



Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Matematika Siswa SMK Kristen Kanaan Jakarta

Wisnu Mursabdo

Mahasiswa Prodi MIPA Fakultas Pascasarjana Universitas Indraprasta PGRI

Article Info

Article History:

Received: 2022-06-12

Revised: 2023-01-21

Accepted: 2023-01-27

Keywords:

Quality of education services;
Satisfaction category;
Satisfaction index.

Informasi Artikel

Kata Kunci:

Kualitas layanan pendidikan;
Kategori kepuasan,
Indeks kepuasan.

Publishing Info

✉ **Corresponding Author:** (1) Wisnu Mursabdo, (2) Fakultas MIPA, (3) Universitas Indraprasta PGRI, (4) Jl. Raya Tengah No.80, RT.6/RW.1, Gedong, Kec. Ps. Rebo, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13760, Indonesia, (5) wisnu.mursabdo@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the level of student satisfaction on the quality of educational services. This research is quantitative with data collection through surveys. The analysis used is descriptive analysis and satisfaction index. The sample was taken as many as 45 from the target population of students of SMK Kristen Kanaan Jakarta, totaling 82. There are 5 aspects measured in the Mathematics education service satisfaction survey, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In general, SMK Kristen Kanaan Jakarta students are quite satisfied with the Mathematics education services with a score of 84.27. Meanwhile, in the aspect of tangibles and assurance, students were not satisfied with the satisfaction index score of 83.56. Students feel quite satisfied with the aspects of reliability and responsiveness which have a satisfaction index value of 84.00 and 84.44. Students feel very satisfied on the empathy aspect with a satisfaction index value of 85.78. Communication style is one aspect that teachers must improve to improve service quality. Meanwhile, the mastery of the material and the teacher's concern for students should be maintained for the satisfaction of educational services. Realizing the completeness of teaching materials should be improved so that the tangibles aspect satisfaction index can be increased.

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa pada kualitas layanan pendidikan. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan indeks kepuasan. Sampel diambil sebanyak 45 dari populasi target siswa SMK Kristen Kanaan Jakarta yang berjumlah 82. Ada 5 aspek yang diukur dalam survei kepuasan layanan pendidikan Matematika, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara umum, siswa SMK Kristen Kanaan Jakarta merasa cukup puas dengan layanan pendidikan Matematika dengan nilai indeks kepuasan sebesar 84,27. Sedangkan dalam aspek *tangibles* dan *assurance*, siswa merasa kurang puas dengan nilai indeks kepuasan 83,56. Siswa merasa cukup puas pada aspek *reliability* dan *responsiveness* yang memiliki nilai indeks kepuasan 84,00 dan 84,44. Siswa merasa sangat puas pada aspek *empathy* dengan nilai indeks kepuasan sebesar 85,78. Gaya komunikasi adalah salah satu aspek yang harus diperbaiki guru untuk peningkatan kualitas layanan. Sedangkan penguasaan materi dan kepedulian guru kepada siswa patut dipertahankan untuk kepuasan layanan pendidikan. Mewujudkan kelengkapan bahan ajar patut ditingkatkan agar indeks kepuasan aspek *tangibles* bisa ditingkatkan.

Copyright © 2023 Wisnu Mursabdo (s). Published by Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia.  This is an open access article licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Pendahuluan

Kepuasan layanan pendidikan adalah sesuatu yang diharapkan oleh siswa dan guru. Siswa berharap puas dengan layanan pendidikan yang diterima, sedangkan guru merasa puas jika layanan pendidikan yang diberikan dapat diterima baik oleh siswa. Kepuasan layanan pendidikan menjadi kunci sukses penyelenggaraan pendidikan (Fredy & Purwanty, 2019).

Kepuasan layanan pendidikan terutama bagi siswa kadangkala susah untuk diwujudkan karena satu dan lain hal. Adanya jurang/*gap* antara harapan dan kenyataan menjadikan kepuasan layanan pendidikan menjadi suatu hal yang harus diperjuangkan oleh guru sebagai pendidik dan pengajar. Apalagi di sekolah swasta, kualitas layanan pendidikan menjadi penting karena menjadi *key performance indicator* (KPI) bagi guru. Kepuasan layanan pendidikan menjadi sarana promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), yang pada akhirnya akan mendatangkan jumlah murid baru yang banyak (Jatmiko Nuryanto, 2012).

