

# Kesenjangan Kualitas Layanan Madrasah Aliyah Negeri di Jawa dan Luar Jawa

## Quality Service Gap of Madrasah Aliyah Negeri in Java and Outside Java

Fauziah Khoiriyani<sup>1</sup>, Fatimatuz Zahro Diah Putri Dani<sup>2</sup>, dan  
Rahmat Husein Andri Ansyah<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Pusat Riset Ekonomi Industri, Jasa dan Perdagangan/ BRIN  
fauzo20@brin.go.id

<sup>2</sup> Pusat Riset Ekonomi Industri, Jasa dan Perdagangan/ BRIN  
fatiao06@brin.go.id

<sup>3</sup> Pusat Riset Kebijakan Publik/BRIN  
ratna\_asmarani@yahoo.com

Artikel Disubmit : 18 Januari 2023

Artikel Direvisi : 31 Mei 2023

Artikel Disetujui : 5 Juni 2023

### ABSTRACT

*Madrasah service quality gap is a big challenge in Indonesia national development, especially in the comparative perspective of Java and non-Java regions. Continuous and systematic efforts have been examined to close the gap. Related to this, this study aims to look at the perceptions, comparisons, and dimensions that need to be improved in the quality of service at Madrasah Aliyah Negeri (MAN) on Java and outside Java. This research uses a mixed-method approach with a sequential explanatory method. Each of the ten MAN on Java and outside Java is used as the object of research with a total of 3,319 samples, 1803 respondents from MAN on the island of Java and 1516 outside the island of Java. The results indicate that the perceived service quality at MAN is generally good, with an average rating of 5.64 in Java and 5.27 outside Java. The rating in Java is slightly higher than outside Java, with a statistically significant difference between the two sample groups, as shown by the t-value of 4.083 exceeding the t-table value of 1.990. Meanwhile, the dimensions of service quality that need to be improved by MAN on Java Island are assurance, while outside Java are assurance and tangible.*

**Keywords:** Comparison; Education; Madrasa; Service Quality

### ABSTRAK

*Kesenjangan kualitas layanan pendidikan madrasah di Indonesia masih menjadi tantangan besar, khususnya dalam perspektif wilayah di pulau Jawa dan luar Pulau Jawa. Upaya sistematis dan berkelanjutan telah diusahakan untuk memperkecil kesenjangan. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi, komparasi dan dimensi yang harus ditingkatkan dari kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) pada pulau Jawa dan luar Jawa. Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method dengan metode sequential explanatory. Masing-masing sepuluh MAN di pulau Jawa dan luar Jawa digunakan sebagai objek penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 3.319, 1803 responden dari MAN di pulau Jawa dan 1516 di luar Pulau Jawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, persepsi kualitas pelayanan pada MAN di pulau Jawa menunjukkan rerata 5,64 sementara di luar Jawa 5,27 yang berarti sama-sama baik. Peringkat di Jawa lebih tinggi daripada di luar Jawa, dengan perbedaan yang signifikan secara statistik antara kedua kelompok sampel, seperti yang ditunjukkan oleh nilai t-value sebesar 4,083 yang melebihi nilai t-tabel sebesar 1,990. Sementara itu, dimensi kualitas layanan yang harus ditingkatkan oleh MAN di pulau Jawa adalah assurance, sedangkan di luar Pulau Jawa adalah assurance dan tangible.*

**Kata Kunci :** Komparasi; Kualitas Layanan; Madrasah; Pendidikan

### PENDAHULUAN

Kemunculan pendidikan madrasah dianggap sebagai tanda vital bagi perkembangan positif capaian budaya umat Islam (Umar 2020). Madrasah memiliki payung hukum sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan dalam bentuk Raudhatul Athfal (RA), Madrasah, dan Perguruan Tinggi Agama, serta Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan. Keberadaan pendidikan Islam di Indonesia tidak hanya mengemban misi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan modern tetapi juga misi menyebarkan agama Islam yang secara historis menjadi ruh utama sistem pendidikan di Indonesia pra-modern (Asnawi dan Setyaningsih 2020). Praktiknya, penyelenggaraan pendidikan Islam di Indonesia dalam bentuk madrasah diselenggarakan secara bersama antara Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan Kementerian Agama (Alawiyah 2014). Sayangnya, dalam hal kualitas layanan masih terdapat kesenjangan signifikan antara

madrasah dengan sekolah umum (Mashud, Suradika, dan Ahmad 2021). Fidia Atmaja et al (2022) dalam studinya menyoroti rendahnya kualitas sumber daya manusia dan fasilitas yang kurang memadai di madrasah menjadi masalah baru bagi lembaga pendidikan berbasis kurikulum terpadu. Kesenjangan pendidikan ini tampak lebih signifikan lagi jika dilihat dari sudut pandang geografis, salah satunya yakni antara daerah di pulau Jawa dengan di luar Pulau Jawa.

Kesenjangan pendidikan antara daerah di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa ini terjadi sebagai contoh, Komisioner Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) Bidang Pendidikan Retno Listayarti mengatakan lebih dari 50% anak-anak di luar Pulau Jawa tidak terlayani pembelajaran jarak jauh pada masa pandemi Covid-19 (Putra 2020). Ini pula yang menjadi perhatian Presiden Joko Widodo dalam Rapat Kabinet Terbatas tentang Penyampaian Program dan Kegiatan Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, sehingga meminta secara khusus kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk memperhatikan kualitas layanan pendidikan baik di Jawa maupun Luar Jawa (Sofia 2019). Hal serupa dikonfirmasi oleh Laporan Survei Indikator Penyedia Layanan di Indonesia dari World Bank (Yarrow dkk. 2020) yang menyatakan bahwa terdapat heterogenitas yang tinggi pada kualitas antar kelompok siswa, tergantung lokasi dan status sekolah. Sekolah di pedesaan cenderung memiliki kualitas yang rendah dibandingkan di kota. Bahkan, dalam hal sarana belajar, terdapat ironi dimana ribuan madrasah di luar Jawa belum teraliri listrik (Zamzami 2020).

Kajian terkait kepuasan atas kualitas layanan pada pendidikan Islam sejauh ini banyak mengeksplorasi aspek dimensi kepuasan layanan, perbandingan kepuasan layanan, serta pengaruh dari kepuasan layanan. Kajian tentang dimensi kepuasan layanan mengaplikasikan model teoritik yang bervariasi, seperti SERVQual (Abari, Yarmohammadian, dan Esteki 2011; Daenuhay 2020), Islamic Higher Education Service Quality atau i-HESQUAL (Asnawi dan Setyaningsih 2020; Usman et al. 2021), Alumni Satisfaction Model (Hsu dkk. 2016; Rafik dan Priyono 2018), dan model LibQual (Sayekti dkk. 2022). Kajian tentang perbandingan kepuasan layanan mengambil perbandingan antar instansi (Setyanti dkk. 2022), perbandingan antara guru dan kepala sekolah (Muzayanah 2016), serta perbandingan kualitas layanan antara pendidik dan tenaga kependidikan (Bahiyah dan Wibowo 2019). Sedangkan tentang pengaruh kualitas layanan, kajian yang ada melihat kualitas layanan dipengaruhi oleh inovasi, pengembangan sumber daya manusia dan kemitraan (Sutiah dkk. 2021), kepemimpinan karismatik ulama (Humaisi dkk. 2019), layanan pengembangan diri (Dalas, Hadiyanto, dan Muhaimin 2020), serta kualitas pembelajaran (Yudiawan dkk. 2021).

