

## Analisis Kepuasan Siswa terhadap Fasilitas Sekolah di SMP Negeri 1 Gedung Surian Menggunakan Metode CSI dan IPA

Tegar Dio Handika<sup>1</sup>, Aditia Yudhistira<sup>\*2</sup>

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia, Indonesia  
Email: [tegar\\_dio\\_handika@teknokrat.ac.id](mailto:tegar_dio_handika@teknokrat.ac.id), [aditiayudhistira@teknokrat.ac.id](mailto:aditiayudhistira@teknokrat.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah di SMP Negeri 1 Gedung Surian dengan menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk mengukur sejauh mana fasilitas sekolah memenuhi harapan siswa dan mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan. Data diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh 120 siswa, mencakup evaluasi fasilitas seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, kantin, toilet, dan area olahraga. Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan siswa berada pada kategori “cukup puas” dengan nilai CSI sebesar 72%. Analisis IPA mengidentifikasi toilet dan kantin sebagai prioritas utama untuk diperbaiki karena memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah, sementara ruang kelas dan perpustakaan berada dalam kategori fasilitas yang harus dipertahankan karena kinerjanya tinggi. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan segera pada fasilitas prioritas serta pemeliharaan fasilitas yang telah memenuhi harapan siswa. Pendekatan ini dapat diadaptasi oleh sekolah lain untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih nyaman serta mendukung prestasi siswa.

**Kata kunci:** *customer satisfaction index, fasilitas sekolah, importance-performance analysis, kepuasan siswa*

### ***Student Satisfaction Analysis of School Facilities at SMP Negeri 1 Gedung Surian: A Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) Approach***

#### Abstract

*This study aims to analyze students' satisfaction levels with school facilities at SMP Negeri 1 Gedung Surian using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) approaches. These methods are used to measure the extent to which school facilities meet students' expectations and to identify priority areas for facility improvements based on their perceived importance and performance. Data were collected through questionnaires completed by 120 students, covering evaluations of facilities such as classrooms, libraries, laboratories, cafeterias, toilets, and sports areas. The analysis results indicate that students' satisfaction level falls into the "fairly satisfied" category, with a CSI score of 72%. The IPA analysis identified toilets and cafeterias as top priorities for improvement due to their high importance but low performance, while classrooms and libraries were categorized as facilities to be maintained because of their high performance. This study recommends immediate improvements to priority facilities and the maintenance of facilities that have already met students' expectations. This approach can be adapted by other schools to improve the quality of educational services and create a more comfortable learning environment that supports student achievement.*

**Keywords:** *customer satisfaction index, importance performance analysis, school facilities, student satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Suatu sekolah dikatakan berkualitas jika sekolah tersebut memiliki fasilitas, layanan, dan metode pembelajaran yang baik. Salah satu indikator keberhasilan sekolah dalam melaksanakan Pendidikan ditunjang dari layanan yang diberikan serta manajemen Pendidikan di sekolah tersebut [1]. Dalam era digital yang sangat berperan penting adalah sumber daya manusia berkualitas yang merupakan kunci bagi keberhasilan suatu bangsa. Dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas ini dapat dibentuk melalui pendidikan. Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah. Gazali et al. [1] menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi fasilitas sekolah dan menunjukkan bahwa beberapa atribut perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan siswa. Penelitian lain oleh Chayani dan Januardi [2]

mengkaji pengaruh fasilitas sekolah terhadap hasil belajar siswa, dengan temuan bahwa fasilitas yang memadai berdampak signifikan terhadap prestasi akademik siswa. Widodo dan Sutopo [3] menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk memahami pola kepuasan konsumen dalam konteks layanan berbasis digital. Adinegara et al. [4] serta Siahaan dan Agustini [5] menggunakan CSI dalam berbagai konteks layanan pendidikan dan jasa, tetapi fokus pada aspek layanan, bukan fasilitas. Namun, penelitian yang secara eksplisit menggabungkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah dalam konteks sekolah menengah pertama (SMP) di daerah tertentu seperti SMP Negeri 1 Gedung Surian masih sangat terbatas. Selain itu, studi sebelumnya umumnya hanya fokus pada salah satu metode (CSI atau IPA) tanpa mengintegrasikan keduanya untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan memberikan pendekatan terintegrasi untuk mengevaluasi fasilitas sekolah dan mengidentifikasi prioritas perbaikan.