Kepuasan terhadap layanan pendidikan mata pelajaran (mapel) Matematika memang layak untuk diperjuangkan mengingat prestasi suatu sekolah bisa tercermin dari prestasi bidang Matematika. Sebagai dasar atau landasan dari seluruh ilmu pengetahuan, Matematika menjadi mapel yang wajib dan harus dipahami oleh seluruh siswa (Suendarti, 2019). Kenyataannya justru Matematika sering menjadi momok karena konten dan cara pengajarannya. Matematika menjadikan siswa sport jantung saat guru akan masuk kelas dan guru meninggalkan kelas. Sudah terbayang di benak dan pikiran siswa kalau pelajaran Matematika hari itu akan memusingkan dan penuh hitungan, sedangkan tugas yang diberikan juga memusingkan. Akibatnya persepsi siswa akan pelajaran Matematika menjadi jelek, siswa jadi malas untuk belajar Matematika.

Seiring dengan pembelajaran abad 21, guru Matematika dituntut untuk luwes dan bisa menyesuaikan kondisi. Guru Matematika ditantang dan tertantang untuk memberikan materi ajar yang mudah dan bisa dipahami siswa. KPI kepuasan layanan pendidikan menuntut guru Matematika agar bisa kreatif dalam pembelajaran (Mursabdo, 2021). Demikian halnya dengan siswa, kurikulum sekarang menuntut siswa untuk lebih aktif dan proaktif dalam pembelajaran. Kegiatan *Project Based Learning* (PBL) membuat siswa lebih memahami arti dan kegunaan matematika dalam kehidupan sehari-hari.

Survai kepuasan layanan pendidikan bukanlah aib untuk membongkar buruknya layanan pendidikan di suatu sekolah, tetapi justru upaya untuk menggali kekurangan dan perbaikan yang harus diprogramkan ke depannya, demi suksesnya tujuan pembelajaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kepuasan layanan pendidikan Matematika yang diterima oleh siswa SMK Kristen Kanaan Jakarta. Hasil penelitian bisa menjadi input bagi guru mapel Matematika untuk memperbaiki kualitas layanan pendidikan dan bagi sekolah bisa jadi masukan untuk evaluasi ke depannya.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode survai untuk pengumpulan datanya. Penelitian ini memberikan batasan untuk kepuasan layanan pendidikan pada mapel Matematika di sekolah SMK Kristen Kanaan Jakarta. Penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2022. Kepuasan layanan pendidikan Matematika ditinjau dari 5 aspek yaitu : *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan), dan *empathy* (empati). Analisis yang

digunakan adalah indeks kepuasan yang didapatkan dari skor setiap aspek (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-Februari 2022 dengan mengambil lokasi penelitian di SMK Kristen Kanaan Jakarta. Populasi target dari penelitian ini adalah seluruh siswa SMK Kristen Kanaan Jakarta yang berjumlah 82 siswa. Sampel diambil sebanyak 45 siswa sebagai perwakilan dari populasi target. Penentuan jumlah 45 sampel didasarkan pada rumus Slovin (Sugiono, 2007) dengan tingkat kesalahan $e = 10\%$ (0,1).

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)}$$

$$\text{Maka } n = \frac{82}{1+(82.0,1^2)} = \frac{82}{1,82} = 45$$

Pengambilan sampel dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*), melibatkan siswa kelas 10 sampai dengan kelas 12. Pengambilan sampel secara acak ini memungkinkan setiap responden mempunyai peluang yang sama untuk terambil sebagai sampel (Cochran, 1991). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode survai untuk pengumpulan datanya. Responden mengisi kuesioner secara daring dengan memberikan skor pilihan jawaban dalam skala likert 1 sampai 5.

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dari nilai atau indeks kepuasan dan kategori kepuasan. Besarnya nilai atau indeks kepuasan menurut Rangkuti (2003) dihitung dengan rumus :

$$\text{indeks kepuasan} = (\sum_{i=1}^5 f \cdot i) / 5$$

dengan :

f = frekuensi

i = pilihan jawaban (1 -5)

Sedangkan kategori kepuasan diklasifikasikan dalam 5 kategori yang dihitung dengan bantuan rata-rata (mean) dan standar deviasi (SD) (Achhdiyati, 2017). Perhitungannya adalah seperti dalam tabel berikut :

Tabel 1. Kategori Kepuasan

Interval	Kategori
> (mean + 1,5 SD)	Sangat puas
mean + 0,5SD s/d mean + 1,5SD	Puas
(mean – 0,5SD) s/d (mean + 0,5SD)	Cukup puas
(mean – 1,5SD) s/d (mean – 0,5SD)	Kurang puas
< (mean – 1,5SD)	Tidak Puas

Penghitungan rata-rata (mean) dan standar deviasi (SD) menurut Steel & Torrie adalah :

$$\text{mean} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (Xi - \text{mean})^2}{n-1}}$$

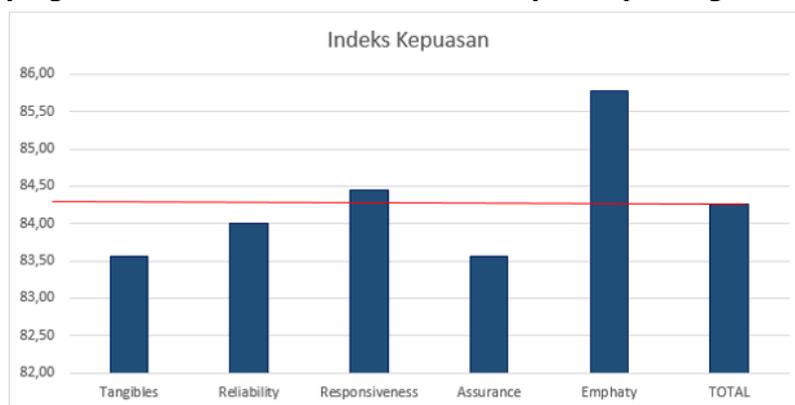
Hasil

Dari hasil perhitungan skor analisis kepuasan layanan pendidikan Matematika di SMK Kristen Kanaan Jakarta, terlihat dalam Tabel 2 bahwa indeks kepuasan layanan pendidikan secara total adalah sebesar 82,67. Sedangkan hasil perhitungan indeks kepasan layanan pendidikan Matematika setiap aspek adalah : *tangibles* sebesar 80,00, *reliability* sebesar 82,22, *responsiveness* sebesar 83,56, *assurance* sebesar 83,56, dan *empathy* sebesar 83,11.

Tabel 2. Skor Kepuasan Layanan Pendidikan

Aspek	Jawaban					Indeks Kepuasan
	1	2	3	4	5	
<i>Tangibles</i>	1	1	8	14	21	83,56
<i>Reliability</i>	1	2	6	14	22	84,00
<i>Responsiveness</i>	0	2	8	13	22	84,44
<i>Assurance</i>	0	2	9	13	21	83,56
<i>Empathy</i>	0	2	6	14	23	85,78
TOTAL	2	9	37	68	109	82,67

Dari kelima aspek kepuasan layanan pendidikan seperti dalam Gambar 1, terlihat ada 2 aspek yang secara nilai berada di bawah nilai total yaitu aspek *tangibles* dan *reliability*.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Layanan Pendidikan

Untuk menentukan tingkat kepuasan layanan pendidikan, maka dilakukan perhitungan penentuan kategori kepuasan seperti dalam Tabel 3. Lima kategori kepuasan terbagi dalam 5 kategori : sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Sangat puas jika nilai indeks kepuasan di atas 84,73, puas jika nilainya berada pada range 83,24 – 84,73, cukup puas jika nilai berada pada range 81,74 – 83,24, kurang puas nilai berada pada range 80,25 – 81,74, dan tidak puas jika nilai kurang dari 80,25.

Tabel 3. Kategori Kepuasan Aspek Layanan Pendidikan

Interval	Kategori
>85,65	Sangat puas
84,73 – 85,65	Puas
83,81 – 84,73	Cukup puas
82,88 – 83,81	Kurang puas
<82,88	Tidak Puas

Berdasarkan tabel kategori kepuasan, maka tingkat kepuasan untuk masing-masing aspek layanan pendidikan tercantum pada Tabel 4. Secara total aspek, siswa merasa cukup puas dengan layanan pendidikan Matematika di SMK Kristen Kanaan Jakarta. Sementara itu siswa merasa tidak puas pada aspek *tangibles*, kurang puas pada aspek *reliability*, cukup puas pada aspek *empathy*, dan puas pada aspek *responsiveness* dan *assurance*.

