

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN SMK TERHADAP PENDAMPINGAN POLITEKNIK NEGERI BALI PADA PROGRAM SMK PUSAT KEUNGGULAN**

**I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari\*, I Gde Agus Jaya Sadguna, Agus Adi Putrawan, Ni Made Sintya Rani**

Politeknik Negeri Bali

Email: gungmaskrisna88@pnb.ac.id, jayasadguna@pnb.ac.id,

putrawanagusadi@pnb.ac.id, sintyarani@pnb.ac.id

### **Abstrak**

Politeknik Negeri Bali dinyatakan layak sebagai Perguruan Tinggi Vokasi pendamping SMK Pusat Keunggulan karena telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan akreditasi institusi B, memiliki rekam jejak bekerja sama dengan DUDI sebanyak ratusan, dan memiliki program studi yang searah/selaras dengan kompetensi keahlian yang dikembangkan oleh SMK Pelaksana pendampingan ini salah satunya dilakukan oleh Politeknik Negeri Bali dengan 10 SMK PK di Provinsi Bali dan 10 SMK di luar Bali termasuk NTT, NTB, dan Sulawesi Utara dan Selatan. Dari penelitian diperoleh Tingkat Kepuasan SMK Terhadap Pendampingan Politeknik Negeri Bali Pada Program SMK Pusat Keunggulan Tahun 2021 sebesar 91,05% (Sangat Memuaskan). Teknik analisis yang digunakan adalah importance performance analysis, Customer Satisfaction Index. Indikator dari Pendampingan Politeknik Negeri Bali yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan SMK adalah Pendampingan pemenuhan 8 (delapan) standar nasional pendidikan dan implementasi link and match dengan dunia kerja (Q2), Fasilitasi dan/atau pelatihan pelaksanaan in house training (IHT) kepada kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat keunggulan, serta pengawas sekolah (Q3)

**Kata Kunci:** Analisis Pemahaman, Kepedulian Environmental Accounting, Pengelolaan Limbah Medis

### **Abstract**

*This research aims to analyze the understanding and concern of environmental accounting for medical waste management at the Plawad Karawang Community Health Center. This research method uses qualitative data collection techniques using observation, interviews and documentation. The results of this research are that the Plawad Community Health Center has an understanding and concern for protecting and maintaining the surrounding environment, by minimizing and preventing the negative impact of the waste produced, whether by managing medical waste or being an example for people who visit the Plawad Community Health Center by providing domestic trash cans. or also called household waste (non-*

<b>How to cite:</b>	I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari*, I Gde Agus Jaya Sadguna, Agus Adi Putrawan, Ni Made Sintya Rani (2022) Analisis Tingkat Kepuasan SMK terhadap Pendampingan Politeknik Negeri Bali Pada Program Smk Pusat Keunggulan (8) 10, <a href="https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i10">https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i10</a>
<b>E-ISSN:</b>	<a href="https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i10">2548-1398</a>
<b>Published by:</b>	<a href="https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i10">Ridwan Institute</a>

*medical waste), and medical waste, as well as B3 waste. Plawad Community Health Center has not fully implemented environmental accounting, but the Community Health Center has incurred costs incurred from operational activities related to environmental maintenance.*

**Keywords:** *Understanding Analysis, Environmental Accounting Concern, Medical Waste Management*

## PENDAHULUAN

Program SMK PK (Pusat Keunggulan) pada tahun 2021 tidak terlepas dari penguatan program SMK sebelumnya, yakni Revitalisasi SMK dan SMK CoE (Center of Excellence). Program Revitalisasi Sekolah ini berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2016 tentang Revitalisasi Sekolah Menengah Kejuruan, sedangkan program SMK CoE dirilis pada Juli 2020. Revitalisasi SMK berfokus pada insentif bantuan fisik bagi SMK melalui lima sektor prioritas, yakni maritim, pariwisata, pertanian, industri kreatif, dan teknologi, dengan melibatkan pemerintah daerah setempat.

Sedangkan SMK CoE berfokus pada pengembangan SDM SMK untuk bisa mengimbas sekolah lain dengan insentif bantuan fisik dan nonfisik. Program SMK CoE yang menyertakan pelatihan kepala sekolah dan guru kejuruan ini memiliki 4 sektor prioritas utama, yakni pemesinan dan konstruksi, ekonomi kreatif, hospitality, care services, serta prioritas lain (kerja sama luar negeri). Selain harus berkoordinasi dengan pemerintah daerah juga, kemampuan SDM (kapasitas kepala sekolah dan guru yang bersertifikat) turut menjadi salah satu kriteria seleksi pada program ini.