Keberadaan fasilitas yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan bagi siswa, tetapi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi belajar serta mendukung pencapaian prestasi akademik. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menjadi hambatan dalam mencapai tujuan pendidikan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas fasilitas sekolah secara berkala menjadi hal yang esensial untuk memastikan bahwa kebutuhan siswa terpenuhi dengan baik. Fasilitas belajar adalah salah satu faktor dari luar yang dapat mempengaruhi hasil belajar [2]. Sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi atau kemudahan. Fasilitas belajar memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung proses belajar siswa. Sebagai sarana dan prasarana, fasilitas belajar membantu menunjang aktivitas pembelajaran di sekolah. Hubungan antara fasilitas belajar dan hasil belajar siswa sangat erat, terutama di lingkungan sekolah. Ketika fasilitas yang tersedia lengkap dan mendukung, siswa cenderung lebih bersemangat dalam belajar. Fasilitas belajar merupakan segala sesuatu seperti peralatan, perlengkapan dan tempat yang mempunyai fungsi sebagai alat untuk mempermudah dan memperlancar kegiatan belajar mengajar sehingga tujuan pendidikan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik [6].

Sebagaimana diatur dalam UU SISDIKNAS No 20 Tahun 2003 Bab XII Pasal 45 Ayat 1, dinyatakan bahwa: "Setiap satuan pendidikan formal dan nonformal wajib menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan pendidikan, untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik." Ketentuan ini menegaskan betapa pentingnya keberadaan sarana dan prasarana dalam satuan pendidikan. Tanpa fasilitas yang memadai dan relevan, proses pendidikan tidak dapat berlangsung secara efektif. Namun, kenyataannya, pendidikan di Indonesia masih menghadapi kendala besar dalam hal sarana dan prasarana. Banyak fasilitas pendidikan di berbagai daerah yang mengalami kerusakan atau tidak memenuhi standar yang memadai [7].

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 1 Gedung Surian yang beralamat di Pura Mekar, Kec. Gedung Surian, Kabupaten Lampung Barat, Lampung. SMP Negeri 1 Gedung Surian sebagai salah satu lembaga pendidikan formal memiliki komitmen untuk menyediakan fasilitas yang menunjang keberhasilan pembelajaran. Namun, seiring dengan perkembangan jumlah siswa dan kebutuhan yang semakin kompleks, penting untuk memahami tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas yang ada. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan pendidikan yang lebih baik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). CSI merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan, sedangkan IPA membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas sekolah [5], [7]. Tujuan penelitian ini adalah untuk Menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah di SMP Negeri 1 Gedung Surian menggunakan metode CSI dan Menentukan prioritas perbaikan fasilitas sekolah menggunakan metode IPA. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak sekolah dalam menyusun strategi pengembangan fasilitas yang lebih efektif, sehingga mampu menciptakan lingkungan belajar yang optimal dan mendukung pencapaian prestasi siswa.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Namun, jika kinerja produk memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas. Namun, jika kinerja produk melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat senang. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan sejauh mana produk atau layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Sementara IPA membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas sekolah. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode turunan *SERVQUAL* [8] merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan pelanggan terhadap layanan dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan. Metode ini diperkenalkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1985. Metode ini dapat menganalisis kebutuhan konsumen dan menganalisis penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen berdasarkan analisis terhadap 5 Gap yang terjadi [8]. Metode ini membantu mengidentifikasi sejauh mana layanan memenuhi harapan pelanggan dan aspek mana yang perlu ditingkatkan. Metode ini memfokuskan pada pengukuran tingkat

kesesuaian, yang bertujuan untuk memahami sejauh mana pelanggan merasa puas dengan kinerja perusahaan, sekaligus menilai sejauh mana penyedia jasa memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka tawarkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak sekolah dalam menyusun strategi pengembangan fasilitas yang lebih efektif, sehingga mampu menciptakan lingkungan belajar yang optimal dan mendukung pencapaian prestasi siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah serta menentukan prioritas perbaikan menggunakan metode CSI dan IPA.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas secara keseluruhan. CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan [5]. Langkah - langkah analisis CSI adalah [9]

#### 1. Menghitung Rata-rata Tingkat Kepentingan (MIS)

Rata-rata tingkat kepentingan atau *Mean Importance Scores* (MIS) digunakan untuk mengevaluasi pentingnya setiap atribut fasilitas berdasarkan persepsi siswa. Nilai rata-rata ini diperoleh dari hasil penilaian siswa terhadap atribut tertentu pada skala yang telah ditentukan (misalnya, skala *Likert*).

#### 2. Menghitung Rata-rata Tingkat Kepuasan (MSS)

Rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Scores* (MSS) digunakan untuk menilai sejauh mana fasilitas yang ada telah memenuhi harapan siswa. Hasil ini menunjukkan kualitas kinerja dari setiap atribut fasilitas berdasarkan persepsi siswa yang diukur melalui kuesioner. Nilai MSS dihitung dengan menjumlahkan seluruh skor kepuasan siswa untuk atribut tertentu dan membaginya dengan jumlah responden.

