

## ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DI KELAS XI SMA NEGERI 1 SILANGKITANG

### ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH LEARNING IN CLASS XI SMA NEGERI 1 SILANGKITANG

ELLY SATRIANA SITORUS<sup>1</sup>, SITI SUHARNI SIMAMORA<sup>2</sup>, YUNI ASRI NINGRATRI<sup>3</sup>, TIHAWA<sup>4</sup>, SANGGUL MAHARANI YESSA<sup>5</sup>

<sup>12345</sup>STIT Al Washliyah Binjai

Email: <sup>1</sup>ellysatriana@gmail.com, <sup>2</sup>sitisuharnisimamora72@gmail.com, <sup>3</sup>ningratri77@gmail.com,

<sup>4</sup>tihawa22@gmail.com, <sup>5</sup>yessa0704@gmail.com

#### Abstrak

Tujuan penelitian untuk mengetahui permasalahan ketidakpuasan siswa pada proses pembelajaran, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dan metode guru yang mampu meningkatkan kepuasan siswa terhadap pembelajaran biologi. Penelitian berfokus tentang bagaimana kepuasan siswa kelas XI di SMA Negeri 1 Silangkitang terhadap pembelajaran di sekolah. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh siswa-siswi kelas XI di SMA Negeri 1 Silangkitang yang berjumlah sebanyak 130 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan beberapa teknik yaitu, observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi, teknik analisis data yang dilakukan peneliti adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian berdasarkan angket dan wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa-siswi berada dikategori cukup puas. Kesimpulan kepuasan siswa terhadap pembelajaran biologi kelas XI di SMAN 1 Silangkitang secara garis besar berada pada kategori cukup puas.

**Kata Kunci:** *Analisis, Kepuasan, Pembelajaran*

#### Abstract

*The aim of the research is to find out the problem of student dissatisfaction in the learning process, to know the influencing factors and the teacher's methods that are able to increase student satisfaction in learning biology. The research focuses on how the satisfaction of class XI students at SMA Negeri 1 Silangkitang towards learning at school. The population and sample in this study were all 130 class XI students at SMA Negeri 1 Silangkitang. Data collection techniques in research were carried out using several techniques, namely observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data analysis technique carried out by researchers was qualitative analysis. The results of the research based on questionnaires and interviews conducted by the researchers showed that the level of satisfaction of the students was in the quite satisfied category. The conclusions of student satisfaction with biology learning in class XI at SMAN 1 Silangkitang were broadly in the quite satisfied category.*

**Keywords :** *Analysis, Satisfaction, Learning*

## Pendahuluan

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, ahlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat[1].

Keberhasilan suatu pembelajaran biologi tidak lepas dari kondisi dan pengalaman peserta didik. Berhasil atau gagalnya pencapaian tujuan pendidikan amat tergantung dari proses belajar dan mengajar yang dialami siswa dan pendidik baik ketika para siswa itu di lingkungan sekolah maupun di lingkungan keluarganya sendiri[2]. Pengalaman-pengalaman yang diterima siswa setiap hari akan menghasilkan suatu pembelajaran yang bersifat kontekstual. Pembelajaran ini akan sangat bermakna bagi siswa sehingga hasil pembelajaran akan berkesan lebih kuat.

Ukuran kepuasan siswa merupakan elemen inti dari perencanaan penilaian institusional secara komperhensif dan pelayanan sebagai suatu penilaian kebutuhan yang bersifat formal serta penilaian kepuasan peserta didik dapat membentuk strategi dan taktik suatu institusi untuk melakukan perbaikan secara cepat dengan cara mengembangkan rencana dan prioritas kegiatan pendidikan dan juga dapat membantu sekolah untuk mengetahui harapan-harapan peserta didik terhadap semua aspek pelayanan yang diberikan.