Patut dicermati bahwa sebagian besar kajian di atas menggunakan unit analisis perguruan tinggi Islam, bukan madrasah. Dan jika pun menggunakan unit analisis madrasah, fokus kajian yang dilakukan adalah perbandingan antara kualitas layanan guru dan tenaga kependidikan, serta kinerja pengawas sekolah. Kajian mengenai kualitas layanan pada satuan pendidikan tingkat menengah dilakukan oleh Ramseook-Munhurrin dan Nundlall (2013) menggunakan model SERVQual dan menemukan bahwa kualitas layanan pendidikan menengah adalah sebuah konstruk multidimensional yang terbangun dari lima dimensi yakni fasilitas sekolah, reliabilitas, tanggapan, empati, dan penjaminan-disiplin. Hanya saja, penelitian ini dilakukan pada sekolah menengah umum, bukan madrasah. Kualitas layanan pada satuan pendidikan madrasah masih menjadi area yang perlu digali lebih jauh. Inilah yang menjadi fokus dari penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, hipotesa awal dalam penelitian ini adalah yang pertama terdapat perbedaan kualitas layanan antara Madrasah Aliyah Negeri (MAN) di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa. Kedua, kualitas pelayanan pada MAN di Pulau Jawa lebih besar daripada luar Pulau Jawa. Dengan demikian penelitian ini bertujuan menjawab tiga pertanyaan: *pertama*, bagaimana persepsi kualitas pelayanan pada madrasah di pulau Jawa dan luar Jawa; *kedua*, adakah perbedaan kualitas layanan di antara dua area tersebut; dan *ketiga*, dimensi kualitas mana yang perlu ditingkatkan pada madrasah di pulau Jawa dan luar Jawa. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian kualitas layanan pendidikan menengah Islam yang telah ada dengan membawanya pada konteks madrasah dalam perbandingan antara yang di pulau Jawa dan luar Jawa.

## KERANGKA TEORI

### Kualitas Layanan

Parasuraman et al. (1988) mengembangkan 22 item instrumen yang terkelompok dalam lima dimensi SERVQUAL. *Tangibles* yang mengacu pada fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari karyawan. *Reliability* yang mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. *Responsiveness* yang mengacu pada kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. *Assurance* yang mengacu pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. *Empathy* yang mengacu pada perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Kelima dimensi ini secara bersama-sama membentuk persepsi kualitas pada konsumen atau pengguna layanan.

Dalam konteks kualitas layanan pada Lembaga pendidikan, berbagai studi telah banyak dilakukan. Joyce dan Slade (2000) mengadaptasi SERVQUAL untuk menilai dan membandingkan persepsi kualitas layanan mahasiswa sarjana yang meninggalkan universitas sebelum menyelesaikan studi mereka dan mereka yang tetap dalam proses pendidikan. Meskipun beberapa item dimodifikasi agar sesuai dengan konteks pendidikan, lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL asli digunakan sebagai dasar untuk analisisnya. Rigotti dan Pitt (1992) juga menggunakan versi modifikasi dari instrumen SERVQUAL dan hasilnya menunjukkan bahwa meskipun SERVQUAL memerlukan beberapa modifikasi, penggunaannya dalam industri jasa pendidikan dapat diterima.

### Layanan Pendidikan

Pendidikan merupakan investasi yang sangat penting, terutama dalam mengembangkan ekonomi dan masyarakat suatu negara. Pendidikan dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan bagi masyarakat, serta membentuk kepribadian generasi muda suatu bangsa (Idris dkk. 2012). Salah satu tantangan penting yang dihadapi oleh sektor pendidikan di Indonesia adalah layanan pendidikan yang berkualitas. Berdasarkan peringkat dari World Education Ranking yang diterbitkan Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), Indonesia menempati peringkat ke 54 dari total 78 negara (Yarrow dkk. 2020). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan pendidikan Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan negara lain. Mencapai pendidikan yang baik diperlukan proses dan sistem pendidikan yang berkualitas, mampu mewujudkan pendidikan yang memenuhi kebutuhan manusia, menyesuaikan dengan kemajuan jaman, dan mampu selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitasnya (Warisno 2018).

Kualitas layanan dalam konteks pendidikan menjadi suatu isu yang penting karena persaingan di sektor ini sangat ketat. Pendidikan sebagai industri jasa perlu mengadopsi teknik industri jasa lainnya dalam mengukur kualitas layanannya dan kepuasan pelanggan eksternal maupun pelanggan internalnya (Ramseook-Munhurrin dan Nundlall 2013b). Berbagai studi menemukan bahwa layanan pendidikan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan siswa maupun orang tua (Budiayanti et al. 2020; Habibah dan Bayu 2017; Triwijayanti, Sanoto, dan Paseleng 2022). Rosi et al. (2022) dalam studinya menemukan bahwa mengoptimalkan kualitas layanan pendidikan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif suatu sekolah. Sementara itu, Baharun et al. (2021) mengkonfirmasi pentingnya lembaga pendidikan dalam menjaga kualitas sebagai bentuk dari menjaga kepercayaan masyarakat yang telah terbangun dengan baik terhadap eksistensi sekolah. Nusran et al. (2018) menegaskan bahwa kegiatan pendidikan tidak hanya berorientasi pada hasil akhir proses pendidikan, tetapi juga dengan pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi penjaminan kualitas, pengendalian kualitas, dan peningkatan kualitas layanan. Dalam konteks penyelenggara pendidikan Islam, upaya mempertahankan dan memperluas pangsa pasar melalui penerapan kualitas layanan yang sesuai dengan budaya Islam sangat dibutuhkan untuk memberikan solusi praktis bagi pengelola (Ganguli dan Roy, 2011). Banyak kalangan menengah yang sadar bahwa dibutuhkan pendidikan Islam yang berkualitas meskipun tantangannya di sisi lain adalah penyediaan pendidikan yang berkualitas dan inovatif (Syukur 2021).

## Pendidikan Madrasah

Madrasah adalah salah satu institusi pembelajaran paling tua di dunia. Sayangnya tidak banyak orang yang mengetahuinya (Khan 2019). Madrasah, yang berasal dari bahasa Arab “*madrasatun*”, dalam bahasa Inggris diterjemahkan sebagai “college” atau sekolah. “*Madrasatun*” dalam bahasa Arab modern dapat berarti sekolah apapun (Lukens-Bull 2010). Meskipun demikian, madrasah sangat berbeda dari universitas dan perguruan tinggi sebagaimana dalam nalar modern. Madrasah adalah institusi pendidikan yang secara khusus dibangun untuk mengajarkan hukum-hukum keislaman menurut mazhab Sunni (Leiser 1986) serta mengajarkan pelajaran agama Islam lainnya seperti menghafal Al-Qur’an, tafsir Al-Qur’an, hadist dan fiqh (Lukens-Bull 2010). Madrasah memainkan peran sentral dalam dalam produksi dan pelestarian pengetahuan, serta pembentukan konstruksi otoritas dan elit keagamaan (Qasim Zaman 1999).

Di Indonesia, madrasah memiliki pengertian yang ditetapkan secara formal oleh pemerintah. Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013, madrasah diartikan sebagai satuan pendidikan formal dalam binaan Menteri Agama yang menyelenggarakan pendidikan umum dan kejuruan dengan kekhasan agama Islam. Madrasah mencakup antara lain Raudhatul Athfal/RA (pendidikan anak usia empat sampai enam tahun), Madrasah Ibtidaiyah/MI (tingkat jenjang pendidikan dasar), Madrasah Tsanawiyah/MTs (tingkat jenjang pendidikan dasar lanjutan dari Sekolah Dasar/MI), Madrasah Aliyah (tingkat jenjang pendidikan menengah lanjutan dari Sekolah Menengah Pertama/MTs), dan Madrasah Aliyah Kejuruan. Pada masa saat ini, madrasah menghadapi tantangan untuk mempertahankan tradisi sambil menerima modernisasi dan integrasi dalam perubahan global (Park dan Niyozov 2008).

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan *mixed method*, dengan metode *sequential explanatory*. Peneliti melakukan penelitian kuantitatif terlebih dahulu untuk mengetahui persepsi kualitas layanan madrasah Aliyah negeri di Pulau Jawa dan Luar Jawa dan apakah ada perbedaan diantara keduanya. Dilanjutkan dengan penelitian kualitatif yang sasarannya untuk mengkonfirmasi data kuantitatif mengenai dimensi kualitas layanan yang paling mendesak untuk ditingkatkan dengan fakta di lapangan. Sumber data yang digunakan adalah data primer, yang didapatkan dengan menggunakan metode survey untuk mendapatkan data kuantitatif, dan metode wawancara yang digunakan untuk mendapatkan data kualitatif. Instrumen survey yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan secara online melalui platform google form. Kuesioner menggunakan tipe pertanyaan tertutup dan dibagi menjadi dua bagian: bagian pertama tentang profil demografi responden dan bagian kedua tentang variabel-variabel dalam penelitian. Skala pengukuran yang digunakan dalam instrumen penelitian adalah skala Likert 6 poin. Skala 6 poin likert mendorong responden untuk mempertimbangkan pertanyaan dengan lebih hati-hati dan membuat pilihan yang cenderung positif atau negative (Thompson 2018). Adapun makna dari 6 poin tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Rentang dan Interpretasi Nilai Rata-Rata

Rentang Nilai Rata-Rata	Interpretasi Nilai Rata-Rata
1,00 – 2,20	Sangat Buruk
2,21 – 3,40	Buruk
3,41 – 4,60	Baik
4,61 – 6,00	Sangat Baik

Sumber: Data diolah oleh penulis

Teknik *non-probability sampling* dengan *accidental sampling* digunakan dalam penelitian ini. Teknik ini diambil karena populasi penelitian memiliki karakteristik yang relative homogen yakni Madrasah Aliyah Negeri. Disebut homogen sebab semuanya mengikuti standarisasi layanan yang ditetapkan Kementerian Agama. *Accidental sampling* dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia dan cocok dengan sumber data di tempat yang sesuai dengan konteks penelitian (Sugiyono 2017). Beberapa kriteria ditetapkan untuk membatasi responden yang mengisi survey, di antaranya adalah siswa madrasah Aliyah Negeri yang pernah mendapatkan layanan publik di madrasah baik di Pulau Jawa maupun Luar Jawa selama tahun 2021. Dari kriteria tersebut, terkumpul 1803 responden yang mendapatkan layanan madrasah di pulau Jawa dan 1516 responden yang merasakan layanan di luar Pulau Jawa.

Lokasi dari penelitian ini adalah MAN di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa. Madrasah yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Madrasah Aliyah Negeri (setingkat SMA) yang menjadi pilot project berdasarkan surat Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Nomor B-131/IJ/PS.00.6/02/2021 tanggal 11 Februari 2021, yang terdiri dari sepuluh Madrasah Aliyah di pulau Jawa dan sepuluh Madrasah Aliyah di luar Pulau Jawa. MAN di Pulau Jawa yang menjadi objek penelitian adalah MAN 1 Jepara, MAN 1 Jogja, MAN 2 Kota Malang, MAN 2 Kudus, MAN 2 Kulonprogo, MAN 2 Jogja, MAN IC Pasuruan, MAN IC Serpong, MAN Salatiga, dan MAN 4 Jakarta. Sementara itu, MAN di luar Pulau Jawa yang menjadi objek penelitian adalah MAN 1 Bukittinggi, MAN 2 Kota Pekanbaru, MAN 2 Kuantan Sengingi, MAN IC Bangka Tengah, MAN IC Lombok Timur, MAN IC Kota Kendari, MAN IC Tanah Laut, MAN IC OKI, dan MAN IC Gorontalo.

Untuk mengetahui persepsi kualitas layanan pada Madrasah Aliyah di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa data dianalisis menggunakan statistic deskriptif berdasarkan rata-rata dari setiap dimensi dan kelompok sampel. Sementara itu, untuk menganalisis perbedaan kualitas layanan madrasah di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa menggunakan analisis uji beda dengan menggunakan uji t sampel independent. Rumus atau formula yang digunakan dalam uji t sampel independent adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

Di mana  $\bar{x}_1$ : rata-rata sampel 1

$\bar{x}_2$ : rata-rata sampel 2

$n_1$ : jumlah subjek dalam sampel 1

$n_2$ : jumlah subjek dalam sampel 2

$$s_1 : \text{variansi dari sampel 1} = \frac{\sum (x_1 - \bar{x}_1)^2}{n_1}$$

$$s_2 : \text{variansi dari sampel 2} = \frac{\sum (x_2 - \bar{x}_2)^2}{n_2}$$

Langkah berikutnya untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan, analisis statistik deskriptif digunakan dengan melihat nilai rata-rata dari dimensi yang paling rendah dan dilakukan triangulasi data untuk menggali informasi tertentu untuk menjelaskan temuan-temuan dari data kuantitatif yang kurang jelas. Triangulasi data dilakukan melalui triangulasi sumber (membandingkan antar informan) dan triangulasi metode (interview dan hasil survey). Informan diambil dari guru dan kepala sekolah melalui interview semi terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pada Madrasah Aliyah di Pulau Jawa dan Luar Jawa

#### Madrasah Aliyah di Pulau Jawa

**Tabel 2.** Hasil Statistik Deskriptif - Madrasah Aliyah di Pulau Jawa

Dimensi	Rata-Rata (Skala 6)	Skala 100	Keterangan
<i>Tangible</i>	5,53	92,17	Sangat Baik
<i>Responsiveness</i>	5,73	95,55	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	5,73	95,55	Sangat Baik
<i>Assurance</i>	5,52	92,00	Sangat Baik
<i>Empathy</i>	5,68	94,67	Sangat Baik
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pada Madrasah di Pulau Jawa	5,64	93,98	Sangat Baik

*Sumber: Hasil analisis statistik dari survey lapangan, 2023*

Tabel 2 adalah hasil analisis statistik dari survey lapangan riset ini. Tabel 2 menjelaskan nilai rata-rata kualitas pelayanan publik baik secara keseluruhan maupun setiap dimensi kualitas pada kelompok sampel madrasah di Pulau Jawa. Nilai rata-rata keseluruhan dari indikator kualitas pelayanan publik pada madrasah di pulau Jawa yang bernilai 5,64 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik tergolong sangat baik. Sementara itu, nilai rata-rata pada setiap dimensi kualitas layanan memiliki nilai diatas 5 yang berarti unsur-unsur yang ada pada dimensi kualitas pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur/alur pelayanan, jangka waktu, tarif/biaya pelayanan, sarana dan prasarana, petugas/sistem pelayanan serta layanan konsultasi dan pengaduan pada madrasah di Pulau Jawa dipersepsikan sangat baik.

Dimensi *tangible* mempunyai nilai rata-rata sebesar 5,53 atau tergolong dalam kategori sangat baik/ memuaskan, yang berarti sarana dan prasarana yang disediakan oleh Madrasah di Pulau Jawa sudah memenuhi ekspektasi para pengguna layanan. Dimensi *tangible* dapat dilihat dari faktor bukti langsung yang ditunjukkan dengan kelengkapan sarana dan prasarana baik dalam pembelajaran maupun pelayanannya (Ginting, Yolanda, dan Sari 2021). Selain itu, kebersihan dan kerapian ruangan, seperti ruang kelas, kamar mandi, dan laboratorium, juga merupakan bentuk dari dimensi *tangible* yang dapat membuat siswa dan pengguna layanan lain merasa nyaman berada di Madrasah tersebut.

Dimensi *responsiveness* dan *reliability* memiliki nilai rata-rata yang sama yaitu sebesar 5,73. Dimensi *responsiveness* merupakan ketanggapan yang diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat (Jonathan, Ruliana, dan Siswanto 2017). Pada konteks penelitian ini, dimensi *responsiveness* mendapat nilai yang sangat baik/ memuaskan, diwakilkan dengan unsur persyaratan dan prosedur pelayanan yang ditetapkan yang dalam konteks penelitian ini dilakukan secara daring karena pandemi. Informasi mengenai persyaratan dan prosedur dari proses pelayanan diberitahukan oleh petugas maupun sistem lewat website dan whatsapp sehingga memudahkan pengguna untuk mendapatkan layanan, dan petugas yang dapat dengan cepat merespon permintaan tersebut. Sementara itu, dimensi *reliability* secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya (Syaifullah 2019). Berdasarkan hasil survei dimensi ini dinilai sudah sangat baik yang berarti Madrasah di Pulau Jawa sudah memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Pada konteks penelitian ini, dimensi *reliability* digambarkan dengan unsur jangka waktu serta tarif/biaya sudah sesuai dengan yang ditetapkan.

Dimensi *Assurance* diartikan sebagai pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna layanan kepada Madrasah yang meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun (Anisah, Haryono, dan Mindarti 2020). Pada konteks penelitian ini, dimensi *Assurance* terwakilkan dengan unsur petugas/sistem pelayanan yang diberikan Madrasah Aliyah di Pulau Jawa. Berdasarkan hasil, dimensi *Assurance* mempunyai nilai rata-rata sebesar 5,52 (Tabel 1) dengan kategori sangat baik yang berarti petugas layanan/sistem pelayanan telah memberikan kepastian sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan dan memenuhi harapan pengguna layanan.

Dimensi *empathy* secara singkat dapat diartikan sebagai kepedulian dan perhatian individual yang diberikan perusahaan/organisasi kepada pelanggannya. Implementasi dimensi pada survei ini dinilai Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Pada layanan kepuasan pelayanan secara langsung pada beberapa Madrasah sudah menyediakan kotak saran/kepuasan di meja depan pelayanan atau bisa menggunakan aplikasi layanan kepuasan, serta pengaduan dan saran pada website masing-masing Madrasah. Terlihat pada Tabel 1, dimensi *empathy* memiliki nilai rata-rata sebesar 5,68 yang artinya petugas layanan sudah peduli dan perhatian dengan pengguna layanan dalam memberikan layanan di Madrasah.

### Madrasah Aliyah di Luar Pulau Jawa

**Tabel 3.** Hasil Statistik Deskriptif Madrasah Aliyah di Luar Pulau Jawa

Dimensi	Rata-Rata (Skala 6)	Skala 100	Keterangan
<i>Tangible</i>	5,42	90,33	Sangat Baik
<i>Responsiveness</i>	5,64	94,02	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	5,73	95,43	Sangat Baik
<i>Assurance</i>	5,42	90,33	Sangat Baik
<i>Emphathy</i>	5,59	93,17	Sangat Baik
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik	5,27	87,77	Sangat Baik

Sumber: Hasil analisis statistik dari survey lapangan, 2023

Tabel 3 adalah hasil analisis statistik dari survey lapangan riset ini. Tabel 3 menjelaskan hasil nilai rata-rata kualitas pelayanan publik baik secara keseluruhan maupun setiap dimensi kualitas layanan pada kelompok sampel Madrasah di luar Pulau Jawa. Secara rata-rata hasil persepsi kualitas layanan Madrasah di luar Pulau Jawa sebesar 5,27 (dalam skala 6) atau 87,77 (dalam skala 100). Walaupun nilainya tidak sebesar hasil persepsi kualitas layanan di Pulau Jawa, namun secara kategori sudah menunjukkan bahwa pelayanan Madrasah di luar Pulau Jawa sudah sangat baik.

Pada dimensi *tangible*, yang menggambarkan sarana dan prasarana, hasil penilaian menunjukkan sangat memuaskan yaitu sebesar 5,42. Secara umum, Madrasah Aliyah di Luar Pulau Jawa sudah memiliki ruangan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan website layanan yang memudahkan pengguna untuk mengakses layanan di madrasah. Ruangan belajar mengajar juga terlihat bersih, rapi dan sesuai kapasitas murid walau kadang beberapa ruangan belum termanfaatkan dengan baik. Perlengkapan kegiatan belajar mengajar juga terlihat sudah cukup memadai. Meskipun begitu, beberapa Madrasah masih mengalami kekurangan fasilitas seperti belum tersedianya ruang administrasi/tata usaha yang layak, ruang laboratorium yang lengkap sehingga harus bekerja sama dengan pihak lain seperti yang mempunyai akses/ peralatan untuk melakukan praktikum.

Dimensi *responsiveness* pada survei kepuasan Madrasah di luar Pulau Jawa memiliki nilai rata-rata sebesar 5,64. Artinya persyaratan dan prosedur pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan sudah sesuai dengan yang ditetapkan. Namun,

selama masa pandemic, kendala yang sering dihadapi terkait dimensi ini adalah kuota/ kapasitas internet yang ada di sekolah yang dinilai masih kurang sehingga memperlambat kinerja para petugas layanan. Selain itu faktor eksternal lain yang menjadi penghambat adalah sinyal di beberapa daerah yang masih belum terjangkau.

Dimensi *reliability* pada Madrasah di luar Jawa menurut Tomi Irawan et al. (2022) dapat diartikan sebagai kehandalan petugas layanan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya, terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas layanan yang efisien dan efektif. Pengguna layanan ingin mendapatkan perlakuan yang sama baik dari sikap petugas, tarif/ biaya pelayanan maupun waktu penyelesaian layanan. Berdasarkan survei, nilai rata-rata dimensi reliabilitas sebesar 5,73 atau sebanyak 95,3% responden merasa bahwa petugas layanan sudah sopan dan memberikan kepastian pelayanan baik tarif/ biaya maupun waktu penyelesaian layanan yang sesuai SOP dan memenuhi harapan pengguna layanan. Jika terdapat ketidaksesuaian antara sikap maupun waktu penyelesaian dalam SOP dengan kenyataan, maka pengguna layanan dapat memberikan keluhan dan saran.

Dimensi *assurance* tak kalah penting untuk melihat komitmen dari lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan efektif dan efisien kepada pengguna layanan secara adil dan merata (Kango, Kartiko, dan Zamawi 2021). Berdasarkan hasil survei, dimensi *assurance* Madrasah di luar Pulau Jawa mempunyai nilai rata-rata sebesar 5,42 (Tabel 2) yang artinya pengguna layanan mempersepsikan jaminan dari petugas maupun aplikasi layanan Madrasah di luar Pulau Jawa sudah sangat baik. Walaupun begitu berdasarkan wawancara dengan pihak Madrasah di luar Pulau Jawa, training untuk para petugas layanan masih dibutuhkan agar lebih profesional dan *up to date* sesuai perkembangan zaman untuk mempertahankan kualitas layanan yang prima.

Dimensi *empathy* pada persepsi kepuasan layanan Madrasah di luar Jawa dinilai sudah sangat baik. Hal ini diindikasikan dengan nilai rata-rata persepsi kualitas layanan sebesar 5,59/ 93,17 yang berarti petugas dalam memberikan layanan sudah peduli dan perhatian dengan pengguna layanan. Madrasah Aliyah di luar Pulau Jawa menyediakan kotak saran/ kepuasan layanan di depan meja pelayanan maupun di website madrasah untuk memfasilitasi pengguna layanan yang ingin berkonsultasi/ memberikan *feedback* atas layanan yang diterima, meskipun beberapa dari wali murid masih lebih nyaman dengan berkonsultasi langsung via telepon maupun secara tatap muka.

### **Analisis Komparatif antara Madrasah di Pulau Jawa dan Luar Jawa pada Persepsi Kualitas Pelayanan Publik**

Uji-t sampel independen digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan atau kesesuaian antara madrasah di Pulau Jawa dan Luar Jawa pada persepsi kualitas pelayanan publik. Uji t ini dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil uji t sampel independen seperti yang terlihat di Tabel 4, terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan yang signifikan antara Madrasah Aliyah di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ( $4,083 > 1,990$ ) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Dari hasil uji t sampel independent tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas layanan publik pada Madrasah Aliyah di pulau Jawa lebih baik daripada Madrasah Aliyah di luar Pulau Jawa. Hal ini menunjukkan adanya gap atau kesenjangan kualitas layanan antara madrasah di Pulau Jawa dan Luar Jawa. Dalam hal kesenjangan tingkat pendidikan, (Suryadarma dkk. 2006) menjelaskan bahwa Indonesia dapat dipisahkan menjadi Jawa dan Bali versus luar Jawa dan Bali; dan perkotaan versus pedesaan. Permasalahan kesenjangan pendidikan juga diakui oleh Kementerian Kebudayaan dan Pendidikan Tinggi (Kemendikbud-Dikti) dalam Renstra nya di tahun 2020 yang menyatakan salah satu permasalahan pendidikan di Indonesia adalah adanya kesenjangan kualitas pendidikan secara geografis yaitu antara Pulau Jawa dengan pulau-pulau lainnya (Anon 2020). Studi yang dilakukan Idzalika dan lo Bue (2020) juga menemukan kecenderungan tidak berubahnya ketimpangan layanan pendidikan di daerah Luar Jawa selama periode 17 tahun yang diamati.



**Tabel 4.** Hasil Uji t

		Levene' s Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means-					95% Confidence Interval of The Difference	
		F	Sig.	T	df	Sig. (2 tailed )	Mean Differe nce	Std. Error Differe nce	Lowe r	Uppe r
P K PP	Equal variances assumed	0,123	0,726	4,083	3317	0,000	0,078461	0,019218	0,040780	0,116141
	Equal variances not assumed			4,112	3289,465	0,000	0,078461	0,019082	0,041046	0,115875

Sumber: Hasil uji t dari survey lapangan, 2023

Zulkarnaen dan Handoyo (2019) dalam studinya menemukan beberapa faktor yang menyebabkan adanya gap kualitas pendidikan di Indonesia sehingga terjadi ketimpangan antara daerah kota besar dengan pedalaman, yaitu; rendahnya sarana fisik, rendahnya kualitas guru, rendahnya kesejahteraan guru, rendahnya prestasi siswa, rendahnya kecocokan pendidikan dengan kebutuhan kerja serta semakin mahal biaya pendidikan. Sementara itu, Kemendikbud mengakui permasalahan kesenjangan kualitas layanan pendidikan di Indonesia ini disebabkan tiga faktor utama yaitu keterbatasan geografis, regulasi dan tata kelola. Dari segi keterbatasan geografi, permasalahan yang sering terjadi adalah sebaran populasi yang tidak merata antara satu daerah dengan lainnya menyebabkan sulitnya mendirikan sekolah dan mendatangkan guru terutama di daerah 3 T (tertinggal, terluar dan terdepan).

Tabel 4 memperlihatkan hasil uji t sampel independen tiap dimensi dari persepsi kualitas pelayanan publik. Dapat dilihat, terdapat perbedaan yang signifikan antara madrasah di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa pada dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung dari keempat dimensi tersebut lebih besar dari nilai t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Sedangkan untuk dimensi *reliability* menunjukkan tidak ada perbedaan antara madrasah di Pulau Jawa dan Luar Jawa. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel ( $0,429 < 1,990$ ). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa; dimensi *tangible* yang diwakili dengan indikator sarana dan prasarana, *responsiveness* yang diwakilkan dengan indikator persyaratan pelayanan, prosedur/alur pelayanan, *assurance* yang diwakilkan dengan indikator petugas/sistem pelayanan, dan *emphaty* yang diwakilkan dengan indikator layanan konsultasi dan pengaduan, pada Madrasah Aliyah di Pulau Jawa dipersepsikan lebih baik daripada Madrasah Aliyah di luar Pulau Jawa. Sementara itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi mengenai Reliability, yang diwakilkan dengan indikator jangka waktu dan tarif/biaya, pada Madrasah Aliyah di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa.

Dimensi *Reliability* pada menurut Irawan et al. (2022) dapat diartikan sebagai kehandalan petugas layanan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya, terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas layanan yang efisien dan efektif. Dalam konteks penelitian ini, unsur yang mewakili dimensi *reliability* adalah jangka waktu penerimaan pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan serta biaya tarif/biaya layanan sesuai dengan ketentuan resmi. Kedua unsur ini merupakan salah satu bagian dari standar operasional prosedur yang ada pada sebuah penyedia layanan, termasuk Madrasah Aliyah baik yang berada di Jawa maupun Luar Jawa. Studi terdahulu menunjukkan penerapan SOP yang efektif terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan (Maningkue, Sambiran, dan Sumampow 2022). SOP

diperlukan untuk menjamin kelangsungan proses agar mendapatkan kinerja atau produk yang bermutu (Akyar 2012). Oleh karena itu, pelaksanaan prosedur yang sesuai dengan SOP menunjukkan reliabilitas atau kehandalan sebuah penyedia layanan yang tentunya akan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

**Tabel 5.** Hasil Uji t Tiap Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	Lokasi	n	Mean	t-value	Sig. (2 tailed)
<i>Tangible</i>	Jawa	1803	5,53	3,655	0,000
	Luar Jawa	1516	5,42		
<i>Responsiveness</i>	Jawa	1803	5,73	5,073	0,000
	Luar Jawa	1516	5,64		
<i>Reliability</i>	Jawa	1803	5,73	0,429	0,668
	Luar Jawa	1516	5,73		
<i>Assurance</i>	Jawa	1803	5,52	3,400	0,001
	Luar Jawa	1516	5,42		
<i>Empathy</i>	Jawa	1803	5,68	3,873	0,000
	Luar Jawa	1516	5,59		

Sumber: Hasil uji t dari survey lapangan, 2023

### **Dimensi Kualitas Layanan pada Madrasah Aliyah yang Perlu Ditingkatkan Madrasah di Pulau Jawa**

Dimensi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan pada Madrasah Aliyah di Pulau Jawa dapat dilihat pada Table 1. Dimensi assurance mempunyai nilai rata-rata paling rendah jika dibandingkan dengan dimensi lain, yaitu sebesar 5,52. Dimensi assurance dalam konteks penelitian ini dapat dilihat melalui indikator petugas atau sistem pelayanan yang melayani pengguna layanan di madrasah. Pengguna layanan publik di madrasah adalah siswa dan orang tua murid, sedangkan layanan yang diberikan di Madrasah adalah pembelajaran dan layanan administrasi. Pada tahun 2020, layanan pembelajaran maupun layanan administrasi yang diberikan di madrasah sepenuhnya diberikan secara daring dikarenakan adanya pandemi Covid-19. Pembelajaran secara daring di masa pandemi menimbulkan polemik tersendiri baik bagi pihak sekolah (materi pembelajaran dan kompetensi guru) maupun pihak siswa. Hal ini tercermin dari testimoni yang dibeikan informan pada saat proses wawancara selama penelitian ini.

Pembelajaran Jarak Jauh masa pandemik ini perlu adaptasi bagi guru. Awalnya guru gagap terhadap aplikasi sistem pembelajaran” (AICS, 2021)

“Siswa yang mengikuti orang tuanya ke daerah mengalami kesulitan sinyal atau jaringan. Sehingga siswa absen tidak mengikuti pembelajaran secara *online*” (BM4, 2021)

“Beberapa stakeholder belum terbiasa dan belum lancar dalam melayani secara *online*” (CM1, 2021)

“Masih ada siswa yang terkendala dengan kuota internet, Masih ada siswa yang terkendala perangkat HP atau laptop, dan masih ada guru yang terkendala laptop” (DICP, 2021)

Selain testimoni dari informan, beberapa penelitian terdahulu juga teridentifikasi mendukung hasil dari penelitian ini. Studi yang dilakukan Pratiwi dan Utama (2020) menemukan adanya implikasi yang terjadi saat diterapkannya kebijakan pembelajaran jarak jauh, terutama implikasi pada kesenjangan layanan

pendidikan karena perbedaan geografis selama pandemi Covid-19. Studi tersebut menemukan tiga hambatan yang menyebabkan munculnya kesenjangan tersebut yaitu akses terhadap teknologi internet di Indonesia yang tidak merata, keterbatasan kepemilikan perangkat digital, dan tingkat penguasaan dalam memanfaatkan teknologi digital yang masih timpang. *Learning loss* juga ditemukan di beberapa pembelajaran dari rumah sebagai akibat dari kesenjangan digital, terutama di daerah pedesaan (Pratiwi, Haida, dan Koenarso 2022). Sementara itu, Sihombing dan Fatra (2021) menemukan bahwa sistem pembelajaran jarak jauh bagi siswa madrasah merupakan pengalaman yang merepotkan karena kuota internet, ponsel pintar, laptop yang kurang memadai, serta lingkungan rumah yang tidak mendukung dan teknik pengajaran yang tidak tepat.

### **Madrasah di Luar Pulau Jawa**

Dimensi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan pada madrasah di Pulau Jawa dapat dilihat pada Tabel 2. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa dimensi yang mempunyai nilai rerata paling rendah adalah *assurance* dan *tangible*. Dimensi *assurance*, mengacu pada petugas atau sistem pelayanan, yang mendapatkan nilai paling rendah menunjukkan bahwa petugas/sistem pelayanan yang ada pada Madrasah Aliyah di luar Pulau Jawa belum maksimal dan perlu ditingkatkan. Petugas atau sistem pelayanan di Madrasah Aliyah di luar Pulau Jawa, pada konteks penelitian ini adalah sistem pembelajaran maupun pelayanan yang diterapkan secara daring selama pandemic Covid-19. Sistem pembelajaran daring terutama pada sekolah di luar Pulau Jawa mengalami berbagai hambatan tersendiri. Mulai dari infrastruktur pendukung pembelajaran daring yang belum merata (Afriansyah 2020), cakupan layanan sinyal yang kuat tidak menjangkau beberapa daerah di luar Pulau Jawa, serta kemampuan menggunakan perangkat digital (Direktorat Statistik Keuangan 2020). Pratiwi dan Utama (2020) juga menyebutkan dalam studinya beberapa sekolah di kawasan 3T yang guru/siswanya tidak terjangkau internet sampai harus memindahkan proses belajar dari sekolah ke rumah guru ataupun siswa atau memanfaatkan TV/radio untuk menyebarkan penugasan dari guru.

Sema halnya dengan temuan beberapa penelitian terdahulu, testimoni dari informan mengenai sistem pembelajaran maupun pelayanan yang diterapkan secara daring selama pandemi Covid-19 mengatakan hal yang sama.

“Siswa dan guru terkadang mengalami kendala dalam hal jaringan internet, khususnya siswa yang ada di daerah tertentu” (MIJ, 2021).

“Beberapa siswa yang tidak mempunyai Hp Android, tidak Mempunyai Jaringan Internet di Tempat Tinggalnya, dan Kurangnya dukungan Orang Tua dalam Kegiatan PBM di Rumah” (MBKT, 2021)

“Tidak semua guru mampu membuat bahan ajar untuk pembelajaran daring. Guru-guru yang terlatih dalam IT baru mencapai 60 %” (AA, 2021).

Sementara itu, terkait dengan dimensi lain yang perlu ditingkatkan yaitu *tangible*, merujuk pada infrastruktur yang ada di madrasah. Dimensi *tangible* yang rendah menunjukkan infrastruktur, serta sarana dan prasarana yang ada pada Madrasah Aliyah di luar Pulau Jawa perlu ditingkatkan. Infrastruktur merupakan salah satu komponen penting dalam kesuksesan poses pembelajaran siswa. Kashif et al. (2020) menemukan bahwa sistem pendidikan sekolah memerlukan pemenuhan kebutuhan dasar seperti infrastuktur, sarana dan prasarana yang memadai agar mendapatkan jenis pembelajaran dan pendidikan yang baik. Kondisi sarana dan prasarana pada Madrasah Aliyah di luar Pulau Jawa banyak yang kurang memadai dan mendukung proses pembelajaran siswa. Berikut beberapa testimoni dari informan mengenai kondisi fasilitas/sarana dan prasarana yang ada di Madrasah Aliyah pada luar Pulau Jawa:

“Saat ini kami belum mempunyai ruang administrasi pelayanan yang permanen, sementara pakai ruang kelas untuk kegiatan Tata Usaha” (MLT, 2021)

“Gedung Pusat Layanan Terpadu untuk kegiatan administrasi dan pelayanan mangkrak dari tahun kemarin” (MLTI, 2021)

“Belum ada fasilitas laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian peserta didik” (KR, 2021)

Meskipun sekolah di daerah pedalaman memainkan peran penting dalam membantu suatu bangsa mendidik masyarakatnya, namun kenyataannya, mereka sering menerima lebih sedikit perhatian pemerintah dalam agenda reformasinya, terutama dalam hal infrastruktur (Marwan, Sumintono, dan Mislan n.d.). Beberapa penelitian terdahulu juga melaporkan adanya ketimpangan infrastruktur/sarana dan prasarana yang diterima oleh antara sekolah di kota dan pedalaman. Xu et al. (2022) membuktikan dalam studi yang dilakukannya bahwa masih terdapat kesenjangan pemerataan spasial berbagai fasilitas pendidikan dan kesehatan antara perkotaan dan perdesaan. Sekolah di pedalaman atau wilayah tertentu dengan pendapatan yang relatif rendah biasanya memikul sebagian besar modal untuk biaya fasilitas mereka. Wilayah yang miskin dan berpenghasilan rendah, biasanya di daerah pedalaman, seringkali tidak mampu memelihara gedung dan pekarangan mereka secara memadai, apalagi memodernisasi sekolah mereka. Oleh karena itu, wilayah dengan jumlah siswa yang lebih tinggi dari keluarga berpenghasilan rendah lebih cenderung memiliki bangunan dalam kondisi yang buruk (Alexander dan Lewis 2014; Filardo et al. 2006). Selain karena wilayah yang berpenghasilan rendah, dana pembiayaan pendidikan dari pemerintah juga memengaruhi kualitas fasilitas pendidikan yang dapat dibangun di suatu daerah. Todaro dan Smith (2011) menemukan bahwa penyediaan lembaga pendidikan dibatasi oleh tingkat pengeluaran publik. Lebih banyak pembiayaan pemerintah untuk pendidikan akan meningkatkan fasilitas, akses dan kualitas pendidikan dalam rangka meningkatkan tingkat pendidikan.

## PENUTUP

Penelitian ini telah menjawab tiga pertanyaan yang diajukan. *Pertama*, persepsi kualitas pelayanan pada madrasah di pulau Jawa berada pada nilai rerata 5,64 dan di luar Jawa pada nilai 5,27 yang menunjukkan keduanya berpredikat Sangat Baik. *Kedua*, terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan pada dua area tersebut yang ditunjukkan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $4,083 > 1,990$ ). Kualitas layanan madrasah di pulau Jawa (5,64) mendapat nilai lebih baik daripada di luar Jawa (5,27). Kesenjangan kualitas layanan antara madrasah di Pulau Jawa dan Luar Jawa paling besar antara lain pada indikator sarana dan prasarana, persyaratan pelayanan, prosedur/alur pelayanan, petugas dan sistem pelayanan, serta layanan konsultasi dan pengaduan. *Ketiga*, dimensi kualitas yang paling perlu ditingkatkan pada madrasah di pulau Jawa adalah petugas atau sistem pelayanan madrasah, seperti misalnya kualitas sistem jaringan serta bahan/materi pembelajaran daring saat pandemi. Sedangkan bagi madrasah di luar Jawa, dimensi yang paling perlu ditingkatkan adalah petugas dan sistem pelayanan serta sarana dan prasarana.

Temuan penelitian ini memperluas jangkauan model SERVQUAL ke dalam kualitas layanan pendidikan madrasah. Aplikasi model SERVQUAL dalam pendidikan menengah umum terbukti relevan untuk diterapkan dalam konteks pendidikan madrasah. Selain itu, penelitian ini memberikan pembuktian bahwa terdapat kesenjangan kualitas layanan pendidikan nasional antara madrasah di pulau Jawa dengan luar Jawa. Kesenjangan kualitas layanan juga tercermin pada dimensi yang prioritas untuk diperbaiki, yaitu: petugas atau sistem pelayanan madrasah serta sarana dan prasarana. Temuan ini membuka pintu penelitian lanjutan dalam mengaplikasikan model SERVQUAL pada semua jenjang pendidikan madrasah. Pada tataran kebijakan, penelitian ini membuka jalan bagi penelitian lanjutan di masing-masing dimensi yang membutuhkan peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian dapat mendorong percepatan pembangunan pendidikan madrasah yang diselenggarakan oleh pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abari, Ahmad Ali Foroughi, Mohammad Hossein Yarmohammadian, dan Mina Esteki. 2011. “Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 15:2299–2304. doi: 10.1016/j.sbspro.2011.04.097.