#### 3. Pengukuran tingkat kepentingan (harapan) menggunakan *Weighted Factor* (WF)

Yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan *Weighted Factor* 100%.

$$WF = \frac{y_i}{\sum y_i} / x \ 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

- $WF = \text{Weight Factor}$
- $y_i$  = Merupakan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) untuk atribut ke-i. Nilai ini dihitung berdasarkan total skor kepentingan yang diberikan siswa untuk atribut tersebut, dibagi dengan jumlah responden.
- $\sum y_i$  = Menunjukkan jumlah keseluruhan rata-rata tingkat kepentingan dari semua atribut yang dianalisis. Nilai ini adalah hasil penjumlahan dari semua  $y_i$  untuk seluruh atribut.
- 4. Pengukuran tingkat *Weighted Score* (WS), merupakan hasil nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan *Weighted Factor* masing-masing atribut.

$$WS = WF \times MISS \quad (2)$$

Keterangan:

- $WS = \text{Weight Score}$
  - $x_i$  = Adalah rata-rata tingkat kepuasan (kenyataan) untuk atribut ke-i. Nilai ini dihitung dengan menjumlahkan seluruh skor kepuasan yang diberikan siswa terhadap atribut tersebut, kemudian dibagi dengan jumlah responden.
  - 5. Menghitung *Weighted Total* (WT)
- Weighted Total* (WT) adalah jumlah keseluruhan *Weighted Score* (WS) dari setiap atribut kualitas layanan atau fasilitas yang dianalisis. Nilai ini mencerminkan tingkat kepuasan keseluruhan yang diperoleh berdasarkan kontribusi bobot dari masing-masing atribut.

$$WT = \sum \frac{WF \times x_i}{100\%} \quad (3)$$

Keterangan:

- $WT = \text{Weight Total}$
- $WF = \text{Weight Factor}$
- $x_i$  = Tingkat Kepuasan (kenyataan) untuk atribut ke i.

6. Menghitung kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan menggunakan *Satisfaction Index* (SI), yaitu *Weighted Total* dibagi skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini kemudian dikali 100.

$$SI = \frac{WT_n}{n} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

- SI = *Satisfaction Index*
- WT = *Weight Total*
- n = jumlah skala maksimal dalam penelitian

## 2.2 Importance-Performance Analysis (IPA)

IPA memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dalam empat kuadran:

- Kuadran I (Prioritas Utama): Atribut sangat penting namun memiliki kinerja rendah.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja tinggi.
- Kuadran III (Prioritas Rendah): Atribut kurang penting dengan kinerja rendah.
- Kuadran IV (Berlebihan): Atribut berkinerja tinggi tetapi kurang penting.

Penelitian ini melibatkan 120 siswa SMP Negeri 1 Gedung Surian sebagai responden. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* 1–5 untuk mengevaluasi tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap atribut fasilitas sekolah. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel*, yang digunakan untuk menghitung nilai CSI, menghasilkan matriks IPA, dan memetakan atribut ke dalam kuadran IPA. Dengan metode ini, hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran yang akurat tentang tingkat kepuasan siswa dan prioritas perbaikan fasilitas sekolah.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian 1 Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index* atau CSI) adalah alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Metode ini mempertimbangkan tingkat kepentingan dari berbagai atribut produk atau jasa yang dievaluasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi harapan pelanggan.

Dalam menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), langkah pertama adalah dengan menyiapkan kuesioner yang akan diisi oleh responden untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang diperoleh. Dalam menerapkan CSI, langkah pertama yang dilakukan adalah menyusun kuesioner yang menjadi alat utama pengumpulan data. Kuesioner ini dirancang untuk mengeksplorasi berbagai dimensi pengalaman pelanggan, seperti kualitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Responden kemudian diminta untuk memberikan penilaian terhadap atribut-atribut ini berdasarkan skala tertentu (misalnya, skala *Likert* 1-5), baik untuk tingkat kepentingan (*importance*) maupun tingkat kepuasan (*performance*) [10].

Data yang diperoleh dari kuesioner ini kemudian diolah menggunakan langkah-langkah perhitungan CSI. Setiap atribut dievaluasi untuk mendapatkan bobot tingkat kepentingannya (*Weighted Factor/WF*) yang dihitung berdasarkan rata-rata tingkat kepentingan atribut tersebut dibandingkan dengan total rata-rata seluruh atribut. Selanjutnya, nilai kepuasan (*Mean Satisfaction Scores/MSS*) dari masing-masing atribut dikalikan dengan bobotnya untuk menghasilkan *Weighted Score* (WS). Setelah semua atribut dihitung, nilai-nilai *Weighted Score* dijumlahkan untuk mendapatkan *Weighted Total* (WT), yang merupakan dasar dari perhitungan CSI. Nilai CSI akhir dihitung dengan membagi *Weighted Total* dengan nilai skala maksimal yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan dengan 100% untuk mendapatkan skor dalam bentuk persentase [11].

Berikut merupakan beberapa langkah dalam pembuatan kuesioner adalah:

1. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*) atau *Importance Analysis* adalah analisis untuk mengetahui persepsi responden mengenai tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan produk. Penggunaan skala *likert* pada kuesioner yang diberikan kepada pelanggan dapat menjadi nilai yang akan diperhitungkan menggunakan metode CSI berdasarkan pengukuran *Importance* dan *Performance* yang akan digunakan pada dimensi RATER (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability*) [12]. Skala *Likert* yang digunakan adalah:

Tabel 1. Skala *Likert* Tingkat Kepentingan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Tidak Puas (TP)
3	Netral (N)
4	Puas (P)
5	Sangat Puas (SP)

2. Menentukan Skala Tingkat Kepuasan (*Performance*)

Skala tingkat kepuasan (*performance*) adalah skala yang digunakan untuk mengukur seberapa puas pelanggan dengan produk atau layanan. Skala *Likert* yang digunakan adalah:

Tabel 2. Skala *Likert* Tingkat Kepentingan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Tidak Puas (TP)
3	Netral (N)
4	Puas (P)
5	Sangat Puas (SP)

3. Menentukan Indikator Pertanyaan

Untuk menentukan indikator pertanyaan, digunakan model *SERVQUAL* yang terdiri dari 5 indikator yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Model *SERVQUAL* (*Service Quality*) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan (*expectations*) dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima (*perceptions*). Model ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 dan sangat populer dalam manajemen kualitas layanan. *Servqual* adalah suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan [13]. Model *SERVQUAL* pertama kali dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, dan sejak saat itu menjadi salah satu model yang paling populer dan banyak digunakan dalam manajemen kualitas layanan di berbagai industri. Penelitian mereka menyoroti pentingnya mengelola kesenjangan antara harapan pelanggan dan pengalaman yang mereka terima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Melalui *SERVQUAL*, perusahaan dapat mengidentifikasi kelemahan dalam layanan mereka, memperbaikinya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan lebih efektif [10].

Tabel 3. Indikator Pertanyaan

Kriteria	NO	INDIKATOR	Rata-Rata
		<b><i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)</b>	
Kepentingan	1	Ketersediaan peralatan belajar (papan tulis, proyektor, meja, kursi, dll.)	3,87
	2	Kondisi papan tulis dan alat pendukung pengajaran lainnya (proyektor, spidol, dll.)	3,83
	3	Kondisi fisik ruang kelas (cat dinding, lantai, dll.)	3,45
	4	Kondisi estetika kelas (poster, dekorasi, warna dinding)	3,49
	5	Kenyamanan ruang kelas (ventilasi, pencahayaan, pendingin/kipas angin, dll.)	3,35
	6	Kebersihan dan ketersediaan tempat sampah di dalam kelas	3,76
	7	Kondisi jendela, pintu, dll.	3,60
	8	Ketersediaan alat dan bahan praktikum di laboratorium (IPA, komputer, bahasa, dll.)	4,00
	9	Kondisi ruangan laboratorium (kebersihan, kenyamanan, keamanan alat)	3,98
	10	Ketersediaan buku dan bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan siswa	4,21
	11	Kondisi fisik buku (kebersihan, kelayakan)	3,97
	12	Keberagaman koleksi buku (pelajaran, fiksi, nonfiksi, referensi, dll.)	4,03
	13	Kenyamanan ruang perpustakaan (kursi, meja, pencahayaan, ventilasi, dll.)	3,93
	14	Kebersihan dan suasana perpustakaan	4,18
	15	Kondisi meja dan kursi baca	3,79

Kepuasan	16	Luas ruangan dan kapasitas perpustakaan untuk siswa	3,68	
	17	Kondisi lapangan olahraga (sepak bola, basket, voli, futsal dll.)	3,70	
	18	Ketersediaan dan kondisi peralatan olahraga	3,84	
	19	Kebersihan toilet siswa	2,82	
	20	Ketersediaan air bersih di toilet	2,90	
	21	Ketersediaan sabun cuci tangan dan fasilitas pendukung kebersihan lainnya	2,82	
	22	Ketersediaan tempat tidur atau ruang istirahat untuk siswa sakit	3,94	
	23	Kelengkapan alat pertolongan pertama (kotak P3K, termometer, perban, dll.)	3,97	
	24	Ketersediaan obat-obatan dasar (untuk sakit kepala, flu, luka kecil, dll.)	3,77	
	25	Ketersediaan tempat ibadah	4,10	
	26	Kebersihan dan kenyamanan kantin sekolah	3,89	
	27	Ketersediaan area parkir siswa	3,64	
	28	Area rekreasi atau ruang terbuka untuk siswa (taman, gazebo, dll.)	4,04	
	<b>Reliability (Keandalan)</b>			
		1	Aksesibilitas penggunaan laboratorium oleh siswa	3,67
		2	Penanganan kasus <i>bullying</i> atau konflik di sekolah	3,77
	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>			
		1	Pelayanan petugas UKS (Jika Ada)	3,90
		2	Akses internet atau <i>Wi-Fi</i> untuk keperluan belajar (Jika Ada)	3,28
	<b>Assurance (Jaminan)</b>			
		1	Kesempatan untuk berpartisipasi dalam lomba atau kompetisi	3,88
		2	Kegiatan sekolah mendukung pengembangan karakter siswa	4,06
	<b>Empathy (Empati)</b>			
		1	Kualitas pelatihan dalam ekstrakurikuler (pembimbing, fasilitas, dll.)	3,94
		2	Ruang ekstrakurikuler (ruang seni, ruang musik, dll.)	3,67

Langkah-langkah untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah dengan langkah-langkah sebagai berikut: menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Scores* (MSS), dari 36 pertanyaan dibagi menjadi 2 kolom kriteria yang masuk ke dalam MIS atau nilai kepentingan (KP1-KP18) dan MSS atau nilai kepuasan (KE1-KE18), *Weight Factors* (WF), *Weight Score* (WS), dan yang terakhir menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari Sangat Tidak Puas sampai dengan Sangat Puas. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

MIS (Kepentingan)	MIS (Kepentingan)	MISS (Kepuasan)	WF	WS	
KP1	3,88	KE1	2,82	5,67	15,97
KP2	3,84	KE2	2,90	5,61	16,29
KP3	3,44	KE3	2,82	5,02	14,16
KP4	3,48	KE4	3,94	5,08	20,04
KP5	3,34	KE5	3,97	4,88	19,37
KP6	3,75	KE6	3,77	5,48	20,65
KP7	3,59	KE7	4,10	5,24	21,48
KP8	4	KE8	3,89	5,84	22,75
KP9	3,98	KE9	3,64	5,81	21,19
KP10	3,69	KE10	4,04	5,39	21,77
KP11	4,21	KE11	3,67	6,15	22,59
KP12	3,97	KE12	3,77	5,80	21,86
KP13	4,02	KE13	3,90	5,87	22,92
KP14	3,92	KE14	3,28	5,73	18,77
KP15	4,18	KE15	3,88	6,11	23,66
KP16	3,79	KE16	4,06	5,54	22,46

KP17	3,68	KE17	3,94	5,38	21,19
KP18	3,7	KE18	3,67	5,40	19,85
Jumlah	68,46		66,07		
WT					366,97
CSI					73,39

$$CSI = 366,97/5 \times 100\% = 73.39\% \quad (5)$$

Tabel 5. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.99%	Cukup Puas
4	35%-50.99%	Kurang Puas
5	0-34.99%	Tidak Puas

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai CSI sebesar 73,39%, yang termasuk dalam kategori “Puas” (66%-80,99%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa SMP N 1 Gedung Surian merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia. Namun, terdapat atribut tertentu dengan skor rendah yang memerlukan perhatian, seperti kebersihan toilet (2,82) dan ketersediaan sabun cuci tangan (2,82). Secara umum, nilai CSI ini memberikan gambaran bahwa fasilitas sekolah telah memenuhi sebagian besar harapan siswa. Atribut dengan skor tinggi, seperti kebersihan dan suasana perpustakaan (4,18) serta ketersediaan tempat ibadah (4,10), mencerminkan keunggulan yang dapat terus dipertahankan dan dikembangkan.

Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa fasilitas sekolah sangat berperan dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan berbagai aspek potensi siswa, baik fisik, intelektual, sosial, emosional, maupun kejiwaan. Fasilitas yang memadai dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk belajar dan beraktivitas, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Tanpa adanya fasilitas yang memadai dan relevan, proses pendidikan tidak dapat berlangsung dengan efektif, karena fasilitas yang buruk dapat mengganggu kenyamanan dan konsentrasi siswa dalam menjalani aktivitas belajar. Penting untuk diingat bahwa fasilitas pendidikan bukan hanya sekadar mendukung proses belajar mengajar, tetapi juga memberikan kontribusi dalam membentuk karakter dan keterampilan sosial siswa. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas yang memiliki skor rendah, seperti kebersihan toilet dan ketersediaan air bersih, harus menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah ini.

Dengan perbaikan pada beberapa atribut yang skor-nya di bawah standar, diharapkan kualitas fasilitas sekolah akan semakin mendukung perkembangan siswa dalam berbagai aspek, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan nyaman.