SMK Pusat Keunggulan (SMK PK) merupakan program pengembangan SMK dengan kompetensi keahlian tertentu dalam meningkatkan kualitas dan kinerja, yang diperkuat melalui kemitraan dan penyelarasan dengan dunia usaha, dunia industri, dunia kerja, yang akhirnya menjadi SMK rujukan yang dapat berfungsi sebagai sekolah penggerak dan pusat peningkatan kualitas dan kinerja SMK Lainnya.

SMK Pusat Keunggulan (SMK PK) adalah SMK yang mampu menghasilkan lulusan yang kompeten pada kompetensi keahlian tertentu dan terserap di dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja serta dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi, melalui program penyelarasan pendidikan vokasi secara sistematis dan menyeluruh dengan dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja serta berfungsi sebagai pusat keunggulan, peningkatan kualitas dan rujukan bagi SMK lainnya.

Inovasi untuk mendorong program Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Pusat Keunggulan adalah pendampingan dari perguruan tinggi (PT). Kolaborasi dengan pendidikan tinggi, akan memberikan pengalaman tersendiri bagi SMK di dalam memperluas jejaring dengan dunia usaha dunia industri (DUDI) sebagai mitra pembelajarannya. Adapun peran institusi pendamping SMK PK yakni, melaksanakan kegiatan sesuai dengan tujuan Program SMK Pusat Keunggulan, menganalisa kekuatan dan kelemahan, serta mengembangkan potensi yang ada di sekolah, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya, untuk mencapai tujuan Program SMK Pusat Keunggulan.

Selanjutnya, mendampingi sekolah dalam mencapai target luaran, hasil dan dampak (output, outcome, impact) yang diinginkan serta menjadi perpanjangan tangan Kemendikbud dalam melakukan Program Oversight. Salah satu dukungan penting terhadap program SMK Pusat Keunggulan ini adalah terjadinya sinergi antarjenjang yang ditempuh melalui pendampingan oleh perguruan tinggi, mencakup aspek perencanaan dan pengelolaan program SMK Pusat Keunggulan. “Perguruan tinggi dengan pengalaman dan rekam jejak yang baik, didorong ikut membantu mempercepat akses SMK untuk bermitra dengan dunia kerja, serta memperkuat perencanaan dan pengelolaan program.

Program ini juga turut menjaga kesinambungan perguruan tinggi vokasi dan SMK dalam pengembangan kepakaran dan kompetensi keahlian serta jejaring. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, diantaranya: (1) Perguruan Tinggi dengan akreditasi institusi minimal B/Baik Sekali, dengan minimal usia pendirian 15 tahun; (2) Memiliki rekam jejak bekerja sama dengan DUDI dengan ruang lingkup minimal 5; dan (3) Memiliki prodi yang searah/selaras dengan kompetensi keahlian yang dikembangkan di SMK.

Politeknik Negeri Bali dinyatakan layak sebagai Perguruan Tinggi Vokasi pendamping SMK Pusat Keunggulan karena telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan akreditasi institusi B, memiliki rekam jejak bekerja sama dengan DUDI sebanyak ratusan, dan memiliki program studi yang searah/selaras dengan kompetensi keahlian yang dikembangkan oleh SMK.

Berdasarkan kriteria yang telah dipenuhi tersebut, Politeknik Negeri Bali ditetapkan sebagai perguruan tinggi pendamping melalui Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Vokasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 21/d/o/2021 tentang Penetapan Perguruan Tinggi Sebagai Pelaksana Pendampingan Program Sekolah Menengah Kejuruan Pusat Keunggulan Tahun 2021 Seperti diketahui bahwa SMK Pusat Keunggulan (SMK PK) adalah program pengembangan SMK yang berfokus pada kompetensi keahlian tertentu untuk meningkatkan kualitas dan kinerja, yang diperkuat melalui kemitraan dan penyelarasan dengan dunia usaha, dunia industri, dunia kerja, yang bermuara kepada terwujudnya SMK yang menjadi rujukan dan juga sebagai sekolah penggerak dan pusat peningkatan kualitas dan kinerja SMK lainnya. Untuk itu juga dibarengi dengan program pendampingan yang dirancang untuk membantu SMK PK dalam pencapaian output.

Pelaksana pendampingan ini salah satunya dilakukan oleh Politeknik Negeri Bali dengan 10 SMK PK di Provinsi Bali dan 10 SMK di luar Bali termasuk NTT, NTB, dan Sulawesi Utara dan Selatan. Pendampingan PNB tersebut diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas SMK, sehingga SMK yang didampingi oleh PNB merasa puas atas pelayanan pendampingan selama program SMK PK ini. Kepuasan dimaknai sebagai reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan yang diberikan oleh PNB. Menurut Sadono, (2014) Kepuasan akan mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan dan kesan kepada orang lain tentang pelayanan yang diberikan.

Kepuasan atau ketidakpuasan dari masyarakat ditentukan oleh persepsi dan harapan masyarakat. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat saat mencoba produk atau menerima suatu pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan masyarakat sebelum menggunakannya, dibandingkan dengan hasil persepsi masyarakat terhadap jasa tersebut setelah masyarakat merasakan kinerja jasa tersebut.

Kepuasan terhadap pendampingan SMK pada program SMK PK ini menjadi pertimbangan yang sangat penting serta menjadi self-evaluation dan feed back bagi PNB. Hal ini berkaitan dengan program SMK PK tahun 2022, dimana PNB mengajukan diri untuk mendampingi kembali SMK-SMK yang memperoleh hibah di tahun ini. Kepuasan ini dilihat dari Pelaksanaan Kegiatan Pendampingan Program SMK Pusat Keunggulan Tahun 2021 yang meliputi 1) Pelaksanaan koordinasi dengan unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi, perguruan tinggi lainnya, dinas Pendidikan provinsi, dan dinas terkait; 2) Pendampingan pemenuhan 8 (delapan) standar nasional pendidikan dan implementasi link and match dengan dunia kerja; 3) Fasilitasi dan/atau pelatihan pelaksanaan in house training (IHT) kepada kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat keunggulan, serta pengawas sekolah; 4) Fasilitasi implementasi pembelajaran berbasis komunitas kepada kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat keunggulan, serta pengawas sekolah; 5) Pendampingan kepala sekolah di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan dalam penyusunan perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan SMK; 6) Pendampingan penggunaan teknologi bagi kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan; 7) Penyusunan, pemantauan, evaluasi, dan pelaksanaan tindak lanjut capaian pembelajaran di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di SMK-SMK yang didampingi oleh Politeknik Negeri Bali pada program SMK Pusat Keunggulan tahun 2021. Adapun lama penelitian yang direncanakan adalah selama empat bulan (April 2022-Agustus 2022). Populasi dalam sebuah penelitian adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai karakteristik tertentu. Pada penelitian ini populasi adalah SMK-SMK yang didampingi oleh Politeknik Negeri Bali pada program SMK Pusat Keunggulan tahun 2021.

Pendampingan ini dilakukan oleh Politeknik Negeri Bali dengan 10 SMK PK di Provinsi Bali dan 10 SMK di luar Bali termasuk NTT, NTB, dan Sulawesi Utara dan Selatan sehingga populasi dari penelitian ini sebanyak 40 orang diambil dari 20 SMK yang terdiri dari Kepala Sekolah dan PIC program SMK PK tahun 2021. Adapun tahapan analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah:

#### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pada tahapan ini kuesioner yang digunakan akan diuji apakah telah valid dan reliabel sebagai alat pengumpulan data pada penelitian ini.

2. Melakukan Importance Performance Analysis pendampingandengan cara menghitung nilai kepentingan (importance) variable menurut masyarakat lalu mengukur nilai kinerja (performance) kopi biji salak yang dinilai oleh masyarakat. Nilai importance dan performance kemudian dipetakan dalam diagram kartesius yang membagi hasil menjadi empat kuadran yaitu kuadran I (keep up the good work/ pertahankan prestasi) kuadran II (possible overkill/ berlebihan), kuadran III (low priority/ Prioritas Rendah), dan kuadran IV (concentrate in here/ prioritas utama).

Adapun tahapan dalam metode importance performance analysis adalah sebagai berikut: a) Menentukan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan tingkat kinerja dimensi. b) pendampingan melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Hal ini dihitung dengan persamaan:

$$TK_i = \frac{x_i}{y_i} \cdot 100\%$$

Keterangan:

TKi = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja atribut

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan atribut  
Menghitung rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat kepentingan untuk setiap atribut dengan persamaan:

$$\bar{x}_t = \frac{\sum x_i}{n}$$
$$\bar{y}_t = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}_t$  = skor rata-rata tingkat kinerja atribut

$\bar{y}_t$  = skor rata-rata tingkat kepentingan atribut

$n$  = jumlah responden

c) Menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang akan menjadi batas pada diagram kartesius

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum \bar{x}_i}{k}$$

$$\bar{\bar{y}} = \frac{\sum \bar{y}_i}{k}$$

Keterangan: = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atribut

$\bar{\bar{y}}$  = rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atribut yang memengaruhi dimensi kualitas produk

$\bar{\bar{x}}$  K = banyaknya atribut yang dapat memengaruhi kualitas kopi

d) Melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius untuk melihat posisi masing-masing atribut dimensi kualitas minuman produk kopi biji salak. Diagram kartesius dibagi

menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik.

3) Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI) kopi biji salak dengan langkah sebagai berikut. a) Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS), nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut. Nilai MIS dan MSS masing-masing dapat dihitung dengan menggunakan persamaan berikut:

$$MIS = \frac{\sum y_i}{n}$$
$$MIS = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

$y_i$  = nilai kepentingan atribut ke-i

$x_i$  = nilai kinerja atribut ke-i

b) Menggunakan Weighted Factor (WF) fungsi Mean Importance Score atau nilai rata-rata tingkat kepentingan ( $MIS_i$ ) masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total Mean Importance Score ( $MIS_i$ ) untuk seluruh atribut yang diuji. Nilai WF dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan berikut:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{Total\ MIS_i}$$

Keterangan:

$MIS_i$  = Mean Importance Score ke-i

c) Menggunakan perhitungan Weighted Score (WS), fungsi dari Mean Satisfaction Score dikalikan dengan Weighted Factor (WF). Mean Satisfaction Score (MSS) atau nilai rata-rata tingkat kepuasan diperoleh dari nilai rata-rata tingkat performance atau nilai rata-rata tingkat kinerja.

$$WS_i = MSS_i \cdot WF_i$$

Keterangan:

$MSS_i$  = Mean Satisfaction Score ke-i

$WF_i$  = Weighted Factor ke-i

d) Menggunakan perhitungan Weighted Average Total (WAT), fungsi dari total Weighted Score (WS) atribut ke-1 ( $a_1$ ) hingga atribut ke-n ( $a_n$ )

$$WAT = WSA_1 + WSA_2 + \dots + WSA_n$$

Keterangan:

$WSA$  = Weighted Score

e) Melakukan penghitungan Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu fungsi dari nilai Weighted Average (WA) dibagi dengan Highest Scale (HS) atau yang dinyatakan dalam bentuk persen. Skala maksimum diperoleh dari ukuran skala likert yang dipergunakan dalam pembobotan tingkat kepentingan dan pekerja.

$$CSI = \frac{WA}{HS} \cdot 100\%$$

Keterangan:

WA = Weighted Average

HS = Highest Scale (skala maksimum)

4. Menarik kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari item-item yang tersaji dalam kuesioner tersebut benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti hal yang diteliti, yaitu Analisis Tingkat Kepuasan SMK Terhadap Pendampingan Politeknik Negeri Bali Pada Program Smk Pusat Keunggulan Tahun 2021. Uji Validitas Menurut (Sugiyono, 2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Keputusan suatu item valid atau tidak valid menurut (Sugiyono, 2019) dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, bila korelasi  $r$  di atas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid. Perhitungan rumus tersebut menggunakan bantuan SPSS 25. Berikut hasil uji validitas item pernyataan. Uji validitas harapan dan persepsi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Harapan Responden**

Variabel	Nilai		Keputusan
	r Hitung	rTabel(df=n-2;0,05)	
H11	0,412	0,320	Valid
H21	0,327	0,320	Valid
H22	0,326	0,320	Valid
H23	0,363	0,320	Valid
H24	0,442	0,320	Valid
H25	0,363	0,320	Valid
H26	0,322	0,320	Valid
H27	0,394	0,320	Valid
H31	0,376	0,320	Valid
H41	0,319	0,320	Valid
H42	0,451	0,320	Valid
H43	0,333	0,320	Valid
H44	0,328	0,320	Valid
H45	0,351	0,320	Valid
H51	0,343	0,320	Valid
H61	0,329	0,320	Valid
H62	0,331	0,320	Valid
H71	0,409	0,320	Valid
H72	0,364	0,320	Valid
H73	0,442	0,320	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas berdasarkan Harapan responden (SMK) mendapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh item pertanyaan harapan dinyatakan valid.

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Persepsi Responden**

Variabel	Nilai		Keputusan
	r Hitung	rTabel(df=n-2;0,05)	
P11	0,331	0,320	Valid
P21	0,373	0,320	Valid
P22	0,343	0,320	Valid
P23	0,393	0,320	Valid
P24	0,448	0,320	Valid
P25	0,470	0,320	Valid
P26	0,347	0,320	Valid
P27	0,396	0,320	Valid
P31	0,347	0,320	Valid
P41	0,461	0,320	Valid
P42	0,394	0,320	Valid
P43	0,329	0,320	Valid
P44	0,349	0,320	Valid
P45	0,324	0,320	Valid
P51	0,329	0,320	Valid
P61	0,325	0,320	Valid
P62	0,321	0,320	Valid
P71	0,541	0,320	Valid
P72	0,490	0,320	Valid
P73	0,483	0,320	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas berdasarkan Persepsi responden (SMK) mendapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh item pertanyaan harapan dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kuisisioner yang dibuat dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Jadi apabila instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. responden uji reliabilitas ini menggunakan teknik Cronbach Alpha dimana suatu instrumen yang di katakan handal (reliabe) bila memiliki koefisien kehandalan atau nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6 Berdasarkan hasil olah data dan pengujian reliabilitas dengan SPSS 25 didapatkan hasil sebagai berikut:

### Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan Persepsi Responden

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	20

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil uji reabilitas berdasarkan persepsi responden diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.667 dari 20 butir pertanyaan dari kuisisioner sehingga dapat

dikatakan bahwa pertanyaan berdasarkan persepsi responden yang ada pada penelitian ini dinyatakan reliable karena nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6.

**Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan Harapan Responden**

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	20

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil uji reabilitas berdasarkan harapan responden diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.698 dari 20 butir pertanyaan dari kuisioner sehingga dapat dikatakan bahwa pertanyaan berdasarkan harapan responden yang ada pada penelitian ini dinyatakan reliable karena nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6.

**A) Important Performance Analysis (IPA)**

Teknik Important Performance Analysis (IPA) ini digunakan untuk mengetahui dimensi pendampingan yang mana saja yang perlu ditingkatkan dan perlu dipertahankan dalam pendampingan SMK oleh Politeknik Negeri Bali. Hasil kesenjangan antara persepsi dan harapan serta letak tiap-tiap indikator pada diagram kartesius dapat dilihat pada Tabel 3 dan Gambar 1 berikut;

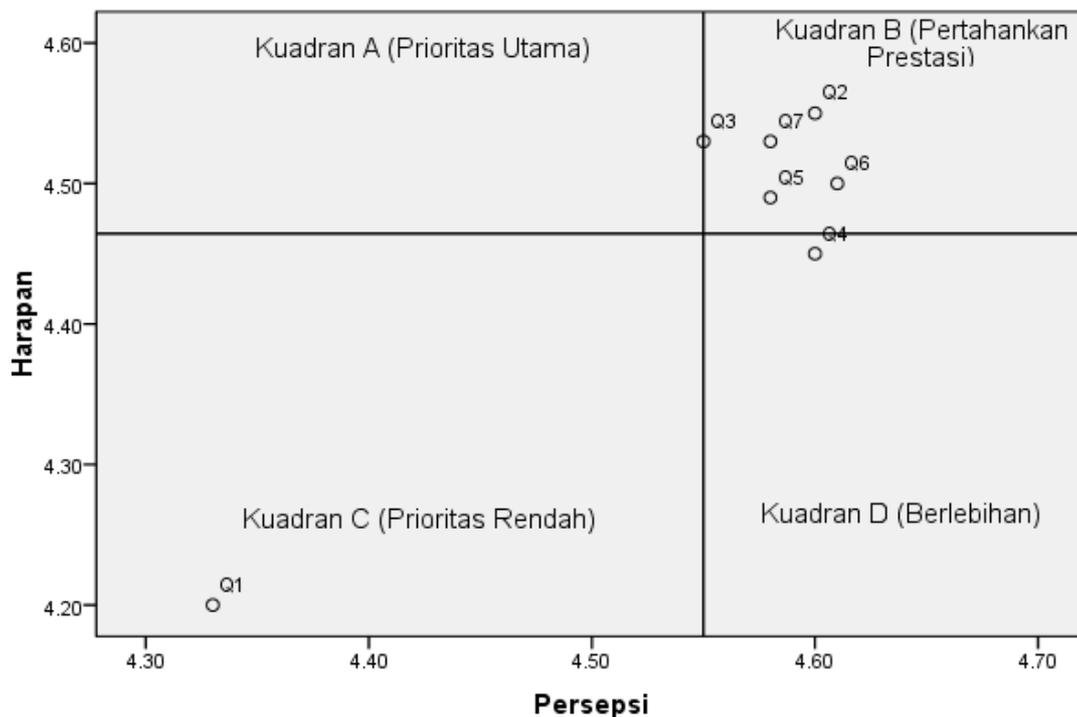
**Tabel 3 Hasil Uji Kesenjangan (GAP) antara Persepsi Dan Harapan (sub indikator Pendampingan)**

