

# KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN DI SEKOLAH MENEGAH ATAS NEGERI 7 PURWOREJO

## SATISFACTION LEARNES OF SERVICE LEARNING AT HIGH SCHOOL 7 PURWOREJO

Oleh: Dewi Nala Kummalasari, Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, [dhedhewkummalasari@gmail.com](mailto:dhedhewkummalasari@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan proses pembelajaran di Sekolah Menengah Atas Negeri 7 Purworejo yang masih kurang sesuai dengan kebutuhan peserta didik. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi. instrumen penelitian menggunakan angket dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi dengan uji t-test dan one way anova. hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) hasil penelitian menggunakan uji t-test tentang kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran ditinjau dari tingkatan kelas diperoleh nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). 2) ditinjau dari jenis pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan intrakurikuler, pelayanan kokurikuler dan pelayanan ekstrakurikuler yaitu rata-rata nilai pelayanan intrakurikuler sebesar 483,44 untuk kelas X dan 422,30 untuk kelas XI. rata-rata sebesar 281,44 untuk kelas X dan 235,10 untuk kelas XI pada pelayanan kokurikuler dan rata-rata sebesar 343,33 untuk kelas X dan 299,50 untuk kelas XI pada pelayanan ekstrakurikuler.

Kata kunci : Kepuasan, pelayanan pembelajaran, peserta didik

### Abstract

*This research is motivated by the service of learning process at Public High School 7 Purworejo which is less suitable with the needs of the students. This research uses a quantitative approach with regression analysis. Research instrument using questionnaire and data analysis technique using regression analysis with t-test and one way anova. Result of research indicate that: 1) research result used to t-test about student's satisfaction to service of learning process seen from class level obtained significant value less than 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). 2) in terms of the type of service indicates that there are significant differences between intracurricular service, cocurricular service and extracurricular services that is the average value of intracurricular services of 483.44 for class X and 422.30 for class XI. An average of 281.44 for classes X and 235.10 for class XI on cocurricular services and an average of 343.33 for class X and 299.50 for class XI on extracurricular services.*

*Keywords: satisfaction, learns service, learning process*

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan usaha agar manusia dapat mengembangkan potensi. Menurut H. A.R. Tilaar (2005: 112), pendidikan pada hakikatnya merupakan suatu proses memanusiakan anak manusia yaitu menyadari akan manusia yang merdeka. Dari pendapat ahli mengenai hakekat pendidikan, dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan usaha untuk memerdekakan kreativitas manusia dengan cara mewariskan nilai, mengajarkan norma dan menanamkan semangat dan etos kerja yang menjadi pedoman umat manusia dalam menjalani kehidupan, sekaligus untuk memperbaiki peradaban umat manusia. Sekolah sebagai sistem terbuka, sebagai sistem sosial, dan sebagai agen perubahan, bukan hanya harus peka terhadap

perubahan, tetapi juga harus dapat menyesuaikan diri terhadap perkembangan-perkembangan pendidikan yang akan terjadi dalam kurun waktu tertentu. Keduadkan peserta didik disini sangat penting karena peserta didik merupakan *raw input* untuk masukan metam. Artinya sekolah sebagai lembaga pendidikan formal yang menyediakan pelayanan pendidikan harus mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap peserta didik.

Dennis Walker (2011: 21) mengemukakan "pelayanannya adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit di definisikan". Hal ini disebabkan karena pelayanan sebagai subjek yang melakukan suatu kegiatan yang dapat menimbulkan reaksi berbeda meskipun pelayanan yang diberikan terlihat sama. Menurut Kokom Komalasari (2010:

23) pembelajaran dapat didefinisikan sebagai suatu sistem atau proses pembelajaran peserta didik atau pembelajar yang direncanakan atau didesain, dilaksanakan, dan dievaluasi secara sistematis agar subjek didik atau pembelajar dapat mencapai tujuan-tujuan pembelajaran secara efektif dan efisien. Pembelajaran sebagai suatu sistem, dimulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga proses evaluasi.

Beberapa definisi di atas tentang dua suku kata yaitu pelayanan dan pembelajaran, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembelajaran adalah proses peyiapan kebutuhan peserta didik dari pihak sekolah melalui proses pembelajaran baik langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan fasilitas sekolah untuk meningkatkan kemampuannya secara kognitif, afektif dan psikomotorik sehingga dapat mencapai tujuan sekolah secara efektif dan efisien.

Proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan peserta didik dalam aspek kognitif, afektif, psikomotorik, meunjukkan adanya aktivitas akademik. Proses pembelajaran tidak dapat dipisahkan dari kurikulum. Menurut Undang-undang No. 20 tahun 2003 kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan nasional. Dalam dunia pendidikan formal, kegiatan kurikulum disebut juga kegiatan kurikuler yang terdiri dari: kegiatan intrakurikuler, kokurikuler dan ekstrakurikuler.

Kegiatan intrakurikuler bersifat wajib diikuti oleh seluruh peserta didik di sekolah, dan menjadi tanggungjawab guru mata pelajaran. Contoh kegiatannya adalah pembelajaran di dalam kelas. Kegiatan kokurikuler erat kaitannya dengan pemerdayaan peserta didik dan biasa dilakukan di luar jam pelajaran, contoh kegiatan seperti pemberian tugas atau pekerjaan rumah. Sedangkan kegiatan ekstrakurikuler merupakan kegiatan pendidikan luar mata pelajaran untuk

membantu pengembangan peserta didik sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, dan minat peserta didik.

Zulkarnaik (2012:121) menyatakan kepuasan pelanggan adalah "perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersiapkan dengan ekspektasinya". Uraian tersebut memiliki makna bahwa kepuasan peserta didik merupakan tanggapan perasaan terhadap pengalaman yang didapat dengan harapannya. Peserta didik akan merasa puas apabila pelayanan proses pembelajaran yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Pencapaian tingkat kepuasan yang tinggi memerlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh peserta didik dengan mengembangkan potensi yang dimiliki sekolah untuk memenuhi kebutuhan peserta didik.

Apabila pelayanan yang diberikan sekolah dibawah harapan, maka peserta didik akan merasa kecewa, bila pelayanan sesuai dengan harapan, peserta akan puas, sedangkan bila pelayanan melebihi harapan, peserta didik akan sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa SMA Negeri 7 Purworejo merupakan sekolah yang sudah terakreditasi A dengan nilai 9,7. Fasilitas pembelajaran yang berupa perangkat keras dan lunak sudah sesuai dengan standar, sekolah ini juga sudah menerapkan UNBK meskipun harus menggunakan sistem shift yaitu pagi, siang dan sore, hal ini dikareakan masih kurangnya ketersediaan komputer dan laboratorium komputer. Meskipun sekolah tersebut merupakan sekolah favorit, namun masih ada hal yang menjadi masalah yaitu padatnya jam belajar peserta didik di sekolah, pelayanan yang kurang ramah dari tenaga administrasi, keluhan peserta didik belum digunakan sebagai alat evaluasi pelayanan disekolah dengan pustakawan kurang sepadan. Dari identifikasi masalah tersebut, penelitian ini merumuskan masalah yaitu "bagaimana kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran di SMA Negeri 7 Purworejo?".

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran di SMA Negeri 7 Purworejo.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan didukung dengan teknik analisis regresi.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 7 Purworejo pada bulan Maret tahun 2017.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X dan XI di SMA Negeri 7 Purworejo. Penentuan jumlah sampel menggunakan proportionate stratified random sampling dengan bantuan tabel penentuan sampel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael sehingga diperoleh sampel penelitian sebanyak 233 yaitu 117 untuk peserta didik kelas X dan 116 untuk peserta didik Kelas XI.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket), observasi, dokumentasi, dan wawancara tidak terstruktur.

### Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen yang akan digunakan adalah metode angket, observasi, studi dokumen, dan wawancara tidak terstruktur yang diharapkan dapat membantu memudahkan pekerjaan dalam mengolah data dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis.

#### 1. Angket

Angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup karena responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Adapun penelitian yang dilakukan menggunakan Skala *Likert* sebagai pengukuran instrumen penelitian. Skala *Likert* mempunyai tingkatan penilaian dari yang sangat positif sampai sangat negatif. Pernyataan-

pernyataan yang dituangkan dalam angket akan merujuk pada kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran di SMA Negeri 7 Purworejo.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis dalam kesimpulan mencapai tujuan pendidikan. Analisis data merupakan cara untuk mengolah data hasil penelitian guna memperoleh kesimpulan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan yang signifikan antara kepuasan yang dirasakan peserta didik berdasarkan tingkatan kelas dan untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan antara kepuasan peserta didik ditinjau dari jenis pelayanan.

Setelah semua data diperoleh diperoleh dan terkumpul langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data tersebut dapat dicari suatu kesimpulan. Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Analisis data awal

Analisis tahap awal dilakukan untuk mengetahui apakah tanggapan perasaan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran dari tingkatan kelas mempunyai karakteristik yang sama atau tidak. Adapun analisis tahap awal ini adalah data kepuasan peserta didik kelas X dan kelas XI terhadap pelayanan proses pembelajaran meliputi:

##### a. Uji normalitas sample

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual terdistribusi normal atau tidak.

Tabel 1. Uji Normalitas

|                                   | Kelas X | Kelas XI |
|-----------------------------------|---------|----------|
| N                                 | 27      | 30       |
| Normal Parameters <sup>2</sup>    | 369.33  | 318.97   |
|                                   | 94.222  | 85.614   |
| Most Extreme Differences Absolute | .173    | .138     |
|                                   | .173    | .138     |

|                        | Kelas X | Kelas XI |
|------------------------|---------|----------|
|                        | -089    | -.101    |
| Kolmogrov-Smirnov Z    | .899    | .755     |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .394    | .619     |

Sesuai dengan kriteria normalitas yang telah disebutkan di atas, maka kedua variabel dalam penelitian ini memiliki data yang diamsusikan berdistribusi normal karena nilai  $\text{sig} > 0.05$ , sehingga teknik analisis regresi menjadi teknik yang tepat untuk digunakan dalam mengetahui keberartian pengaruh variabel pelayanan pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik kelas X dan kelas XI.

#### b. Uji Homogenitas Sample

Pengujian homogenitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan varian masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui bahwa variabel penelitian benar-benar homogen.

Asumsi dalam pengujian Anova adalah bahwa varian kelompok data bersifat sama atau homogen. Analisis varian satu jalur digunakan untuk menguji perbedaan rata-rata antara dua atau lebih kelompok data independen. Kriteria pengujinya yaitu bila signifikan  $< 0,05$  maka varian kelompok tidak sama; sebaliknya, jika signifikan  $> 0,05$ , maka varian kelompok adalah sama.

#### 2. Uji Anova Satu Jalur

Menurut Teguh Wahyono (2009:103) "Anova merupakan salah satu teknik analisis multivariate yang berfungsi untuk membedakan rerata lebih dari dua kelompok data dengan cara membandingkan variansnya. Sebelum meguji dengan anova, data harus berdistribusi normal dan mempunyai varian yang sama serta diambil dari populai yang homogen. *One way Anova* digunakan untuk menganalisis variabel varians dependen yang kuantitatif dari satu faktor yang bervariasi independen. Dalam teknik *One Way Anova* menggunakan metode pengujian hubungan

antara variabel tergantung yang berskala interval atau rasio (*parametik*) dengan satu atau lebih variabel berskala nominal (*non-parametik*). Penelitian ini dianalisis menggunakan *One Way Anova* karena variabel dependen dan independennya berjumlah satu. Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan sedangkan variabel independennya adalah pelayanan proses pembelajaran. Tetapi pada variabel independen terdiri dari beberapa kategori yaitu pelayanan intrakurikuler, pelayanan kokurikuler dan pelayanan ekstrakurikuler.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 4. Hasil perhitungan degan One Way**

| Tingkat Kelas | Jenis Pelayanan | N  | Nilai Mean | Fo     | Db k | Db d | Ft 5% | Nilai Sig. |
|---------------|-----------------|----|------------|--------|------|------|-------|------------|
| X             | Intrakurikuler  | 9  | 483,44     | 61,042 | 2    | 24   | 3,40  | 0,000      |
|               | Kokurikuler     | 9  | 281,44     |        |      |      |       |            |
|               | Ekstrakurikuler | 9  | 343,33     |        |      |      |       |            |
| XI            | Intrakurikuler  | 10 | 422,30     | 77,139 | 2    | 27   | 3,40  | 0,000      |
|               | Kokurikuler     | 10 | 299,50     |        |      |      |       |            |
|               | Ekstrakurikuler | 10 | 318,97     |        |      |      |       |            |

Dari hasil *one way anova* mengenai kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran berdasarkan tingkat kelas pada kelas X, diketahui harga F hitung yang diperoleh lebih besar dari F tabel 5% yaitu ( $61,042 > 3,40$ ) sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis penelitian diterima dimana terdapat perbedaan *mean* secara signifikan. Sedangkan pada kelas XI, Harga F hitung yang diperoleh lebih besar dari harga F tabel 5% atau ( $F_n > F_{t5\%}$ ) yaitu ( $38,32 > 3,40$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran pada tingkat kelas XI, hipotesis penelitian diterima dimana terdapat perbedaan rata-rata kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran secara signifikan berdasarkan tingkatan kelas.