#### 4. *Importance-Performance Analysis* (IPA)

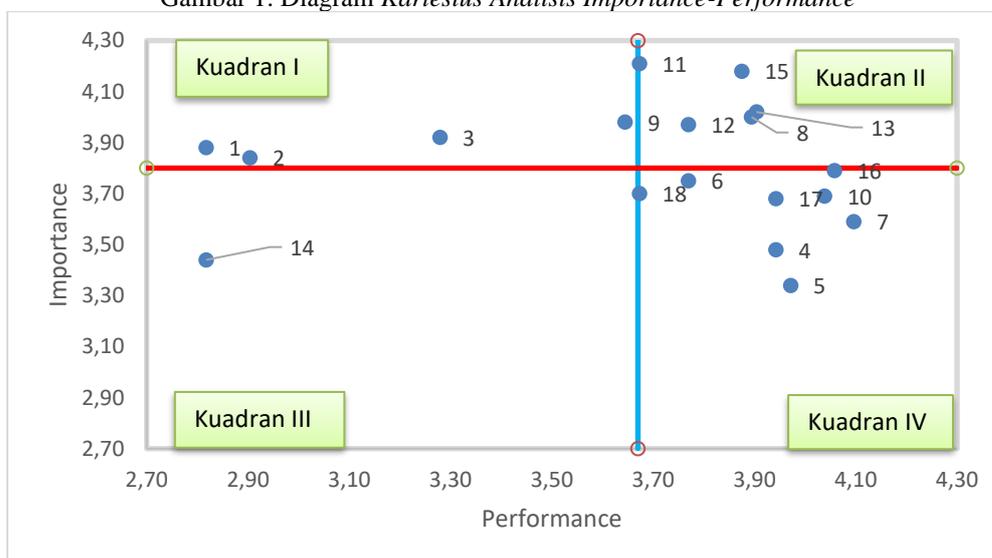
Dalam Analisis *Importance-Performance* (IPA), Kuadran I dikenal sebagai area yang memerlukan perhatian utama. Item dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, sehingga menjadi prioritas untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 6. Analisis *Importance-Performance* (IPA)

No	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>
1	2,82	3,88
2	2,90	3,84
3	2,82	3,44
4	3,94	3,48
5	3,97	3,34
6	3,77	3,75
7	4,10	3,59
8	3,89	4,00
9	3,64	3,98

10	4,04	3,69
11	3,67	4,21
12	3,77	3,97
13	3,90	4,02
14	3,28	3,92
15	3,88	4,18
16	4,06	3,79
17	3,94	3,68
18	3,67	3,70
Rata-Rata	3,67	3,80

Gambar 1. Diagram Kartesius Analisis Importance-Performance



Pembagian Kuadran:

- Kuadran I, Fokus untuk peningkatan
- Kuadran II, Item yang penting namun memiliki performa yang dapat dijaga atau ditingkatkan
- Kuadran III, Item dengan performa tinggi namun kurang penting sehingga sumber daya dapat dialokasikan ulang
- Kuadran IV, Item dengan performa rendah dan kepentingan rendah untuk perbaikan

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut yang berada di Kuadran I, seperti kebersihan toilet dan ketersediaan sabun cuci tangan, memiliki tingkat kepentingan tinggi namun performanya rendah. Hal ini menandakan perlunya alokasi prioritas untuk peningkatan pada atribut-atribut tersebut. Sementara itu, atribut-atribut yang berada di Kuadran II, seperti kebersihan perpustakaan dan ketersediaan alat olahraga, memiliki tingkat kepentingan dan performa yang sama-sama tinggi. Atribut ini perlu dijaga dan terus ditingkatkan untuk mempertahankan kepuasan siswa.

### 3.1 Diskusi

Dalam konteks pendidikan, penelitian lain yang menggunakan CSI dan IPA juga menunjukkan bahwa fasilitas sekolah sangat memengaruhi kepuasan siswa. Misalnya, penelitian di sebuah SMA di Jakarta melaporkan nilai CSI sebesar 70,5%, dengan atribut kebersihan toilet dan kondisi ruang kelas menjadi area yang memerlukan perbaikan utama. Hal ini konsisten dengan temuan di SMP N 1 Gedung Surian, di mana atribut terkait kebersihan toilet juga mendapatkan skor rendah. Penelitian lain di sekolah menengah di Surabaya menggunakan IPA untuk mengevaluasi layanan laboratorium dan ruang kelas, yang juga menunjukkan bahwa atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun performa rendah sering kali menjadi fokus perbaikan. Dengan demikian, hasil di SMP N 1 Gedung Surian mendukung tren umum dalam penelitian pendidikan bahwa kebersihan dan kenyamanan fasilitas memainkan peran penting dalam kepuasan siswa.

Nilai CSI sebesar 73,39% menunjukkan bahwa fasilitas sekolah secara keseluruhan telah memenuhi sebagian besar harapan siswa. Namun, skor CSI yang masih berada di bawah 80% mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan. Dalam konteks IPA, atribut yang berada di Kuadran I (“fokus untuk peningkatan”) seperti kebersihan toilet, ketersediaan sabun cuci tangan, dan ketersediaan air bersih menjadi area prioritas. Interpretasi ini menegaskan bahwa kebersihan dan fasilitas sanitasi memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman siswa di sekolah.

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi sekolah untuk merumuskan kebijakan perbaikan fasilitas dengan langkah-langkah berikut:

1. Peningkatan Fasilitas Sanitasi
  - a. Menambah staf kebersihan atau membuat jadwal pembersihan toilet yang lebih teratur.
  - b. Menyediakan sabun cuci tangan dan memastikan ketersediaan air bersih secara konsisten.
2. Peningkatan Fasilitas Perpustakaan  
Menambah koleksi buku yang relevan dan memperbaiki fasilitas seperti meja dan kursi baca.
3. Pengelolaan Sumber Daya Berbasis Prioritas  
Mengalokasikan anggaran sekolah untuk atribut yang berada di Kuadran I dalam analisis IPA, guna memastikan peningkatan pada area yang memiliki dampak langsung terhadap kepuasan siswa.
4. Pendidikan dan Kesadaran Siswa  
Menedukasi siswa tentang pentingnya menjaga kebersihan fasilitas sekolah, seperti toilet, melalui program-program kesadaran lingkungan.

Dengan implementasi kebijakan yang terarah dan berbasis data ini, diharapkan kualitas fasilitas sekolah akan semakin mendukung lingkungan belajar yang kondusif.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah. Hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan siswa berada pada kategori "puas" dengan nilai CSI sebesar 73,39%. Namun, beberapa atribut fasilitas seperti kebersihan toilet, ketersediaan air bersih, dan sabun cuci tangan menunjukkan skor di bawah 3.00, menandakan perlu adanya peningkatan signifikan pada aspek-aspek tersebut. Fasilitas lain yang mendukung pengembangan siswa, seperti area rekreasi, tempat ibadah, dan perpustakaan, memperoleh skor tinggi di atas 4.00, menunjukkan bahwa fasilitas tersebut telah memenuhi ekspektasi siswa. Hal ini menegaskan pentingnya keberadaan fasilitas yang memadai dalam mendukung pertumbuhan fisik, intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan siswa. Nilai CSI sebesar 73,39% menunjukkan bahwa fasilitas sekolah secara keseluruhan telah memenuhi sebagian besar harapan siswa. Namun, skor CSI yang masih berada di bawah 80% mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan. Dalam konteks IPA, atribut yang berada di Kuadran I (fokus untuk peningkatan) seperti kebersihan toilet, ketersediaan sabun cuci tangan, dan ketersediaan air bersih menjadi area prioritas. Interpretasi ini menegaskan bahwa kebersihan dan fasilitas sanitasi memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman siswa di sekolah.

Melalui analisis IPA, ditemukan bahwa kebersihan toilet masuk ke dalam Kuadran I, yang menunjukkan bahwa aspek ini memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya rendah. Oleh karena itu, fasilitas ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Sebaliknya, fasilitas seperti tempat ibadah dan perpustakaan, yang berada di Kuadran II, harus dipertahankan karena memiliki kinerja dan kepentingan yang tinggi. Kesimpulan ini menggarisbawahi bahwa perbaikan fasilitas harus berfokus pada atribut yang berada di Kuadran I, sementara mempertahankan atribut yang ada di Kuadran II. Upaya ini bertujuan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman, mendukung pembelajaran yang efektif, dan meningkatkan prestasi siswa.

Berdasarkan hasil analisis CSI dan IPA, pihak sekolah direkomendasikan untuk mengalokasikan sumber daya untuk membersihkan toilet secara rutin dan menyediakan fasilitas sanitasi yang memadai, seperti air bersih dan sabun cuci tangan, mengelola ulang fasilitas sanitasi: Pastikan ketersediaan air bersih di berbagai area sekolah, termasuk wastafel di area umum dan toilet, mempertahankan kualitas fasilitas unggulan: Jaga dan tingkatkan fasilitas yang sudah memenuhi ekspektasi siswa, seperti perpustakaan dan tempat ibadah, dengan menambahkan layanan atau meningkatkan kenyamanan, buat sistem pengaduan atau survei reguler untuk mengetahui kebutuhan siswa terhadap fasilitas secara berkelanjutan.