Karena kepuasan siswa termasuk hal yang berhubungan dengan proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru, maka akan dilakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang memegaruhi kepuasan peserta didik terhadap pembelajaran biologi kelas XI di SMA Negeri 1 Silangkitang. Faktor-faktor tersebut terdiri dari keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud[3]. Siswa dapat melihat dan menilai bagaimana proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru biologi di SMA Negeri 1 Silangkitang dimana siswa tersebut sebagai konsumen serta dapat memberikan persepsi terhadap guru-guru biologi yang memberikan jasa pelayanan pendidikan.

Ada beberapa faktor yang memegaruhi kepuasan siswa dalam belajar yaitu: (1) imbalan hasil belajar; (2) rasa aman dalam belajar; (3) kondisi belajar yang memadai; (4) kesempatan untuk memperluas diri; (5) hubungan pribadi[4].

SMA Negeri 1 Silangkitang merupakan Sekolah Menengah Atas yang berada di Desa Aek Goti, Kecamatan Silangkitang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara, satu-satunya Sekolah Menengah Atas Negeri yang berada di Kecamatan Silangkitang, letak lokasi SMA Negeri 1 Silangkitang, bisa dikatakan sangat jauh dari pusat Kabupaten Labuhanbatu Selatan maupun dari wilayah perkotaan. Sehingga suasana Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) tidak terganggu kebisingan kendaraan. Disamping itu didukung pula dengan keadaan perkebunan warga yang asri, tenang dan nyaman karena jauh dari industri. Lokasi tersebut sangat strategis untuk mendukung lingkungan pembelajaran yang kondusif.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti keberadaan sekolah tersebut jauh dari wilayah perkotaan, namun SMA Negeri 1 Silangkitang sudah memiliki sarana dan prasarana pendukung kbm yang baik dan cukup lengkap, terdapat 18 ruang kelas belajar dan di dukung 1 ruang guru, 1 ruang kepala sekolah, 1 ruang UKS, 1 ruang perpustakaan, 1 ruang laboratorium IPA, 1 ruang tata usaha, 1 ruang ibadah, 1 ruang laboratorium komputer, 1 ruang osis, 1 lapangan volly dan 4 ruang wc. Kurikulum yang digunakan di SMA Negeri 1 Silangkitang sudah menggunakan kurikulum K13. Hingga penelitian ini dilaksanakan, sekolah ini masih menggunakan kurikulum K13 untuk seluruh tingkatan kelasnya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di SMA Negeri 1 Silangkitang terdapat 12 rombongan belajar siswa/siswi kelas MIA yang terdiri dari Kelas X sampai dengan Kelas XII , di mana hasil observasi awal di SMA Negeri 1 Silangkitang jumlah guru yang mengajar bidang studi biologi sangat kurang, dibandingkan dengan jumlah siswa/siswi kelas MIA yang sangat banyak, untuk tenaga pengajar biologi hanya didukung 2 guru mata pelajaran, yaitu Charlye Simanjuntak, S.Pd. dan Eviana Nurintan Sitompul, S.Pd. yang mengajar di Kelas X, Kelas XI, dan Kelas XII MIA.

Berdasarkan uraian di atas, menjadi hal yang menarik untuk diteliti mengenai kepuasan peserta didik terhadap pembelajaran biologi kelas XI di SMA Negeri 1 Silangkitang, Desa Aek Goti, Kecamatan Silangkitang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Statistik deskriptif dipergunakan untuk mengorganisasikan dan meringkas data numerik yang diperoleh dari hasil pengumpulan data lapangan. Data primer merupakan data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian adalah seluruh siswa-siswi yang berjumlah 130 orang di kelas XI MIA yang terdiri dari 4 kelas di SMA Negeri 1 Silangkitang.