- Afriansyah, A. 2020. "Covid-19, Transformasi Pendidikan dan Berbagai Problemnya." Diambil 12 Januari 2023 (<https://kependudukan.lipi.go.id/id/berita/53-mencatatcovid19/838-covid-19-transformasi-pendidikan-dan-berbagai-problemnya>).
- Akyar, Isin. 2012. "Standard Operating Procedures (What Are They Good For?)." dalam *Latest Research into Quality Control. InTech*.
- Alawiyah, Faridah. 2014. "Pendidikan Madrasah di Indonesia." *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 5(1):51–58. doi: 10.46807/aspirasi.v5i1.449.
- Alexander, Debbie, dan Laurie Lewis. 2014. *Condition of America's Public School Facilities: 2012-13. First Look*. Washington.
- Anisah, Anisah, Bambang Santoso Haryono, dan Lely Indah Mindarti. 2020. "Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006(02):213–18. doi: 10.21776/ub.jiap.2020.006.02.7.
- Anon. 2020. Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta.
- Asnawi, Nur, dan Nina Dwi Setyaningsih. 2020. "Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context." *Journal of International Education in Business* 13(1):107–30. doi: 10.1108/JIEB-11-2019-0054.
- Baharun, Hasan, Akmal Mundi, Zamroni Zamroni, dan Faizzatul Jannah. 2021. "Quality Assurance of Education in Senior High School during Covid-19 Pandemic." *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan* 13(3):2203–12. doi: 10.35445/alishlah.v13i3.1190.
- Bahiyah, Fina Durriyatun, dan Udik Budi Wibowo. 2019. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode Servqual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan." *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 6(1):1–10. doi: 10.24246/j.jk.2019.v6.i1.p1-10.
- Budiayanti, Hety, Shine Pintor Siolomba Patiro, Muhammad Djajadi, dan Sri Astuty. 2020. "Does Service Quality in Education and Training Process Matters? Study of Government's Human Resource Agencies in Indonesia." *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science* 13(1):41–55. doi: 10.7160/eriesj.2020.130104.
- Daenulhay. 2020. "The priority scale of Service Quality Dimensions at PPs UMT by AHP Method." *Journal of Physics: Conference Series* 1477(7):072016. doi: 10.1088/1742-6596/1477/7/072016.
- Dalas, Nove, Hadiyanto, dan Muhaimin. 2020. "The relationships of learning independence, family support, facilities and service of institutions through quality of learning students." *Journal of Critical Reviews* 7(6):815–21. doi: 10.31838/jcr.07.06.140.
- Direktorat Statistik Keuangan, Teknologi Informasi, dan Pariwisata. 2020. *Statistik Telekomunikasi Indonesia*. Jakarta.
- Fidia Atmaja, Muslim, Na'imah Na'imah, Nur Saidah, dan Dwi Ratnasari. 2022. "Manajemen Integrasi Kurikulum pada MA Al-Mumtaz Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal SMART (Studi Masyarakat, Religi, dan Tradisi)* 8(1):113–28. doi: 10.18784/smart.v8i1.1565.
- Filardo, Mary W., Jeffrey M. Vincent, Ping Sung, dan Travis Stein. 2006. Growth and disparity: A decade of U.S. public school construction. Washington DC.
- Ganguli, Shirshendu, dan Sanjit Kumar Roy. 2011. "Generic technology based service quality dimensions in banking." *International Journal of Bank Marketing* 29(2):168–89. doi: 10.1108/0265232111107648.
- Ginting, Verawati R., Agnita Yolanda, dan Ruri Aditya Sari. 2021. "BISMA Cendekia Tangibles as Factors Affecting the Quality of Higher Education Services." *Jurnal Ilmiah BISMA Cendekia* 2(1):1–5.
- Habibah, Siti, dan Kartib Bayu. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang." *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM* 02(1):63–71. doi: 10.34010/jimm.v2i1.207.
- Hsu, Sheng Hsun, Yu Che Wang, Chao Jih Cheng, dan Yu Fan Chen. 2016. "Developing a decomposed alumni satisfaction model for higher education institutions."

- Total Quality Management and Business Excellence* 27(9–10):979–96. doi: 10.1080/14783363.2015.1054102.
- Humaisi, M. Syafiq, Muhammad Thoyib, Imron Arifin, Ali Imron, dan A. Sonhadji. 2019. “Pesantren Education and Charismatic Leadership: A Qualitative Analysis Study on Quality Improvement of Islamic Education in Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton, Probolinggo.” *Universal Journal of Educational Research* 7(7):1509–16. doi: 10.13189/ujer.2019.070704.
- Idris, Fazilah, Zaharah Hassan, Azizah Ya’acob, Saran Kaur Gill, dan Noor Aziah Mohd Awal. 2012. “The Role of Education in Shaping Youth’s National Identity.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 59:443–50. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.09.299.
- Idzalika, Rajius, dan Maria C. Lo Bue. 2020. “Educational Opportunities in Indonesia: Are Factors Outside Individual Responsibility Persistent Over Time?” *The Journal of Development Studies* 56(8):1473–88. doi: 10.1080/00220388.2019.1690133.
- Irawan, Tomi, Muhammad Fauzi, Nasrudin Harahap, dan Nurul Hidayati Murtafiah. 2022. “Manajemen Layanan Madrasah Aliyah Nurussalam Sidogede Ogan Komering Ulu Timur Sumatera Selatan.” *Jurnal Mubtadiin* 8(2):46–74.
- Jonathan, Robin Lca, Titin Ruliana, dan Edi Siswanto. 2017. “Quality of Public Services.” *Research Journal of Accounting and Business Management* 1(1):14–28. doi: 10.31293/rjabm.v1i1.2724.
- Joyce, H., dan Diana Slade. 2000. “The nature of casual conversation: implications for teaching’ in .,” dalam Teachers Voices: 6 Teaching Casual Conversation .
- Kango, Umin, Ari Kartiko, dan Bahrudin Zamawi. 2021. “The Effect Of Service Quality, Facilities And Promotion On The Interest Of New Students.” *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6(2):323–30. doi: /10.31538/ndh.v6i2.1447.
- Kashif, Najam-Ul, Zunaira Arshad, dan Kiran Shehzadi. 2020. “Lack of Facilities in Primary Schools of Rural Areas at Government Sector of District Bahawalpur, and Its impacts on Students.” *iRASD Journal of Educational Research* 1(2):16–22. doi: 10.52131/jer.2021.0201.0009.
- Khan, Sabith. 2019. “What is a Madrasa? By Ebrahim Moosa.” *Journal of Muslim Philanthropy and Civil Society* 3(1):25–28. doi: 10.2979/muslphilcivisoc.3.1.06.
- Leiser, Gary. 1986. “Notes on the Madrasa in Medieval Islamic Society.” *The Muslim World* 76(1):16–23. doi: 10.1111/j.1478-1913.1986.tb02767.x.
- Lukens-Bull, Ronald. 2010. “Madrasa By Any Other Name: Pondok, Pesantren, and Islamic Schools in Southeast Asia.” *Journal of Indonesian Islam*.
- Maningkue, Regina Lisye, Sarah Sambiran, dan Ismail Sumampow. 2022. “Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.” *Jurnal Governance* 2(1):1–11.
- Marwan, Ardi, Bambang Sumintono, dan Nora Mislan. t.t. *Revitalizing Rural Schools: A Challenge For Malaysia*.
- Mashud, Imam, Agus Suradika, dan Gofur Ahmad. 2021. “Quality Management Of Islamic Educational Institution Service (Study of Customer Satisfaction Analysis in Madrasah Ibtidaiyah Al-Husna Ciledug Tangerang City).” *International Journal of Educational Management and Innovation* 2(1):55. doi: 10.12928/ijemi.v2i1.3007.
- Muzayanah, Umi. 2016. “Kualitas Kinerja Pengawas Madrasah Dalam Perspektif Guru Dan Kepala Madrasah (Analisis Perbandingan Kepuasan Guru dan Kepala MI terhadap Supervisi Pengawas Madrasah di Sukoharjo dan Surakarta Jawa Tengah).” *Al-Qalam* 22(2):269–80. doi: 10.31969/alq.v22i2.318.
- Nusran, Muhammad, Gunawan, Mashur Razak, Sudirman Numba, dan Ismail Suardi Wekke. 2018. “Halal Awareness on the Socialization of Halal Certification.” *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* 175:012217. doi: 10.1088/1755-1315/175/1/012217.

- Parasuraman, a, Valarie a Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(January):28. doi: 10.1016/S0148-2963(99)00084-3.
- Park, Jaddon, dan Sarfaro Niyozov. 2008. "Madrasa education in South Asia and Southeast Asia: Current issues and debates." *Asia Pacific Journal of Education* 28(4):323–51. doi: 10.1080/02188790802475372.
- Pratiwi, Hardiyanti, Rizki Noor Haida, dan Dyah Ageng Pramesty Koenarso. 2022. "Implementasi Program Belajar dari Rumah dan Identifikasi Learning Loss selama Pandemi: Studi Kasus pada R.A. di Daerah Terpencil." *Jurnal SMART (Studi Masyarakat, Religi, dan Tradisi)* 8(1):97–112. doi: 10.18784/smart.v8i1.1508.
- Pratiwi, Indah, dan Bakti Utama. 2020. "Kesenjangan Kualitas Layanan Pendidikan di Indonesia Pada Masa Darurat Covid-19: Telaah Demografi Atas Implementasi Kebijakan Belajar dari Rumah." *Jurnal Kependudukan Indonesia* 81–86. doi: 10.14203/jki.v0i0.539.
- Putra, Ilham Pratama. 2020. "Layanan PJJ untuk Pelajar di Luar Jawa Tak Optimal." Medcom.Id. Diambil 11 Januari 2023 (<https://www.medcom.id/pendidikan/news-pendidikan/okp4OBWk-layanan-pjj-untuk-pelajar-di-luar-jawa-tak-optimal>).
- Qasim Zaman, Muhammad. 1999. "Religious Education and the Rhetoric of Reform: The Madrasa in British India and Pakistan." *Comparative Studies in Society and History* 41(2):294–323. doi: 10.1017/S0010417599002091.
- Rafik, Abdur, dan Anjar Priyono. 2018. "A new insight into alumni satisfaction model for Islamic higher education institutions (IHEI)." *Management Research Review* 41(12):1411–37. doi: 10.1108/MRR-01-2017-0005.
- Ramseook-Munhurrin, Prabha, dan Pushpa Nundlall. 2013a. "Service quality measurement for secondary school setting." *Quality Assurance in Education* 21(4):387–401. doi: 10.1108/QAE-05-2011-0025.
- Ramseook-Munhurrin, Prabha, dan Pushpa Nundlall. 2013b. "Service quality measurement for secondary school setting." *Quality Assurance in Education* 21(4):387–401. doi: 10.1108/QAE-05-2011-0025.
- Rigotti, Stefano, dan Leyland Pitt. 1992. "SERVQUAL as a Measuring Instrument for Service Provider Gaps in Business Schools." *Management Research News* 15(3):9–17. doi: 10.1108/eb028197.
- Rosi, Fathor, Hefniy Hefniy, Faizatul Widat, Siti Aisyah, dan Siti Munaamma. 2022. "Quality Service as A Strategy for Improving School Competitive Advantage." *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6(1):629–42. doi: 10.33650/al-tanzim.v6i2.3300.
- Sayekti, Retno, Muhammad Aditya, Nurhayani, Tessa Simahate, Yusniah, dan Rina Devianty. 2022. "An Assessment of Information Control: Understanding Library Service Quality from Users' Perspectives." *Evidence Based Library and Information Practice* 17(2):88–108. doi: 10.18438/ebliip29916.
- Setyanti, Kusumaputri E., D. Apriliawati, Muslimah H. Latif, dan B. Sumintono. 2022. "Satisfaction of Indonesian Health Promotion and Academic Services in Higher Education." *Health Education and Health Promotion* 10(1):69–74.
- Sihombing, Adison Adrianus, dan Maifalinda Fatra. 2021. "Distance Learning During the Pandemic Era: Online Learning Experiences of State Madrasah Tsanawiyah Students During Covid-19 in Indonesia." *Analisa: Journal of Social Science and Religion* 6(01):95–112. doi: 10.18784/analisa.v6i01.1235.
- Sofia, Hani. 2019. "Jokowi minta Nadiem perhatikan kualitas pendidikan di luar Jawa." *Antaranews.com*. Diambil 11 Januari 2023 (<https://www.antaranews.com/berita/1140868/jokowi-minta-nadiem-perhatikan-kualitas-pendidikan-di-luar-jawa>).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cet 9. Bandung: Alfabeta.
- Suryadarma, Daniel, Wenefrida Widyanti, Asep Suryahadi, dan Sudarno Sumarto. 2006. *From Access to Income: Regional and Ethnic Inequality in Indonesia*. Jakarta.

- Sutiah, Anwar Soleh Purba, Abd Kholid, dan Slamet. 2021. "Improving the Competitiveness of Islamic Higher Education: Study Approaches to Development of Human Resource Competencies (HR)." *Review of International Geographical Education Online* 11(3):477–93. doi: 10.33403/rigeo.800513.
- Syaifullah, Dian Hafit. 2019. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Keagamaan Oleh Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Buddha." *Jurnal SMaRT Studi Masyarakat, Religi dan Tradisi* 05(01):73–84. doi: <https://doi.org/10.18784/smart.v5i1.761>.
- Syukur, Fatah. 2021. "Model Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Islam pada SD Nasima Semarang." *Jurnal SMART (Studi Masyarakat, Religi, dan Tradisi* 7 (01):1–14. doi: 10.18784/smart.v7i01.1084.
- Thompson, Christina. 2018. "The Case for the Six-Point Likert Scale." Quantum Workplace. Diambil 11 Januari 2023 (<https://www.quantumworkplace.com/future-of-work/the-case-for-the-six-point-likert-scale>).
- Todaro, M. P., dan S. C. Smith. 2011. *Pembangunan Ekonomi di Dunia Ketiga Edisi ke -7. Vol. 1. 11* ed. Jakarta: Erlangga.
- Tomi Irawan, Muhammad Fauzi, Nasrudin Harahap, dan Nurul Hidayati Murtafiah. 2022. "Manajemen Layanan Madrasah Aliyah Nurussalam Sidogede Ogan Komering Ulu Timur Sumatera Selatan." *Jurnal Muftadiin* 8(2):46–74. doi: 2461-128X.
- Triwijayanti, Nobita, Herry Sanoto, dan Mila Paseleng. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua The effect of Education Services Quality, School Cultures, School Images toward Parental Satisfactions." *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 12(1):74–80. doi: 10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80.
- Umar, Umar. 2020. "Kebijakan Pengembangan Madrasah; Sebuah Wacana Strategi Reposisi." *Jurnal Al-Qalam: Jurnal Kajian Islam & Pendidikan* 7(2):125–49. doi: 10.47435/al-qalam.v7i2.197.
- Usman, Muhammad, Siti Falindah Padlee, Wan Norhayati Mohamed, dan Siti Nur Atikah Zulkiffli. 2021. "Determinants of Students' Satisfaction in HEIs' of Pakistan: An Empirical Investigation." *Studies of Applied Economics* 39(10). doi: 10.25115/eea.v39i10.6293.
- Warisno, A. 2018. "Implementing a Quality Learning in Schools." *Ar Raniry* □: International Journal of Islamic Studies 5(1):1–12. doi: 10.22373/jar.v5i1.7547.
- Xu, Ronghua, Wenze Yue, Feiyang Wei, Guofu Yang, Yi Chen, dan Kaixuan Pan. 2022. "Inequality of public facilities between urban and rural areas and its driving factors in ten cities of China." *Scientific Reports* 12(1):13244. doi: 10.1038/s41598-022-17569-2.
- Yarrow, Noah, Rythia Afkar, Eema Masood, dan Bernard Gauthier. 2020. *Measuring the Quality of MoRA's Education Services: Services Delivery Indicator Survey Indonesia*. Jakarta.
- Yudiawan, Agus, Budi Sunarso, Suharmoko Suharmoko, Fatma Sari, dan Ahmadi Ahmadi. 2021. "Successful online learning factors in COVID-19 era: Study of Islamic higher education in West Papua, Indonesia." *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)* 10(1):193. doi: 10.11591/ijere.v10i1.21036.
- Zamzami, Fitriyan. 2020. "Ironi Ribuan Madrasah tak Berlistrik di Pulau Jawa." *republika.co.id*. Diambil 15 Januari 2023 (<https://www.republika.co.id/berita/qd5of6393/ironi-ribuan-madrasah-tak-berlistrik-di-pulau-jawa>).
- Zulkarnaen, dan Ari Dwi Handoyo. 2019. "Faktor-Faktor Penyebab Pendidikan Tidak Merata di Indonesia." Hlm. 20–24 dalam *Prosiding Seminar Nasional "Menjadi Mahasiswa yang Unggul di Era Industry 4.0 dan Society 5.0"*. Yogyakarta: BIMAWA Universitas Ahmad Dahlan.