Keterpaparan siswa terhadap media pembelajaran meningkatkan preferensi belajar mereka, sementara fasilitas yang baik dapat meningkatkan minat dan keterlibatan akademik. Secara keseluruhan, media, fasilitas, dan perhatian pada minat serta motivasi siswa penting untuk mencapai hasil belajar yang optimal. Intervensi terarah diperlukan untuk memaksimalkan dampak media dan fasilitas terhadap hasil belajar [14]. Fasilitas belajar bukan sekadar pelengkap, tetapi fondasi untuk menciptakan semangat belajar yang membara. Saat siswa memiliki akses ke fasilitas yang lengkap dan fungsional, belajar bukan lagi beban, melainkan perjalanan yang penuh antusiasme.

Fasilitas ini menjadi jembatan yang memperlancar proses pembelajaran, membuka peluang untuk eksplorasi tanpa batas. Dengan dukungan ini, siswa tak hanya belajar, tetapi juga berprestasi, mencapai potensi terbaik mereka dengan maksimal[15].

#### 4.1. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memberikan wawasan awal tentang kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah, tetapi ada beberapa peluang untuk pengembangan penelitian di masa depan:

1. Penggunaan metode lain: Disarankan untuk menggunakan metode lain seperti analisis regresi atau *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk mengeksplorasi hubungan antara atribut fasilitas dan kepuasan siswa secara lebih mendalam.
2. Cakupan yang lebih luas: Melibatkan lebih banyak sekolah di berbagai daerah untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan siswa.
3. Pendekatan longitudinal: Melakukan penelitian yang memantau perubahan kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah dari waktu ke waktu.
4. Fokus pada aspek non-fisik: Menyelidiki pengaruh layanan pendidikan, interaksi guru, atau program ekstrakurikuler terhadap tingkat kepuasan siswa.

Dengan rekomendasi ini, penelitian masa depan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan untuk pengelolaan fasilitas sekolah secara holistik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Gazali, R. H. Hirzi, and H. P. Pambayun, "Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Fasilitas Sekolah Menggunakan Importance Performance Analysis," *J. Pendidik. Mat. Indones.*, vol. 6, no. 1, pp. 9–12, 2021.
- [2] L. Chayani and J. Januardi, "Pengaruh Fasilitas Sekolah Terhadap Hasil Belajar Siswa Di Smk Negeri 1 Pendopo Pali," *J. Neraca J. Pendidik. dan Ilmu Ekon. Akunt.*, vol. 3, no. 2, pp. 249–258, 2019.
- [3] Widodo Mulyo Sanusi and Sutopo Joko, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer," *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018.
- [4] G. N. J. Adinegara, N. K. P. Yanti, and N. M. E. O. Astuti, "Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Pramusaji Di Sunset Restaurant Pada Hotel Puri Raja Di Legian, Kuta - Bali," *J. Ekon. dan Pariwisata*, vol. 10, no. 2, pp. 12–21, 2015.
- [5] S. D. N. Siahaan and F. Agustini, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED)," *J. Bus. Econ. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 13–19, 2021.
- [6] S. Trianziani, "View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk," vol. 4, no. November, pp. 274–282, 2020.
- [7] N. Azzahra, "Problematika Sarana dan Prasarana Pendidikan di Sekolah Terpencil," *Kumparan*, 2022. [Online]. Available: <https://kumparan.com/nurul-azzahra-1669446039263959432/problematika-sarana-dan-prasarana-pendidikan-di-sekolah-terpencil-1zKA8qT4Mbc>. [Accessed: 23-Dec-2024].
- [8] A. Nugraha, Lutfi; Yuniar; Harsono, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Lbpp Lia Martadinata Kota Bandung," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. Vol. 3, no. No. 1, pp. 61–72, 2015.
- [9] M. A. Harianja, D. D., Rahmawati, R., & Mukid, "Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro," *J. Gaussian*, 2015.
- [10] L. L. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," vol. 64(1), no. Journal of Retailing, pp. 12–40, 1988.
- [11] K. L. Kotler, P. and Keller, "Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.," 2016.
- [12] Algifari, "Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan(Revisi)," vol. BPFE-Yogya, 2016.
- [13] et al. aDyke, S., "SERVQUAL: A tool for measuring service quality," vol. 34(3), no. Journal of Marketing Research, pp. 147–152, 1997.
- [14] M. Lubis, R. H. Solehudin, and N. D. Safitri, "Seberapa 'pengaruh' media, fasilitas, dan minat belajar terhadap hasil belajar ekonomi siswa?," *J. Penelit. Tindakan Kelas*, vol. 1, no. 3, pp. 162–167, 2024.
- [15] L. Sunadi, "Pengaruh Motivasi Belajar Dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa

Pada Mata Pelajaran Ekonomi Kelas Xi Ips Di Sma Muhammadiyah 2 Surabaya,” *J. Pendidik. Ekon.*, pp. 1–19, 2010.