**Tabel 1.** Jumlah Siswa-siswi Kelas XI

Kelas	Jumlah Siswa		Total
	Laki-laki	Perempuan	
XI MIA 1	16	16	32
XI MIA 2	16	16	32
XI MIA 3	17	16	33
XI MIA 4	15	18	33

*Sumber diambil dari: Tata Usaha SMA Negeri 1 Silangkitang*

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi[5]. Sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 130 siswa-siswi yang terdiri dari 4 kelas yaitu, XI MIA 1, XI MIA 2, XI MIA 3 dan XI MIA 4. Prosedur pelaksanaan penelitian kualitatif bersifat fleksibel sesuai dengan kebutuhan, serta situasi dan kondisi di lapangan. Secara garis besar tahapan penelitian jenis kualitatif adalah sebagai berikut.

- Merumuskan masalah sebagai fokus penelitian
- Mengumpulkan data di lapangan
- Menganalisis data
- Merumuskan hasil studi
- Menyusun hasil rekomendasi untuk pembuatan keputusan

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner/angket yang berisi mengenai pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan belajar biologi pada siswa-siswi sekolah menengah di SMA Negeri 1 Silangkitang. Data yang diperoleh dari rekapitulasi, digabungkan untuk selanjutnya di analisis perbandingan mean/rata-rata kepuasan siswa terhadap pembelajaran biologi di kelas XI SMA Negeri 1 Silangkitang. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berpedoman pada lembar kuisisioner/angket, serta wawancara dan dokumentasi.

**Tabel 2.** Kisi-kisi Instrumen

No	Indikator	No Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan
1.	Indikator Proses Belajar Mengajar	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	9
2.	Indikator Kompetensi Guru	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	11
3.	Indikator Kepuasan Siswa	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	10

Dalam 11 butir pernyataan yang digunakan dalam angket indikator kompetensi guru yang dimulai dari nomor 10-20 terbagi menjadi 4 kompetensi yaitu:

**Tabel 3.** Indikator Kompetensi Guru

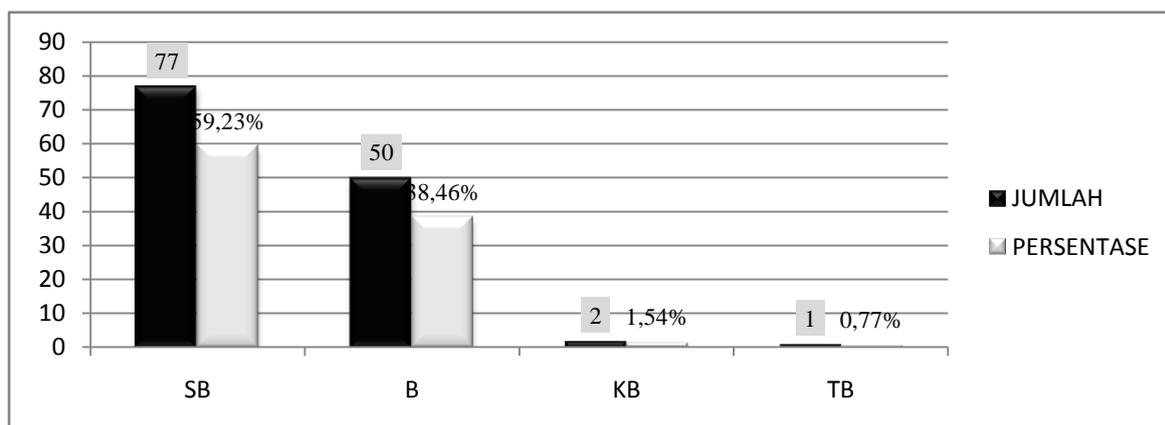
Kompetensi	Nomor Pernyataan di Angket
Kompetensi Pedagogik	11, 19
Kompetensi Kepribadian	13
Kompetensi Sosial	14, 17, 20
Kompetensi Profesional	10, 12, 15, 16, 18

