

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain itu, *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja saat ini. Penelitian ini melibatkan 223 responden yang terdiri dari siswa dan alumni SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung. Hasil analisis menunjukkan adanya gap antara persepsi dan harapan pada dimensi *tangible* (sarana dan prasarana) dengan nilai gap (-0.05), dimensi *responsiveness* (administrasi) dengan gap (-0.04), dan dimensi *empathy* (staf administrasi) dengan gap (-0.15).

Metode IPA juga menunjukkan atribut-atribut yang perlu ditingkatkan meliputi ketersediaan dan kondisi fasilitas belajar, kecepatan serta ketepatan layanan administrasi, dan keterampilan serta kompetensi guru. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung sudah baik, namun terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan, terutama pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Saran yang diberikan antara lain adalah peningkatan fasilitas fisik, peningkatan kinerja layanan administrasi, serta pelatihan berkelanjutan bagi guru untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mengajar.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*



ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of services at SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The SERVQUAL method is used to measure perceptions and expectations of service quality based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, the Importance Performance Analysis (IPA) is used to identify attributes that need improvement based on their importance and current performance. The study involved 223 respondents, consisting of students and alumni of SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung. The results showed a gap between perceptions and expectations in the tangible dimension (facilities) with a gap value of (-0.05), the responsiveness dimension (administrative services) with a gap of (-0.04), and the empathy dimension (administrative staff) with a gap of (-0.15).

The IPA method also identified attributes needing improvement, including the availability and condition of learning facilities, the speed and accuracy of administrative services, and the skills and competence of teachers. The conclusion of this study is that the overall service quality at SMK Pekerjaan Umum Negeri Bandung is considered good; however, there are several attributes that still need improvement, particularly in the reliability and responsiveness dimensions. Recommendations include improving physical facilities, enhancing the performance of administrative services, and providing continuous training for teachers to improve their teaching skills and competence.

Keywords: Service quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA)

