

Service Quality Pembelajaran dan Sarana Belajar Terhadap Kepuasan Siswa di SMP IT Harapan Umat Ngawi

Iqwan Mauludin^{*1}, Achmad Supriyanto², Rochmawati³

^{1,2,3}Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Malang, Indonesia

Email: ¹iqwan.mauludin.2301328@students.um.ac.id, ²a.supriyanto.fip@um.ac.id
³rochmawati.fip@um.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sekolah yang belum mengetahui secara pasti seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran dan sarana belajar di SMP IT Harapan Umat Ngawi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar terhadap kepuasan siswa di SMP IT Harapan Umat Ngawi. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan model survei. Dari hasil penelitian menunjukkan kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran berada pada kategori "Sangat Rendah" sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori "Rendah" sebesar 8,3% (6 siswa), dalam kategori "Sedang" sebesar 9,7% (7 siswa), sementara kategori "Tinggi" sebesar 59,7% (43 siswa), dan "Sangat Tinggi" sebesar 22,2% (16 siswa). Sementara itu pada sarana belajar kepuasan siswa berada pada kategori "Sangat Rendah" sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori "Rendah" sebesar 4,2% (3 siswa), dalam kategori "Sedang" sebesar 19,4% (14 siswa), sementara kategori "Tinggi" sebesar 65,3% (47 siswa), dan "Sangat Tinggi" sebesar 11,1% (8 siswa). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran berada pada tingkat tinggi dengan prosentase 59,7% dan tingkat kepuasan siswa terhadap sarana belajar berada pada tingkat tinggi dengan prosentase 65,3%.

Kata kunci: *kepuasan siswa, pembelajaran, sarana belajar, service quality*

Service Quality of Learning and Learning Facilities on Student Satisfaction at SMP IT Harapan Umat Ngawi

Abstract

This study was motivated by schools that did not know exactly how much the level of student satisfaction with learning services and learning facilities at SMP IT Harapan Umat Ngawi. The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction with learning services and learning facilities at SMP IT Harapan Umat Ngawi. The method of this study uses a quantitative descriptive method with a survey model. The results of the study show that student satisfaction with learning services is in the "Very Low" category of 0% (0 students), in the "Low" category of 8.3% (6 students), in the "Medium" category of 9.7% (7 students), while the "High" category was 59.7% (43 students), and "Very High" was 22.2% (16 students). Meanwhile the learning facilities for student satisfaction are in the "Very Low" category of 0% (0 students), in the "Low" category of 4.2% (3 students), in the "Medium" category of 19.4% (14 students), while the "High" category was 65.3% (47 students), and "Very High" was 11.1% (8 students). The conclusion of this study is that the level of student satisfaction with learning services is at a high level with a percentage of 59.7% and the level of student satisfaction with learning facilities is at a high level with a percentage of 65.3%.

Keywords: *learning, learning tools, service quality, student satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Pelanggan atau konsumen sering dianalogikan sebagai raja artinya pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari pihak produsen. Jika hal tersebut dikaitkan dengan dunia pendidikan, dapat dianalogikan posisi siswa adalah sebagai raja sekaligus konsumen atau pelanggan jasa pendidikan. Sebagai raja artinya kurikulum, strategi dan evaluasi mengabdikan dan melayani siswa, dengan ujung tombak pelaksanaannya yaitu guru. Sedangkan posisi siswa sebagai konsumen pendidikan adalah pengguna jasa pendidikan di sekolah. Menurut Ikhrom (2011: 45) Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk (setelah memakai atau

mengkonsumsinya). Artinya kepuasan merupakan sebuah umpan balik dari pemakai jasa pendidikan (siswa) terhadap kinerja atau hasil produk antara apa yang diharapkan dan apa yang diterima dari (guru).

Pentingnya layanan kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono (2009: 118) bahwa layanan merupakan elemen krusial yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa yang dipersepsikan pelanggan. Bila elemen tersebut diabaikan dalam waktu yang tidak lama penyedia jasa akan dijauhi oleh pelanggan dan calon pelanggan. Hal tersebut sama halnya jika dihubungkan dengan dunia pendidikan, apabila sekolah mengabaikan layanan sekolah maka dalam waktu yang tidak lama, sekolah tersebut akan dijauhi siswa atau calon siswa yang enggan untuk bersekolah di tempat tersebut. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (siswa) seperti menurut Bitner dalam Douglas (2015: 5) "Customer satisfaction is often influenced by the quality of interpersonal interaction between the customer and the staff member; the quality of which can be affected by the customer's own (mis)behaviour (Bitner), as well as by the servicescape itself (Brüggen et al 2011); The servicescape being the physical environment of the supporting services. Therefore, because of the heterogeneity of services and the extent of customer participation varies so too does the nature of the experience". Adapun maksud dari teori di atas bahwa kepuasan pelanggan sering dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dengan staff pegawai. Dan kualitas tersebut dapat mempengaruhi sikap pelanggan dan pelayanan dapat didukung oleh lingkungan fisik yang mendukung. Dalam kegiatan pendidikan di sekolah artinya bahwa seorang guru dan karyawan harus memiliki interaksi yang baik dengan siswanya juga menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai karena hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan siswa sebagai pelanggan di sekolah.

Layanan sekolah memiliki banyak beberapa aspek diantaranya yaitu layanan pembelajaran dan sarana belajar. Menurut Suharsimi Arikunto (2011:61) Layanan pembelajaran adalah kegiatan layanan untuk memberi bantuan kepada siswa berkenaan dengan masalah akademik. Maka dari itu seorang guru melaksanakan pembelajaran harus berorientasi pada permasalahan akademik siswa serta selalu mengutamakan kepuasan. Menurut National Commission on Service Learning dalam Scoot (2015: 2) Service learning is innovative teaching methodology that integrates community service with academic study to teach community engagement, enrich learning and strengthen community. Artinya layanan pembelajaran merupakan metodologi pengajaran inovatif yang mengintegrasikan layanan masyarakat dengan studi akademik untuk mengajarkan keterlibatan masyarakat, memperkaya pembelajaran dan memperkuat sosial bermasyarakat.

Selain dari sisi layanan pembelajaran, hal lain yang perlu diperhatikan oleh sekolah ialah mengenai sarana belajar. Menurut Sanjaya dalam Wina (2016: 107- 108) mengungkapkan definisi dari sarana belajar adalah segala sesuatu yang berkaitan secara langsung dengan peserta didik dan mendukung kelancaran serta keberhasilan proses belajar peserta didik yang meliputi media pembelajaran, alat alat pelajaran, perlengkapan sekolah dan lain-lain. Maka dari itu siswa sebagai pelanggan pendidikan memiliki hak untuk dapat menggunakan serta memanfaatkan sarana belajar secara maksimal dan memuaskan.

Akan tetapi banyak dari pihak sekolah yang saat ini belum mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar. Hal ini seperti yang terjadi di SMP IT Harapan Umat Ngawi Dari pihak sekolah mengetahui secara pasti sejauh mana tingkat kepuasan siswanya terhadap layanan pembelajaran dan sarana belajar di sekolah. Padahal hal tersebut merupakan hal yang penting untuk diketahui pihak sekolah untuk dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah, terutama dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan sekolah termasuk dari segi layanan pembelajaran serta sarana belajar. Disisi lain pentingnya pihak sekolah dalam menyediakan layanan pembelajaran dan sarana belajar yang berkualitas karena hal tersebut mempengaruhi kualitas sekolah hal tersebut seperti menurut Sanguinety dalam Peter N Chonjo (2018: 37) "suggested that in order to determine the quality of an individual school, it is usual to observe the facility of the schools and the characteristic of the teaching qualification, data on pupil achievement, access to reading materials or textbook availability, class size, teacher student ratios, size of staff, location of the school etc". Adapun kurang lebih artinya bahwa untuk menentukan kualitas sebuah sekolah, biasanya dengan mengamati fasilitas sekolah, karakteristik kualifikasi pengajaran, pencapaian siswa, ketersediaan buku baca, ukuran kelas, rasio guru dengan siswa, lokasi sekolah dll.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka timbul suatu permasalahan yang perlu diangkat dalam suatu penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran dan sarana belajar di sekolah. Dari sisi lain pentingnya mengangkat permasalahan ini dikarenakan di SMP IT Harapan Umat Ngawi belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar di SMP IT Harapan Umat Ngawi.

2. METODE PENELITIAN

Desain

Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan teknik survei. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini hanya dilakukan pada sebagian dari populasi atau survei sample mengenai tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan sekolah dengan menggunakan metode kuesioner yang diajukan melalui angket dengan alternatif jawaban menggunakan skala likert sebagai alat pengumpul data dan didukung dengan menggunakan metode wawancara.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Harapan Umat Ngawi tahun pelajaran 2023- 2024 yang berjumlah 161 peserta didik. Sedangkan populasi terjangkau adalah peserta didik kelas VIII dan IX, dengan tidak dimasukkannya peserta didik kelas VII yang baru merasakan pelayanan proses pembelajaran karena dianggap oleh peneliti belum mampu memberikan penilaian tentang pelayanan proses pembelajaran. Adapun pengambilan sampel penelitian ini dengan menggunakan teknik random sampling yang diambil sebanyak 45% dari populasi terjangkau yaitu 72 peserta didik.

Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk memberikan keterangan data yang telah dikumpulkan agar semua data dapat dipahami dengan baik, data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan deskriptif analisis. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui kondisi atau gambaran variabel yang diteiti berdasarkan tanggapan responden. Untuk itu digunakan rumus:

$$P = F/N \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

P: Angka Prosentase

F: Frekuensi Jawaban

N: Jumlah Responden

Untuk memberikan interpretasi data atas nilai rata-rata yang diperoleh, digunakan pedoman untuk interpretasi data sebagai berikut:

- Sangat Puas, jika total nilai berada pada interval 84,1%—100%
- Puas, jika total nilai berada pada interval 68,01%—84,00%
- Cukup Puas, jika total nilai berada pada interval 52,01%—68,00%
- Tidak Puas, jika total nilai berada pada interval 36,01%—52,00%
- Sangat Tidak Puas, jika total nilai berada pada interval 20,00%—36%4

Untuk menentukan prosentase, digunakan penghitungan sederhana dengan langkah-langkah berikut:

- a. Menentukan nilai harapan (NH). Nilai ini dapat diketahui dengan mengalikan jumlah item pernyataan dengan skor tertinggi.
- b. Menghitung nilai skor (NS). Nilai ini merupakan nilai rata-rata sebenarnya yang diperoleh dari hasil penelitian.
- c. Menentukan kategori dengan rumus: $P=NS/NH \times 100\%$.

3. HASIL

3.1. Service Quality Pembelajaran

Layanan pembelajaran adalah kegiatan layanan untuk memberi bantuan kepada siswa berkenaan dengan masalah akademik. Permasalahan yang terkait dengan penyebab rendahnya prestasi siswa. Artinya seorang guru memiliki tugas untuk mengajar sekaligus memberi stimulasi dan layanan kepada siswa yang mengalami problem proses belajar di sekolah, sehingga diharapkan dengan layanan yang diberikan guru siswa dapat secara optimal mencapai tingkat akademik sesuai harapan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap *Service Quality* Pembelajaran

No.	Interval	Kategori	Frekuensi
1	45 – 52	Sangat Tinggi	16
2	37 – 44	Tinggi	43
3	29 – 36	Sedang	7

4	21 – 28	Rendah	6
5	13 – 20	Sangat Rendah	0
			72

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran berada pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 8,3% (6 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 9,7% (7 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 59,7% (43 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 22,2% (16 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran di SMP IT Harapan Umat Ngawi masuk dalam kategori “Tinggi”. Adapun hal tersebut didasarkan pada hasil pengukuran dari indikator kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran menurut Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2009:133- 134) diantaranya:

3.1.1. Berwujud (*Tangibles*)

Meliputi aspek pelayanan terhadap penggunaan sesuatu yang berwujud. Seperti alat pelajaran dan media pembelajaran di kelas dari hasil penelitian pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 2,8% (2 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 22,2% (16 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 62,5% (45 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 12,5% (9 siswa). Sehingga secara umum tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran pada indikator *Tangibles* berada pada tingkat tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa siswa merasa puas terhadap keberadaan dan kondisi alat pelajaran, media pembelajaran serta ruang kelas di sekolah. hal ini disebabkan oleh alat pelajaran dan ruang kelas di SMP IT Harapan Umat Ngawi dalam kondisi yang terawat dan bersih serta nyaman digunakan saat pembelajaran.