Atribut (Sub indikator)	Harapan	Persepsi	GAP	Keterangan	RANK
Q11	4.20	4.33	0.13	Positif	4
Q21	4.40	4.55	0.15	Positif	3
Q22	4.48	4.58	0.10	Positif	7
Q23	4.53	4.58	0.05	Positif	15
Q24	4.55	4.60	0.05	Positif	15
Q25	4.58	4.60	0.02	Positif	19
Q26	4.55	4.68	0.13	Positif	4
Q27	4.53	4.63	0.10	Positif	8
Q31	4.45	4.55	0.10	Positif	8
Q41	4.43	4.63	0.20	Positif	1
Q42	4.45	4.63	0.18	Positif	2
Q43	4.53	4.58	0.05	Positif	15
Q44	4.55	4.60	0.05	Positif	15
Q45	4.50	4.58	0.08	Positif	11
Q51	4.50	4.58	0.08	Positif	11
Q61	4.68	4.68	0.00	Positif	20
Q62	4.43	4.55	0.13	Positif	4
Q71	4.48	4.53	0.05	Positif	14
Q72	4.53	4.60	0.07	Positif	13
Q73	4.55	4.63	0.08	Positif	10

**Tabel 4 Hasil Uji Kesenjangan (GAP) antara Persepsi Dan Harapan (indikator Pendampingan)**

Indikator	Harapan	Persepsi	GAP	keterangan	rank
Q1	4.20	4.33	0.13	positif	2
Q2	4.55	4.60	0.05	positif	6
Q3	4.53	4.55	0.02	positif	7
Q4	4.45	4.60	0.15	positif	1
Q5	4.49	4.58	0.09	positif	4
Q6	4.50	4.61	0.11	positif	3
Q7	4.53	4.58	0.05	positif	5

**Diagram Kartesius Indikator pendampingan**



Dilihat dari diatas, menunjukkan bahwa posisi indikator dari variabel pendampingan Politeknik Negeri Bali mempengaruhi kepuasan SMK. Posisi masing-masing keempat kuadran tersebut digunakan sebagai pedoman untuk mengambil tindakan yang tepat dalam memberikan kepuasan hasil. Posisi keempat kuadran tersebut terletak pada posisi kiri atas untuk kuadran A, posisi kanan atas untuk kuadran B, posisi kiri bawah untuk kuadran C, dan posisi kanan bawah untuk kuadran D. Adapun penjelasan untuk masing-masing kuadran adalah:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut yang terdapat di kuadran A adalah atribut yang menjadi prioritas, dimana atribut yang dianggap penting oleh responden, namun kinerjanya masih kurang baik. Pada penelitian ini Tidak terdapat atribut yang berada pada kuadran A.

## 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang terdapat di kuadran B adalah atribut- atribut yang dianggap penting oleh para responden dan pelaksanaan kinerjanya sudah sesuai dengan yang diharapkan. Atribut- atribut di kuadran ini harus tetap dipertahankan karena merupakan unggulan dari pelayanan yang diberikan. Atribut- atribut tersebut antara lain: a) Pendampingan pemenuhan 8 (delapan) standar nasional pendidikan dan implementasi link and match dengan dunia kerja (Q2). b) Fasilitasi dan/atau pelatihan pelaksanaan in house training (IHT) kepada kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat keunggulan, serta pengawas sekolah (Q3). c) Pendampingan kepala sekolah di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan dalam penyusunan perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan SMK, (Q5). d) Pendampingan penggunaan teknologi bagi kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan. (Q6). e) Penyusunan, pemantauan, evaluasi, dan pelaksanaan tindak lanjut capaian pembelajaran di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan. (Q7).

## 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut yang terdapat di kuadran C adalah atribut yang dianggap oleh para responden tidak terlalu penting dan kinerjanya juga rendah. Atribut – atribut tersebut antara lain pelaksanaan koordinasi dengan unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi, perguruan tinggi lainnya, dinas pendidikan provinsi, dan dinas terkait; (Q1).

## 4. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut yang terdapat di kuadran D adalah atribut yang dianggap oleh para responden tidak terlalu penting dan diharapkan, namun kinerja dari atribut ini termasuk baik. Atribut- atribut tersebut antara lain fasilitasi implementasi pembelajaran berbasis komunitas kepada kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat keunggulan, serta pengawas sekolah, (Q4).

## Customer Satisfaction Index (CSI)

Dalam penelitian CSI, kepuasan yang dinilai adalah kepuasan SMK secara menyeluruh terhadap indikator-indikator Pendampingan Politeknik Negeri Bali dalam program SMK PK yang telah diberikan. Hasil dari tingkat kepuasan SMK dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5 Customer Satisfaction Index (CSI)**

Variabel	Indikator	MIS	MSS	WF (%)	WS
	Pelaksanaan koordinasi	4.20	4.33	13.44	58.19
	Dengan unit pelaksana				
	Teknis Direktorat				
	Jenderal Pendidikan				
	Vokasi, perguruan tinggi				
	lainnya, dinas				

	pendidikan provinsi, dan dinas terkait (Q1)				
	Pendampingan pemenuhan 8 (delapan) standar nasional pendidikan dan implementasi <i>link and match</i> dengan dunia kerja (Q2)	4.55	4.60	14.56	66.97
<i>Pendampingan</i>	Fasilitasi dan/atau pelatihan pelaksanaan in house training (IHT) kepada kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat keunggulan, serta pengawas sekolah (Q3)	4.53	4.55	14.51	66.00
	Fasilitasi implementasi pembelajaran berbasis komunitas kepada kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat keunggulan, serta pengawas sekolah, (Q4)	65.50	65.50	14.24	65.50
	Pendampingan kepala sekolah di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan dalam penyusunan perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan SMK (Q5)	65.73	65.73	14.37	65.73
	Pendampingan penggunaan teknologi bagi kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan (Q6)	66.41	66.41	14.40	66.41
	Penyusunan, pemantauan, evaluasi, dan pelaksanaan tindak lanjut capaian pembelajaran di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan. (Q7)	66.43	66.43	14.49	66.43
	Total	31.25	31.85	100.00	455.23
WT		455.23/5			
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>		91.05 (Sangat Puas)			

Jika dilihat kembali pada Tabel 5 yaitu tabel kriteria nilai CSI, maka secara keseluruhan, kepuasan SMK terhadap Pendampingan Politeknik Negeri Bali pada Pusat Keunggulan tahun 2021 masuk ke dalam katerogi Very Good atau Sangat Memuaskan

dengan nilai CSI sebesar 91,05% Ini berarti bahwa Pendampingan Politeknik Negeri Bali pada program SMK Pusat Keunggulan tahun 2021, secara keseluruhan sudah termasuk sangat baik, namun perlu ditingkatkan kembali untuk mencapai kepuasan SMK yang lebih maksimal program SMK.

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan SMK Terhadap Pendampingan Politeknik Negeri Bali Pada Program Smk Pusat Keunggulan Tahun 2021 dengan nilai CSI sebesar 91,05% masuk ke dalam katerogi Very Good atau Sangat Memuaskan Indikator dari Pendampingan Politeknik Negeri Bali yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan SMK adalah Pendampingan pemenuhan 8 (delapan) standar nasional pendidikan dan implementasi link and match dengan dunia kerja (Q2)

Fasilitasi dan/atau pelatihan pelaksanaan in house training (IHT) kepada kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat keunggulan, serta pengawas sekolah (Q3), Pendampingan kepala sekolah di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan dalam penyusunan perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan SMK (Q5), Pendampingan penggunaan teknologi bagi kepala sekolah dan guru di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan (Q6), Penyusunan, pemantauan, evaluasi, dan pelaksanaan tindak lanjut capaian pembelajaran di SMK pelaksana Program SMK Pusat Keunggulan (Q7).

### **BIBLIOGRAFI**

- Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. 2007. Importance Values for Importance-Performance Analysis: A Formula for Spreading Out Values Derived from Preference Rankings. *Journal of Business Research*, 60, 115-121.
- Anderson, E. W. and Sullivan, M. W. 1993. The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Sciences*, 12, No.2, Spring, pp. 125-143.
- Armstrong, Gary dan Phillip Kotler. 2009. *Marketing: An Introduction*, Ninth Edition. Pearson Prentice Hall.
- Azzopardi, E., & Nash, R. 2013. A Critical Evaluation of Importance- Performance Analysis. *Journal of Tourism Management*, 35, 222-233.
- Bernadin, John H. & Joyce E.A. Russell. 1993, *Human resource management*, International edition, Singapura : McGraw Hill,Inc.
- Damanik, P.; Astuti, R; Silalahi, R. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Minuman Kopi dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Consumen Satisfaction Index (CSI) di Coffee Story Malang. Universitas Brawijaya. Skripsi.

I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari\*, I Gde Agus Jaya Sadguna, Agus Adi Putrawan, Ni Made Sintya Rani

- Dwyer, L., Knezevic Celbar, L., Edwards, D., & Mihalic, T. 2012. Fashioning A Destination Tourism Future: The Case of Slovenia. *Tourism Management*, 33, pp 305-316.
- Handoko T. Hani. 1994, *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*, Yogyakarta : BPF
- Ihsani, D.W. 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkuang Garut, Jawa Barat*. Departemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, IPB. Bogor. Skripsi
- Ivancevich, John M, Andrew D. Szilagyi, Jr. & Marc J. Wallace, Jr. 1987, *Organizational behavior and performance*, California : Goodyearpublishing company, Inc.
- Kelsey, Kathleen Dodge and Bond, Julie A, A model for measuring customer satisfaction within an academic center of excellence, dalam *Managing Service Quality* 11, No.5, 2001, pp. 359-367
- Kleijnan, Jan et.al, 2011, Does internal quality management contribute to more control or to improvement of higher education? A survey on faculty's perceptions, *Quality Assurance in Education*, Vol. 19 No. 2, 2011, pp. 141-155
- Kotler, Phillip J. 1997. *Marketing Management*. New York: Prentice Hall
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. Jakarta: Erlangga.
- Kottler dan Keller. 2007. *Menejemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Martilla, J. A., & James, J. C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketting*, 41(1), 77-79.
- Matzler, K. dan Hinterhuber, H. 1998. How to Make Product Development Projects More Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction into Quality Function Deployment. *Technovation*, 18 (1), pp. 25-38.
- Milkovich, G.T., and Boudreau, J.W. 1988. *Personnel, Human Resource Management, A Diagnostic Approach*. Business Publications.
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. 2004. Importance-Performance Analysis: A Useful Tool For Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39-52.
- Peni, K. 2005. *Pengaruh Imbalan Terhadap Kinerja Karyawan*, Tesis Magister, Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung.

- Putra, Ichsan S. dan Pratiwi, Ariyanti. 2005. Sukses dengan Soft Skills: Bagaimana Meningkatkan Kemampuan Interaksi Sosial Sejak Kuliah. Institut Teknologi Bandung.
- Rahayu, E. 2005. Studi Persepsi Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kenyamanan Kawasan Simpang Lima Sebagai Ruang Terbuka Publik. Universitas Diponegoro. Semarang. Skripsi.
- Renosori, P., Achiraeniwati, E., dan Oktavalevi, D. 2002. Analisis Hubungan Antara Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen dan Kepuasan Kerja Karyawan Ditinjau dari Iklim Organisasi dan Karakteristik Pekerjaan dengan Menggunakan Analisis Faktor dan Analisis Jalur. *Jurnal Teknik dan Manajemen Industri*. Vol. 3, No.1.
- Sadeli, A.H., Utami, H.N; dan Rahmanisa, R. 2016. Does Customer Satisfaction on Product Quality Illustrates Loyalty of Agricultural Product?. *Ijaber*. Vol 14, No 1, pp 223 – 232.
- Sahney, et al. 2004. A Servqual and QFD Approach to Total Quality Education, a Student Perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 53 No. 2 , 2004 : 143-166
- Spencer, M. Lely & Signe M Spencer, 1993, *Competence At Work, Models for Superior Performance*, John Wiley & Sons Inc.
- Tontini, G., & Silveira, A. 2007. Identification of Satisfaction Attributes Using Competitive Analysis of The Improvement Gap. *International Journal of Operations and Production Management*, 27(5), 482-500.
- Zeithmal, Valari, A. Parasuraman A. and Berry, Leonard, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, 1990, New York: The Free Press

---

**Copyright holder:**

I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari\*, I Gde Agus Jaya Sadguna, Agus Adi Putrawan, Ni Made Sintya Rani (2023)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