Dari hasil uji lanjut *Tukey*, terlihat bahwa

pada kelas X terdapat perbedaan rata-rata pelayanan pembelajaran antara pelayanan intrakurikuler dengan ekstrakurikuler atau sebaliknya, yang ditunjukkan dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). pelayanan intrakurikuler dengan pelayanan kokurikuler terdapat perbedaan yang signifikan karena nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan untuk pelayanan ekstrakurikuler dengan pelayanan kokurikuler atau sebaliknya, tidak terdapat perbedaan karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ( $0,008 > 0,05$ ).

Untuk kelas XI, tidak ditemukan perbedaan rata-rata pelayanan pada pelayanan intrakurikuler dengan pelayanan ekstrakurikuler, karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ( $0,372 > 0,05$ ). Sedangkan ditemukan perbedaan pada pelayanan ekstrakurikuler dengan pelayanan kokurikuler dimana nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 > 0,05$ ) dan pada pelayanan pelayanan intrakurikuler dengan pelayanan kokurikuler yang nilai signifikan juga lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,000$ ).

Berdasarkan jenis pelayanan tersebut, terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan intrakurikuler, pelayanan kokurikuler dan pelayanan ekstrakurikuler. Hal ini dapat dilihat dari nilai *mean* masing-masing pelayanan. Pada kelas X dan kelas XI, diketahui bahwa pelayanan intrakurikuler memiliki nilai yang paling tinggi dibandingkan dengan pelayanan kokurikuler dan ekstrakurikuler yaitu 483,44 untuk kelas X dan 422,30 untuk kelas XI.

Selanjutnya untuk pelayanan ekstrakurikuler kelas X maupun kelas XI dengan nilai *mean* masing-masing adalah 343,33 dan 299,50. Meskipun menempati urutan kedua lebih rendah dari pelayanan intrakurikuler, namun pelayanan ekstrakurikuler di SMA Negeri 7 Purworejo tetap dapat dinilai baik. Hal ini dibuktikan dengan: latar belakang keahlian pembina/pelatih ekstrakurikuler yang relevan dengan ekstrakurikuler yang dibinanya; keberadaan pembina/pelatih ekstrakurikuler

yang memiliki pengaruh besar bagi perkembangan peserta didik yang mengikuti kegiatan ekstrakurikuler.

Kemudian pelayanan yang menempati urutan terakhir yaitu pelayanan kokurikuler dimana nilai *mean* antara kelas X dan kelas XI masing-masing adalah 281,44 dan 235,10. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan bimbingan dan konseling yang diberikan harus lebih ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik. Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan ketidakpuasan peserta didik terhadap pelayanan kokurikuler misalnya: pelayanan guru BK yang hanya sekedar memenuhi suatu kewajiban masuk kelas sehingga pelayanan yang diberikan tidak bermakna. Guru BK hanya mengutamakan capaian target saja tanpa memperhatikan bagaimana kebutuhan psikis dan sosial dari peserta didik.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan analisis statistik yang diuraikan pada hasil penelitian dan deskripsi variabel diatas dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan proses pembelajaran secara teoritis memenuhi syarat analisis jika dihubungkan dengan variabel kepuasan peserta didik. Menurut analisis empirik-statistik pada hasil perhitungan dengan *one way anova* dapat diketahui bahwa: Data mengenai kepuasan peserta didik kelas X dan kelas XI memiliki F hitung lebih besar dari F tabel 5% yaitu 61,042 untuk kelas X dan 38,32 untuk kelas XI, sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran pada tingkat kelas X dan XI, hipotesis penelitian diterima.

Berdasarkan jenis pelayanan proses pembelajaran, terdapat perbedaan yang signifikan yaitu nilai rata-rata sebesar 483,44 untuk kelas X dan 422,30 untuk kelas XI pada pelayanan intrakurikuler. Nilai rata-rata pelayanan kokurikuler antara kelas X dan XI masing-masing adalah 281,44 dan 235,10. Nilai rata-rata pelayanan ekstrakurikuler kelas X adalah 343,33 dan 299,50 untuk kelas XI.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka
- Komalasari Kokom. 2010. *Pembelajaran Konstektual*  
Bandung : PT Refika Aditama
- Narimawati, Umi, dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah Menggunakan Perpustakaan USU*; Bekasi: Genesis
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tilaar, H. A R. 2005. *Manifesto Pendidikan Nasional*  
Jakarta: Kompas
- Walker, D. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisier
- Zulkarnain. 2012. *Ilmu Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu