

THE ANALYSIS OF EDUCATION SERVICE QUALITY  
AT PANTI SOSIAL BINA REMAJA AND KARYA WANITA SOCIAL DEPARTEMENT  
OF CENTRAL KALIMANTAN PROVINCE

ANALISA MUTU LAYANAN PENDIDIKAN PANTI SOSIAL BINA REMAJA  
DAN KARYA WANITA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Yesni Nopy<sup>1</sup>, Wiyogo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Keguruan dan  
Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya

<sup>2</sup>Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Keguruan dan  
Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya

Email: [yesninopy@gmail.com](mailto:yesninopy@gmail.com), [nywiyogo@gmail.com](mailto:nywiyogo@gmail.com)

**ABSTRACT**

Bina Remaja Social Camp and Karya Wanita of Office of Social Services is one of Central Kalimantan provincial government programs that engages in: Social Welfare Service Center, Center for Information and consultation of social welfare, Social Welfare Development Center. Implementation of the quality program is an important point to the successful implementation of the program. Improved quality is very influential on the results/outcomes such as student proxies as the output. From the results of research using Importance Performance Analysis, it obtained variables that affect the quality of the services contained in quadrant A of Catersian diagram which are : the variable P14 on the availability of information/communication among alumni become important, variable P18 on the availability of a library/reading room or other resource center is adequate to use. The variable P19 on the availability of internet facilities/computer either be chosen by respondents, variable P21 regarding the building/classroom and workshop space in accordance with the designation. At P22 variable attributes sightly, comfortable and helps the learning be chosen by respondents. Next on the variable P25 on the attractive layout space for students and P27 variables regarding health and safety policies are properly supervised, the variable P28 is on the variation of good and interesting learning model, then the variable P34 is on the well-explained program to the other party (the owner of the internship place) and P37 on feedback from other users on a regular basis.

Keywords: Importance Performance Analysis, Variable, Quadrant

**ABSTRAK**

Panti Sosial Bina Remaja dan Karya Wanita merupakan salah satu program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah yang bergerak di bidang: Pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial, Pusat Informasi dan konsultasi kesejahteraan sosial, Pusat Pengembangan Kesejahteraan Sosial. Pelaksanaan program yang bermutu merupakan poin penting keberhasilan pelaksanaan program. Peningkatan mutu sangat berpengaruh terhadap hasil/capaian berupa siswa binaannya sebagai output. Dari hasil penelitian menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* didapatkan variabel yang berpengaruh terhadap mutu layanan terdapat pada kuadran A di diagram katersius, yaitu variabel P14 tentang ketersediaan informasi/komunikasi antar alumni menjadi hal yang penting, variabel P18 tentang ketersediaan perpustakaan/ruang baca atau pusat sumberdaya lainnya memadai untuk digunakan. Pada variabel P19 tentang ketersediaan fasilitas internet/komputer yang baik menjadi pilihan responden, variabel P21 mengenai bangunan/ruang kelas dan ruang lokakarya sesuai dengan peruntukannya. Pada variabel P22 atribut enak dipandang, nyaman dan membantu belajar mengajar menjadi pilihan responden. Berikutnya pada variabel P25 tentang tata letak ruang yang menarik bagi siswa dan variabel P27 mengenai kebijakan kesehatan dan keselamatan yang diawasi dengan baik, variabel P28 mengenai variasi model pembelajaran baik dan menarik, kemudian variabel P34 mengenai penyampaian program dengan baik terhadap pihak lain (pemilik tempat magang) dan P37 mengenai umpan balik dari pengguna lainnya secara berkala.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis*, Variabel, Kuadran

**1. Pendahuluan**  
**1.1. Latar Belakang**

Dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pada Pasal 26 Ayat 1 merupakan bagian dari Sistem Pendidikan