3.1.2. Keandalan (*Reliability*)

Hal ini berkaitan kehandalan yang dapat dilakukan seorang guru adalah datang tepat waktu, mengajar dengan berbagai model pembelajaran yang menarik, memberikan kesempatan siswa untuk bertanya dan mengeluarkan pendapat serta dapat mengkondisikan siswa dengan baik dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 2,8% (2 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 18,1% (13 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 47,2% (34 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 31,9% (23 siswa). Sehingga secara umum tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran pada indikator *Reliability* berada pada tingkat “Tinggi”. Hal ini dapat diartikan bahwa siswa merasa puas terhadap kehandalan guru di kelas saat mengajar. Hal ini didukung dengan kenyataan bahwa saat guru mengajar di kelas selalu memberikan motivasi untuk belajar.

3.1.3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Meliputi pelayanan guru dalam merespon suatu permasalahan siswa baik dalam pembelajaran maupun diluar pembelajaran. Dari hasil penelitian menunjukkan pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 5,5% (4 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 25% (18 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 43,0% (31 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 26,3% (19 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) berada pada tingkat “Tinggi”. Hal ini dapat diartikan bahwa siswa merasa puas terhadap daya tanggap gurunya saat pembelajaran berlangsung. Hal ini disebabkan selama pembelajaran guru selalu memberikan kesempatan dan jawaban saat siswa bertanya mengenai materi pembelajaran.

3.1.4. Kepastian (*Assurance*)

Adalah layanan guru yang memberikan suatu kepercayaan kepada siswa dalam hal ini adalah kemampuan guru dalam menguasai materi ajar, sehingga timbul rasa yakin dalam benak siswa dari hasil penelitian pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 2,8% (2 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 33,3% (24 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 61,1% (44 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 2,8% (2 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada indikator *Assurance* (keyakinan) berada pada tingkat “Tinggi”. Hal ini dapat diartikan bahwa siswa merasa puas dan merasa yakin terhadap gurunya dalam melaksanakan pembelajaran di kelas. Hal ini disebabkan oleh guru saat mengajar di kelas dapat menguasai materi pembelajaran secara komprehensif. Salah satu yang menjadi penyebab dikarenakan guru selalu melakukan kegiatan pengembangan materi ajar. Serta dalam aspek kehadiran di kelas, guru selalu hadir tepat waktu.

3.1.5. Empati (*Empathy*)

Dalam pemahaman psikologi adalah keadaan mental yang membuat seseorang ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 13,9% (10 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 16,7% (12 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 58,3% (42 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 11,1% (8 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada indikator *Empathy* (Empati) berada pada tingkat “Tinggi”. Dapat diartikan bahwa siswa merasa puas terhadap kepedulian dan keadilan guru di kelas. Sehingga dalam pembelajaran, guru bersikap adil tanpa pilih kasih terhadap siswa dan selalu memiliki sikap peduli terhadap kebutuhan siswa.

3.2. Sarana Belajar

Dalam proses pembelajaran di sekolah tentunya tidak bisa berjalan dengan optimal tanpa didukung sarana belajar yang memadai adapun definisi dari sarana belajar, diantaranya Menurut Sanjaya dalam Wina (2016: 107-108) mengungkapkan definisi dari sarana belajar adalah segala sesuatu yang berkaitan secara langsung dengan peserta didik dan mendukung kelancaran serta keberhasilan proses belajar peserta didik yang meliputi media, alat-alat pelajaran, perlengkapan sekolah dan lain-lain. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sarana Belajar

No.	Interval	Kategori	Frekuensi
1	45 – 52	Sangat Tinggi	16
2	37 – 44	Tinggi	43
3	29 – 36	Sedang	7
4	21 – 28	Rendah	6
5	13 – 20	Sangat Rendah	0
			72

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sarana belajar berada pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 4,2% (3 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 19,4% (14 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 65,3% (47 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 11,1% (8 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap Sarana Belajar di SMP IT Harapan Umat Ngawi masuk dalam kategori “Tinggi”. Adapun dalam mengukur tingkat kepuasan peneliti menggunakan indikator Menurut Garvin dalam Tjiptono (2009 : 210) mengemukakan bahwa untuk menentukan dimensi kualitas suatu barang, dapat melalui dengan dimensi berikut ini:

3.2.1. Kinerja (*Performance*)

Dalam konteks sarana belajar di sekolah, pada indikator ini menunjukkan fungsi atau kegunaan utama dari sarana (media, alat pelajaran). Dari hasil penelitian pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 20,8% (15 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 69,4% (50 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 9,7% (7 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sarana belajar di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada indikator *Performance* (Kinerja) masuk dalam kategori “Tinggi”. Hal ini dapat diartikan bahwa dalam kegunaan utama dari alat pelajaran, media pelajaran dan ruang kelas dapat digunakan sebagaimana mestinya, dimana alat pelajaran dapat digunakan untuk mempermudah kegiatan pembelajaran, media pembelajaran dapat mempermudah pemahaman materi siswa dan ruang kelas dapat digunakan saat pembelajaran sehingga siswa secara mayoritas merasa puas.