Validitas adalah suatu derajat ketepatan instrumen (alat ukur), artinya apakah instrumen yang digunakan betul-betul tepat untuk mengukur apa yang akan diukur. Validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas konstruksi yaitu dengan menggunakan pendapat ahli. Setelah instrumen disusun berdasarkan aspek-aspek yang akan diukur dengan landasan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Untuk menguji kelayakan angket, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan dosen pembimbing skripsi. Untuk menguji kelayakan angket tersebut maka peneliti melakukan validasi angket dengan pembimbing skripsi/dosen pembimbing skripsi.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian pada masing-masing pendapat siswa mengenai kepuasan siswa-siswi terhadap pembelajaran biologi kelas XI di SMA Negeri 1 Silangkitang, dengan empat alternatif jawaban yaitu sangat baik (SB), baik (B), kurang baik (KB), tidak baik (TB). Keempat alternatif jawaban tersebut memberikan jawaban terhadap berbagai pernyataan siswa yang menunjukkan bahwa sebagian besar siswa-siswi di SMA Negeri 1 Silangkitang berpendapat bahwa kepuasan siswa terhadap pembelajaran biologi di SMA Negeri tersebut dengan kategori baik. Berikut hasil dari angket tersebut dengan 3 indikator:

#### 1. Indikator Proses Belajar Mengajar



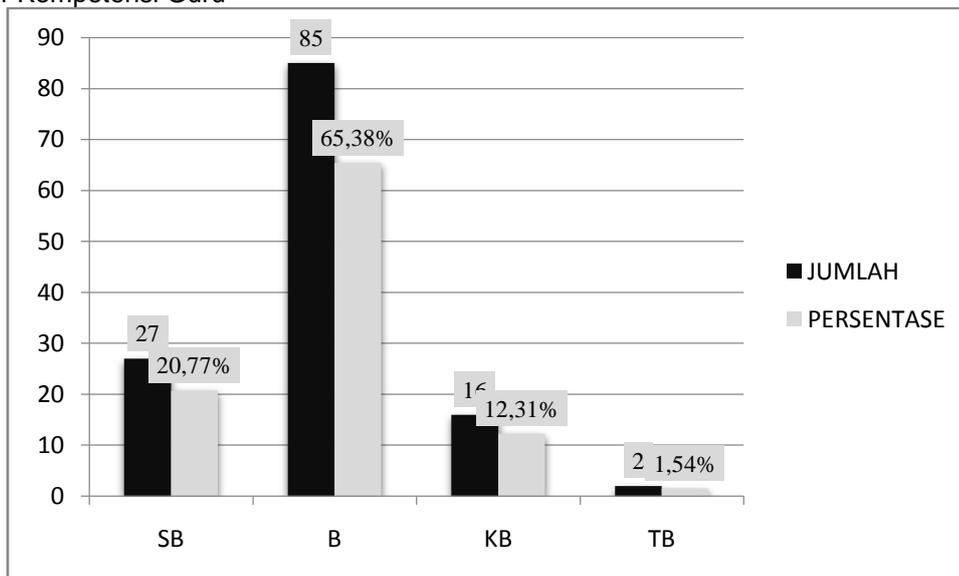
Grafik 1. Indikator Proses Belajar Mengajar

Hasil penelitian berdasarkan grafik 4.3.1 menunjukkan bahwa, dari 130 responden sebanyak 77 responden menjawab proses belajar mengajar dengan kategori sangat baik, dan hanya 1 orang saja yang menjawab tidak baik.

Hal tersebut menunjukkan bahwa siswa-siswi merasa sangat puas terhadap proses belajar mengajar yang dilakukan oleh guru biologi terhadap siswa-siswi di kelas XI, Indikator ini meliputi tujuan pembelajaran yang diberikan sangat jelas, pelaksanaan kegiatan belajar mengajar

berlangsung dengan sangat baik, penjelasan materi yang disampaikan oleh guru, dan cara mengajar guru.

2. Indikator Kompetensi Guru

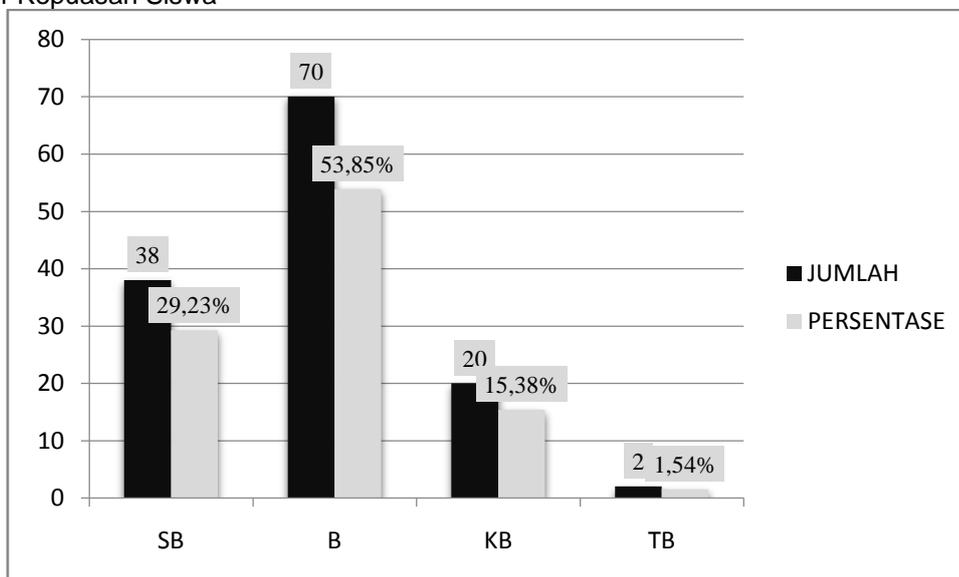


Grafik 2. Indikator Kompetensi Guru

Hasil penelitian berdasarkan grafik 2 menunjukkan bahwa, dari 130 responden sebanyak 85 responden menjawab kompetensi guru dengan kategori baik, dan hanya 2 orang saja yang menjawab tidak baik.

Hal tersebut menunjukkan bahwa siswa-siswi merasa puas dengan kompetensi yang dimiliki oleh guru biologi yang mengajar di kelas mereka. Indikator ini meliputi metode mengajar guru, media mengajar, memotivasi siswa, interaksi/kedekatan guru dengan siswa.

3. Indikator Kepuasan Siswa

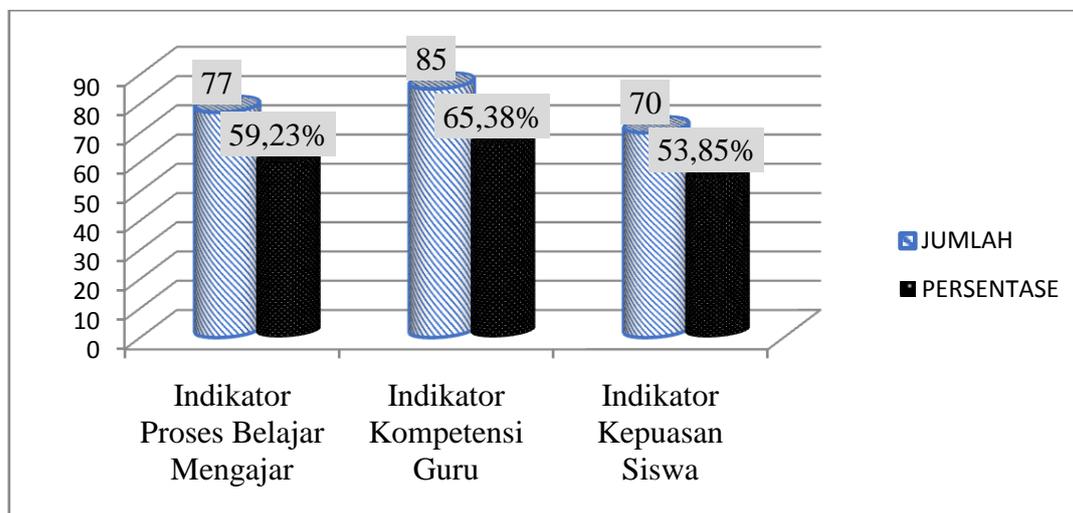


Grafik 3. Indikator Kepuasan Siswa

Hasil penelitian berdasarkan grafik 3 menunjukkan bahwa, dari 130 responden sebanyak 70 responden menjawab kepuasan siswa dengan kategori baik, dan hanya 2 orang saja yang menjawab tidak baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa berada di kategori baik. Kepuasan siswa dalam indikator ini meliputi variasi guru dalam mengajar, fasilitas sekolah, laboratorium, respon guru dan sekolah terhadap berbagai keluhan siswa mengenai pemasalahan selama proses belajar mengajar yang mereka lakukan.

Berdasarkan hasil penelitian pada masing-masing pendapat siswa-siswi mengenai kepuasan siswa terhadap pembelajaran biologi kelas XI di SMA Negeri 1 Silangkitang, dengan empat alternatif jawaban yaitu sangat baik (SB), baik (B), kurang baik (KB), tidak baik (TB). Keempat alternatif jawaban tersebut menghasilkan jawaban terhadap berbagai pernyataan siswa yang menunjukkan bahwa sebagian besar siswa-siswi di SMA Negeri 1 Silangkitang berpendapat bahwa kepuasan siswa terhadap pembelajaran biologi di SMA Negeri tersebut dengan kategori baik.

Berikut pembahasan dari 30 angket tersebut yang terbagi menjadi 3 indikator:



Grafik 4. Indikator Angket

#### 1. Indikator Proses Belajar Mengajar

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu proses belajar mengajar terhadap kepuasan siswa, ditentukan terlebih dahulu dimensinya, kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator yang digunakan untuk membuat instrumen penelitian. Dimensi mutu proses belajar mengajar yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu proses belajar mengajar terhadap kepuasan siswa sebagai berikut.

1. *Strategi belajar*. Indikator strategi belajar adalah kejelasan tujuan belajar, penyampaian materi yang dipelajari, kegiatan-kegiatan belajar, serta penilaian hasil belajar yang dilakukan.
2. *Metode belajar*. Indikator metode belajar adalah variasi metode belajar, ketepatan metode belajar dengan materi pelajaran yang akan disampaikan.

Hasil perhitungan statistik dengan menggunakan indikator-indikator tersebut yang dijabarkan ke dalam instrumen penelitian yang penulis lakukan berbentuk kuisioner sebanyak 9 pernyataan, dengan jumlah 130 responden, secara umum tanpa melihat akreditasi sekolah, jenis kelamin dan tingkat sosial ekonomi siswa, dan hasilnya adalah proses belajar mengajar terhadap kepuasan siswa berpengaruh signifikan, yaitu sebesar 59,23%. Angka ini menunjukkan bahwa pengaruh tersebut sangat kuat. Artinya bahwa proses belajar mengajar merupakan unsur penting yang dapat menimbulkan kepuasan siswa.

#### 2. Indikator Kompetensi Guru

Guru sebagai pendidik dan desainer masa depan anak/siswa, jelas memerlukan kompetensi yang memadai agar proses belajar mengajar yang dilakukan dapat memberi pengaruh yang signifikan bagi perkembangan anak dalam situasi yang makin kompetitif. Seorang guru disebut efektif apabila dalam memberikan layanan proses belajar mengajarnya dapat menggabungkan kompetensi yang dimilikinya dengan kinerjanya dalam mencapai tujuan pengajaran. Guru yang efektif mempunyai karakteristik: mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas, dan kualitas personal yang baik.

Dengan lahirnya PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan UU No. 14 Tahun 2005, kompetensi yang harus dimiliki oleh guru jelas harus mengacu kepadanya. Berkaitan dengan guru sebagai pendidik, dalam PP No 19 Tahun 2005 pasal 28 ayat 1 disebutkan bahwa pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajar, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Sementara itu, kompetensi yang harus dimiliki pendidik (guru) yang terdapat dalam UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, menyatakan bahwa kompetensi guru meliputi kompetensi pedagogik,

kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi.

a. Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik adalah kemampuan guru dalam mengelola pembelajaran peserta didik, meliputi merancang pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, merancang dan melaksanakan evaluasi, mengembangkan siswa untuk mengaktualisasikan berbagai potensinya, serta memahami siswa secara mendasar.

b. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian adalah kemampuan kepribadian yang mantap, berahlak mulia, arif, dan berwibawa serta menjadi teladan siswa. Kompetensi ini diperoleh dan dikembangkan melalui proses sosialisasi. Kompetensi kepribadian merupakan kompetensi yang menunjukkan bahwa peran guru tidak hanya sekedar penyampai ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai pemberi teladan bagi siswa, sebagaimana pernyataan dari Lozanov dalam Porter (1999): *Tindakan yang paling ampuh yang dapat dilakukan oleh seorang guru untuk siswanya adalah memberikan teladan tentang makna menjadi seorang pelajar. Keteladanan, ketulusan, dan kesiapsiagaan guru akan memberdayakan dan mengilhami siswa untuk membebaskan dinamisasi sebagai siswa. Keteladanan membangun hubungan potensi milik mereka sebagai pelajar. Kemampuan berkomunikasi yang digabungkan dengan rancangan yang efektif akan memberikan pengalaman belajar yang memperbaiki kredibilitas dan meningkatkan pengaruh.* Hal ini berkaitan dengan bahwa seorang guru tidak hanya bertugas untuk mencerdaskan siswa, tetapi juga harus dapat mengembangkan kepribadian siswa yang berahlak dan berkarakter.

c. Kompetensi Sosial

Kemampuan sosial adalah kemampuan seorang guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar. Kemampuan ini merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang guru untuk menyesuaikan diri terhadap tuntutan pekerjaannya dan lingkungan sekitarnya.

Dengan dimilikinya kompetensi sosial diharapkan antar seorang guru dan siswa akan terjalin komunikasi yang baik sehingga siswa termotivasi untuk berprestasi, adanya kerjasama yang baik antar guru yang akan membentuk lingkungan kerja yang nyaman, dan dapat membentuk hubungan yang baik antar guru dan orang tua siswa.

d. Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional adalah kemampuan seorang guru dalam menguasai materi pelajaran yang akan diajarkan dan konsep-konsep dasar keilmuannya. Kompetensi ini merupakan jenis kompetensi yang diperoleh dan dikembangkan melalui pendidikan formal, pelatihan dan pengalaman profesional serta dapat menghasilkan kualitas kemampuan dalam melaksanakan profesi.

Menurut Pedoman Pelaksanaan Pola Pembaharuan Sistem Pendidikan Tenaga Kependidikan, terdapat 10 kompetensi guru yang harus dikuasai dan dikembangkan, supaya pelaksanaan tugas profesional guru mempunyai arahan yang jelas. 10 kompetensi profesional tersebut adalah sebagai berikut.

- a) Menguasai bahan bidang studi dalam kurikulum sekolah.
- b) Mengelola program belajar mengajar.
- c) Mengelola kelas.
- d) Menggunakan media dan sumber belajar.
- e) Menguasai landasan-landasan pendidikan.
- f) Mengelola interaksi belajar mengajar.
- g) Menilai prestasi siswa.
- h) Mengenal fungsi dan program pelayanan dan penyuluhan di sekolah.
- i) Mengenal dan menyelenggarakan administrasi sekolah.
- j) Memahami dan menafsirkan hasil-hasil penelitian pendidikan.

Dengan peryaratan 10 kompetensi profesional yang harus dimiliki oleh seorang guru, diharapkan dapat memengaruhi pada pelayanan proses belajar mengajar di sekolah sehingga prestasi siswa akan meningkat sesuai dengan yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi guru adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang guru yang diperlihatkan melalui perilaku guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar di sekolah, meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi profesional.

Hasil perhitungan secara statistik dengan menggunakan 11 butir pernyataan menunjukkan bahwa kompetensi guru berpengaruh signifikan terhadap mutu proses belajar mengajar. Nilai

pengaruhnya adalah sebesar 65,38%. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi guru merupakan unsur penting yang dapat berpengaruh terhadap mutu proses belajar mengajar.

### 3. Indikator Kepuasan Siswa

Indikator kepuasan siswa yang digunakan untuk melaksanakan penelitian terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah merujuk kepada faktor-faktor yang dapat menentukan mutu pelayanan dalam bidang jasa, menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005), yaitu keandalan daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud.

#### 1) Keandalan

Keandalan berhubungan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.

#### 2) Daya Tanggap

Daya Tanggap adalah ketersediaan personil sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar-mengajar ataupun masalah pribadi.

#### 3) Kepastian

Kepastian, dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (terbitan Balai Pustaka, 2001) pengertiannya adalah keadaan yang pasti. Siswa memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan pada informasi, baik dari sekolah maupun dari orang lain, dan juga berdasarkan persepsi dirinya terhadap sekolah tersebut. Dengan demikian, rasa puas siswa atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah dapat ditentukan oleh apakah layanan yang diberikan sekolah kepada siswa sesuai dengan informasi yang telah diterima oleh siswa. Dalam upaya memberikan kepastian atas layanan sekolah kepada siswa tidak terlepas dari kemampuan personil sekolah, terutama guru, untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa, disamping oleh layanan-layanan lainnya.

#### 4) Empati

Empati yang menimbulkan kepuasan siswa atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah adalah:

a) Personil sekolah (guru, kepala sekolah, dan staf administrasi) dapat memahami siswa dengan cara mengindera perasaan siswa dan memperhatikan kepentingan mereka.

b) Berorientasi melayani, meliputi mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan belajar siswa.

c) Kegiatan yang dapat mengembangkan potensi dan kemampuan siswa.

#### 5) Berwujud

Berwujud dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi: bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas-fasilitas sekolah lainnya. Aspek-aspek ini sangat diperlukan dalam pencapaian mutu sekolah dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan. Aspek berwujud yang baik akan memengaruhi persepsi siswa dan pada saat bersamaan juga akan memengaruhi harapan siswa.

## Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa defenisi kepuasan siswa adalah sikap individu siswa yang memperlihatkan rasa senang atas pelayanan proses belajar mengajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya, dengan menggunakan indikator mutu pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud. Hasil perhitungan secara statistik dengan menggunakan 10 butir pernyataan dalam kuisisioner angket yang dimulai dari nomor 21-30 menunjukkan bahwa kepuasan siswa berpengaruh signifikan terhadap mutu proses belajar mengajar. Nilai pengaruhnya adalah sebesar 53,85%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa merupakan unsur penting yang dapat berpengaruh terhadap mutu proses belajar mengajar.

Hal yang terpenting dari kepuasan siswa adalah dampak dari ketercapaian kepuasan yang dirasakan oleh siswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh guru maupun sekolah karena dengan tercapainya kepuasan siswa maka dapat meningkatkan kinerja belajar siswa sehingga akan dapat mencapai prestasi belajar tinggi.

### **Daftar Pustaka**

- [1] Kemdikbud. (2003). *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003*. Jakarta: Kemdikbud
- [2] Sagala, S. (2010). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta
- [3] Sopiadin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Cilegon: Ghalia Indonesia
- [4] Surya, M. (2004). *Pembelajaran dan Evaluasinya*. Bandung: Alfabeta
- [5] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta