika Situs, dan personalisasi.

Penelitian pada 2018-2020 mengenai layanan berbasis digital ada dimensi yang sama ada juga yang berbeda dengan konsep E-S-QUAL/ E-RECS-QUAL yang dikembangkan Parasuraman et.al. sebagaimana dijelaskan di atas. Dimensi-dimensi pengukuran kualitas layanan elektronik/ digital antara lain *Site Organization, Responsiveness, Reliability, User's Friendliness, Personal Need, Efficiency* (Raza, Umer, Qureshi, & Dahri, 2020). *Provider's approach to new technologies, Customer service and support, Quality and availability, customer line, Selection of offered products and services, Reliability and accuracy of provided services, Clarity and transparency of provided information, Professional competence of personnel & Options for service modification* (Strenitzzerová & Gaña, 2018). Kemudian *Connectivity across the three realms (physical, digital, social), Legitimate access to sensitive or PII (personal identifiable information), Substitution of digital and social resources for physical resources, Blurring of participant roles, Congruency across realms, Dynamic capabilities and resources* (Bolton et al., 2018). Ada juga dimensi *Efficiency, Privacy, Reliability, Emotional benefit, Customer service* (Al-dweeri, Moreno, Montes, Obeidat, & Al-dwairi, 2019). Lalu *reliable infrastructure, benefits and financial support, government support, perception and knowledge, educational facilities, quality of holding classes, entrance conditions, meeting the needs of students, process of education, planning and flexibility of courses, professors' opinion and information exchange* (Baradaran & Ghorbani, 2020). *efficiency, system availability, fulfillment and privacy on user's perceived value, e-service quality and e-loyalty that influence the digital library services* (Dalbehera, 2020). *Website Design (Information Quality, Website Aesthetics, Purchase Process, Website Convenience, Product Selection, Price Offerings, Website Personalization, System Availability), Customer Service (Service Level, Return Handling/ Policies), Security/ Privacy (Security, Privacy), Fulfillment (Timeliness of Delivery, Order Accuracy, Delivery Condition)* (Rita, Oliveira, & Farisa, 2019). Dan *System quality, Reliability, Security, Accessibility, Information quality, Service capability, Interactivity, Responsiveness*. (Li & Shang, 2020)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang berbasis analisis literature yang terkait dengan pengukuran kualitas jasa. Pertama melakukan penelusuran dan kajian atas hasil penelitian dan artikel jurnal yang ditulis Parasuraman et. Al. tahun 1985, 1988, 2002 dan tahun 2005. Kemudian juga melakukan perbandingan beberapa hasil penelitian dan tulisan tentang kualitas layanan yang berbasis elektronik atau digital dari peneliti terbaru tahun 2018-2020.

HASIL DAN DISKUSI

Sesuai data Google Scholar hingga 20 September 2021, pada artikel yang dipublikasikan di *Journal of Marketing* (1985) ini telah dikutip oleh 36.811 peneliti. Berdasarkan data Google Scholar sampai 20 September 2021 Tulisan Parasuraman et.al (1988) tersebut mendapatkan sitasi yang sangat tinggi sebesar 40.258 kutipan dari *Jurnal of Retailing* dan 61.978 dari versi *google book*. Sedangkan tulisan tahun 2005 yang memunculkan konsep *E-S-QUAL & E-RecS-QUAL* mendapatkan sitasi sebanyak 5451

Adapun *E-S-QUAL* dan *E-RecS-QUAL* sebenarnya merupakan rumusan baru dari kajian-kajian dimensi pengukuran kualitas layanan elektronik/ digital seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Access*, *Flexibility*, *Ease of navigation*, *Efficiency*, *Assurance/trust*, *Security/privacy*, *Price knowledge*, *Site aesthetics*, *Customization/personalization* (Ananthanarayanan Parasuraman et al., 2005). Realibilitas merupakan keakuratan antara janji dan layanan (memiliki barang dalam stok, mengirimkan apa yang dipesan, mengirimkan saat dijanjikan), penagihan, dan informasi produk. Responsif dimaknai sebagai respon cepat dan kemampuan memberikan bantuan jika ada masalah atau pertanyaan. Akses berarti kecepatan untuk masuk ke situs perusahaan saat dibutuhkan. Fleksibilitas yaitu adanya banyak pilihan membayar, mengirim, membeli, mencari, dan mengembalikan barang. Kemudahan navigasi menyangkut situs berisi fungsi yang membantu pelanggan menemukan apa yang mereka butuhkan tanpa kesulitan, memiliki fungsi pencarian yang baik, dan memungkinkan pelanggan untuk bermanuver dengan mudah dan cepat bolak-balik melalui halaman. Efisiensi menjelaskan bahwa situs mudah digunakan, terstruktur dengan baik, dan memiliki informasi yang minimal untuk diinput oleh pelanggan. Jaminan / kepercayaan adalah keyakinan pelanggan saat berurusan dengan situs dan adanya reputasi situs dan produk/ layanan yang dijualnya, serta informasi yang jelas dan jujur yang disajikan. Keamanan/privasi ialah sejauh mana pelanggan yakin bahwa situs tersebut aman dari penyusupan dan perlindungan informasi pribadi. Pengetahuan harga adalah sejauh mana pelanggan dapat menentukan harga pengiriman, harga total, dan perbandingan harga selama proses belanja. Estetika situs terkait penampilan situs. Dan kustomisasi/personalisasi merupakan kemudahan situs dalam penyesuaian dengan preferensi, sejarah, dan cara berbelanja pelanggan secara individu. Maka bila dilihat dengan dimensi-dimensi yang digunakan para peneliti terkini hampir tidak terlalu jauh berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Hanya saja penekanan dan konteks yang ditelitinya berbeda sehingga memunculkan istilah yang seolah berbeda dalam menggunakan dimensi, sedangkan dari sisi substansi memiliki kemiripan antara satu dengan yang lainnya.

Penggunaan dimensi-dimensi dalam mengukur layanan pendidikan vokasi pada saat pandemic dewasa ini bisa dilakukan dengan dua pendekatan. Pendekatan pertama adalah ketika layanan pendidikan dilakukan dengan tatap muka, maka dimensi untuk mengukur layanan bisa menggunakan konsep *SERVQUAL*. Dan pendekatan kedua, jika layanan pendidikan dilakukan dengan menggunakan dimensi yang digunakan untuk mengukur layanan digital. Penulis melihat bahwa Konsep *E-S-QUAL* dan *E-ReS-QUAL* masih relevan untuk digunakan. Bagaimana jika layanan pendidikan secara hybrid. Dalam hal ini penulis konsisten pada dua model tersebut bisa digunakan secara bersama-sama (mix). Namun demikian, hal ini masih perlu pengujian secara empiris, apakah tepat atau tidaknya.

SIMPULAN

Melihat kajian literature, untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan pendidikan vokasi pada masa pandemic dan pasca pandemic masih relvan menggunakan model SERQUAL untuk mengukur layanan pendidikan tatap muka. Sedangkan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan secara online menggunakan model E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL baik digunakan secara terpisah maupun secara campuran. Tergantung pada situasi, penekanan dan konteks penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-dweeri, R. M., Moreno, A. R., Montes, F. J. L., Obeidat, Z. M., & Al-dwairi, K. M. (2019). The effect of e-service quality on Jordanian student's e-loyalty: an empirical study in online retailing. *Industrial Management & Data Systems*.
- Baradaran, V., & Ghorbani, E. (2020). Development of fuzzy exploratory factor Analysis for designing an E-learning service quality assessment model. *International Journal of Fuzzy Systems*, 22(6), 1772–1785.
- Birrell, B., & Betts, K. (2018). Australia's higher education overseas student industry: in a precarious state. *The Australian Population Research Institute, Melbourne, Available at: <https://tapri.org.au/Wp-Content/Uploads/2016/04/Final-Report-Overseas-Student-IndustryV2.Pdf>* (Accessed 30 May 2019).
- Bolton, R. N., McColl-Kennedy, J. R., Cheung, L., Gallan, A., Orsingher, C., Witell, L., & Zaki, M. (2018). Customer experience challenges: bringing together digital, physical and social realms. *Journal of Service Management*.
- Dalbehera, S. (2020). Measuring service quality in digital library services by the research scholars of SOA University of Odisha using ES-QUAL model. In *International Perspectives on Improving Student Engagement: Advances in Library Practices in Higher Education*. Emerald Publishing Limited.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Information & Management Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Inf. Manage*, 57(3), 103197.
- Mahat, M. (2019). The competitive forces that shape Australian medical education: An industry analysis using Porter's five forces framework. *International Journal of Educational Management*.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Parasuraman, Anantharanthan, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690.
- Strenitzerová, M., & Gaňa, J. (2018). Customer satisfaction and loyalty as a part of customer-based corporate sustainability in the sector of mobile communications services. *Sustainability*, 10(5), 1657.