3.2.2. Fitur (*Features*)

Yaitu aspek karakteristik sekunder atau pelengkap. Sebagai contoh adalah kelengkapan buku pelajaran, alat- alat pelajaran maupun media dan ruang kelas. berada pada kategori “Sangat Tidak Puas” sebesar 0%, dalam kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 13,9% (10 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 59,7% (43 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 26,4% (19 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sarana belajar di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada indikator *Features* (Fitur) masuk dalam tingkat

“Tinggi”. Artinya kelengkapan alat pelajaran, media dan ruang kelas dapat memuaskan siswa. hal ini didukung dengan kelengkapan alat pelajaran seperti: meja, kursi, penghapus, papan tulis, spidol, buku. Kelengkapan media pembelajaran seperti : alat peraga matematika, alat peraga IPA, globe, proyektor. Adapun kelengkapan ruang kelas seperti : jendela, ventilasi, lampu, sapu, kemoceng, almari dapat dikatakan lengkap. Sehingga terjadi kesesuaian antara respon kepuasan siswa dengan kondisi sarana belajar.

3.2.3. Reliabilitas (Reliability)

Hal yang berkaitan dengan kemungkinan kecil suatu barang mengalami kerusakan. Dalam konteks sarana belajar, suatu alat pelajaran harus dapat digunakan dengan normal dalam waktu Hal ini berkaitan dengan karakteristik operasi pokok dari produk inti. Dari hasil penelitian diperoleh data pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 2,8% (2 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 26,4% (19 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 54,2% (39 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 16,7% (12 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sarana belajar di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada indikator Reliability (Reabilitas) masuk dalam kategori “Tinggi”. Hal ini artinya secara umum siswa merasa puas terhadap kenormalan sarana belajar di kelas. Dimana setiap kali siswa menggunakan sarana belajar di kelas dapat digunakan dengan nyaman tanpa mengalami kerusakan.

3.2.4. Kesesuaian (Conformance)

Dalam konteks sarana belajar, suatu alat pelajaran harus memiliki desain standar dan kualitas yang baik. Sebagai contoh adalah meja dan kursi, ukuran dari meja dan kursi harus sesuai dengan standar. pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 2,8% (2 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 16,7% (12 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 38,9% (28 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 41,7% (30 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sarana belajar di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada indikator Conformance (Kesesuaian) masuk dalam tingkat “Tinggi”. Hal ini berarti secara desain dan bentuk, sarana belajar di kelas sangat memuaskan dan sesuai dengan karakteristik siswa. sehingga respon siswa secara umum merasa puas..

3.2.5. Daya Tahan (Durability)

Yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan dalam kurun waktu tertentu. Sarana belajar yang berkualitas tentunya memiliki daya tahan yang lama. Sehingga sarana belajar dapat digunakan dalam kurun waktu yang lama tanpa ada kerusakan. Dari hasil penelitian diperoleh data pada kategori “Sangat Rendah” sebesar 0% (0 siswa), dalam kategori “Rendah” sebesar 6,9% (5 siswa), dalam kategori “Sedang” sebesar 27,8% (20 siswa), sementara kategori “Tinggi” sebesar 55,6% (40 siswa), dan “Sangat Tinggi” sebesar 9,7% (7 siswa). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat digeneralisasikan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sarana belajar di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada indikator Durability (Daya Tahan) masuk dalam tingkat “Tinggi”. Hal ini artinya siswa merasa puas terhadap daya tahan sarana belajar, hal tersebut dikarenakan dalam kurun beberapa tahun alat pelajaran masih dalam kondisi baik dan memiliki daya tahan yang cukup baik. Pentingnya mewujudkan layanan pembelajaran dan sarana belajar yang berkualitas di sekolah akan menimbulkan tingkat kepuasan yang tinggi dari siswa secara khusus dan umumnya kepada orang tua siswa, sehingga hal ini nantinya akan berdampak pada eksistensi sekolah yang baik.

4. PEMBAHASAN

Kepuasan siswa merupakan ukuran seberapa puas siswa dengan pengalaman belajar mereka. Kepuasan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar yang tersedia. Beberapa indikator kepuasan siswa meliputi: (1) Kenyamanan Belajar: Seberapa nyaman siswa merasa selama proses pembelajaran. (2) Kemudahan Akses: Kemudahan siswa dalam mengakses sumber belajar. (3) Motivasi Belajar: Tingkat motivasi siswa untuk belajar dan berprestasi. (4) Performa Akademik: Hasil belajar dan prestasi yang dicapai siswa.

Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan pembelajaran, sarana belajar, dan kepuasan siswa. *Service Quality* Pembelajaran yang baik meningkatkan motivasi dan minat belajar siswa, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka. Sarana Belajar yang memadai memberikan dukungan yang diperlukan untuk proses pembelajaran yang efektif, meningkatkan kenyamanan dan kemudahan belajar, yang juga berdampak positif pada kepuasan siswa.

Di SMP IT Harapan Umat Ngawi, peningkatan kualitas layanan pembelajaran dan sarana belajar adalah prioritas utama dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa. Melalui pendekatan ini, diharapkan siswa dapat mencapai hasil belajar yang optimal dan merasa puas dengan pengalaman pendidikan mereka di sekolah.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di SMP IT Harapan Umat Ngawi mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran, maka dapat disimpulkan bahwa, Kepuasan siswa terhadap *Service Quality* pembelajaran yang diukur dengan indikator (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada tahun ajaran 2023/2024 berada pada tingkat tinggi dengan prosentase kepuasan sebesar 59,7%. Kepuasan siswa terhadap sarana belajar yang diukur dengan indikator (Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability) di SMP IT Harapan Umat Ngawi pada tahun ajaran 2023/2024 berada pada tingkat tinggi dengan prosentase kepuasan sebesar 65,3%.

6. SARAN

- a. Bagi sekolah diharapkan agar data yang diperoleh tersebut dapat dimanfaatkan untuk bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan pembelajaran di SMP IT Harapan Umat Ngawi untuk kedepannya menjadi lebih baik, selain itu agar pihak sekolah baik guru maupun karyawan tidak mengabaikan kepuasan siswa dikarenakan akan mempengaruhi eksistensi sekolah di kemudian hari.
- b. Bagi peneliti selanjutnya disarankan bagi peneliti selanjutnya, khususnya peneliti yang akan melakukan penelitian tentang layanan pembelajaran, saran dari penulis agar dapat menambah jumlah sampel penelitian, lebih menyempurnakan instrumen untuk mengungkap tingkat kepuasan, serta mengembangkan tema kajian..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta, Cet ke-7. Edisi Revisi, 2011.
- [2] P. N. Chonjo, "The Quality Of Education In Tanzanian Primary School: An Assesment Of Physical Facilities And Teaching Learning Materials," *Utafiti Journal*, vol. 1, no. 1, 2018.
- [3] J. A. Douglas, R. J. McClelland, and J. Davies, "Understanding student satisfaction and dissatisfaction : an interpretive study in the UK higher education context," *Studies in Higher Education*, vol. 40, no. 2, pp. 329-349, 2015.
- [4] Permendikbud No. 23 tahun 2013. *Standar pelayanan minimal pendidikan dasar*, 2013.
- [5] W. D. Puspitasari, "Pengaruh Sarana Belajar Terhadap Prestasi Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial Di Sekolah Dasar," *Jurnal Cakrawala Pendas*, vol. 2, no. 2, Juli 2016. ISSN: 2442-747010855.
- [6] E. Sallis, *Total Quality Management in Education*, London: Routledge, 2014. <https://books.google.co.id/books?id=7gpIGHagzF0C>.
- [7] P. Sembiring, "Analysis of Student Satisfaction in The Process of Teaching and Learning Using Importance Performance Analysis," *Journal of physic: Conference Series*, vol. 930, no. 1, 2017.
- [8] P. Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Cilegon: Ghalia Indonesia, 2010.
- [9] K. E. Scott and J. A. Graham, "Service - Learning : Implications For Emphaty And Community Engagement In Elementary School Children," *Journal Of Experiental Education*, vol. 38, no. 4, pp. 354-372, 2015.
- [10] F. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction edisi II*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2009.