Tabel 4. Kategori Kepuasan Layanan Pendidikan

Aspek	Nilai	Kategori
<i>Tangibles</i>	83,56	Kurang puas
<i>Reliability</i>	84,00	Cukup puas
<i>Responsiveness</i>	84,44	Cukup puas
<i>Assurance</i>	83,56	Kurang puas
<i>Empathy</i>	85,78	Sangat puas
TOTAL	84,27	Cukup puas

Pembahasan

Secara keseluruhan, siswa SMK Kristen Kanaan merasa cukup puas dengan layanan pendidikan Matematika yang mereka terima selama pembelajaran, dengan indeks kepuasan 84,27. Salah satu faktor kuat pendorong indeks kepuasan layanan pendidikan adalah aspek *empathy* dengan nilai 85,78 dalam kategori sangat puas. Untuk aspek *reliability* dan *responsiveness*, siswa merasa cukup puas dengan indeks 84,00 dan 84,44. Sayangnya untuk aspek *tangibles* dan *assurance*, siswa merasa kurang puas dengan indeks 83,56.

Jika ditelisik lebih dalam tentang aspek *tangibles* seperti dalam Tabel 5, ada satu instrumen yang membuat aspek *tangibles* berkategori kurang puas yaitu ketersediaan buku penunjang baik di kelas maupun di perpustakaan serta sarana praktikum Matematika. Hal ini bisa dimaklumi karena selama pandemi pembelajaran bersifat pembelajaran jarak jauh (PJJ) yang berbasis *online* menjadikan siswa jarang berinteraksi dengan perpustakaan dan laboratorium (lab). Media pembelajaran banyak disiapkan oleh guru melalui bahan ajar online baik berupa modul ataupun video pembelajaran. Kepuasan sarana fisik dapat dirasakan siswa pada saat PTM dengan penunjang kelas yang bersih, rapi, nyaman dan berpendingin udara, meskipun sesekali ruangan harus dibuka untuk sirkulasi udara agar dugaan virus covid-19 tidak menyebar dalam kelas.

Tabel 5. Kategori Kepuasan Layanan Pendidikan Aspek *Tangibles*

Aspek Tangibles	Nilai	Kategori
Ruang kelas bersih dan rapi	84,89	Puas
Ruang kelas nyaman, sejuk, ber-AC	83,56	Cukup puas
Sarana pembelajaran (projector, papan tulis dll) tersedia lengkap	84,89	Puas
Buku, perpustakaan, lab tersedia lengkap	66,22	Tidak puas

Secara aspek *assurance*, Tabel 6 menunjukkan kualitas layanan pendidikan dipengaruhi oleh persepsi siswa tentang gaya komunikasi guru kepada siswa dan penilaian. Selama pembelajaran daring, ada kendala yang dihadapi guru untuk berkomunikasi dengan siswa baik karena faktor jaringan atau faktor emosi. Sekat virtual selama pembelajaran membuat guru kurang dapat mengontrol kondisi kelas karena seringkali siswa tidak merespon karena alasan jaringan. Kendala jaringan juga terkadang informasi dan penjelasan yang disampaikan guru kepada siswa terpotong ataupun tidak lengkap. Sebagai *back-up*, guru seringkali membagikan dokumentasi pembelajaran melalui video. Dari sisi penilaian, miss-persepsi sering dialami siswa karena mereka merasa menjawab benar, padahal dari sisi penilaian guru, siswa tersebut meski menjawab dengan benar namun proses penemuan jawaban sebenarnya tidak tepat, sehingga poin nilai yang diberikan kepada siswa yang merasa benar tidak sempurna. Gaya penilaian guru yang melihat tidak hanya pada hasil tetapi juga proses seringkali tidak bisa diterima oleh siswa, karena anggapan matematika adalah jawaban akhir benar, padahal bisa saja unsur *lucky* yang membuat jawaban akhir benar.

Tabel 6. Kategori Kepuasan Layanan Pendidikan Aspek *Assurance*

Aspek Assurance	Nilai	Kategori
Guru mampu menerangkan materi ajar	85,78	Sangat puas
Guru dapat berkomunikasi dengan baik	83,11	Kurang puas
Guru mampu mengendalikan kelas	82,67	Tidak puas
Guru memberikan penilaian yang obyektif	83,11	Kurang puas

Dari aspek *reliability*, kemampuan guru dalam pengetahuan dan pemahaman materi ajar tidak cukup kuat untuk membuat siswa puas dengan layanan pendidikan. Dari Tabel 7 menunjukkan siswa tidak hanya menuntut materi ajar tetapi juga penyampaian yang dapat diterima siswa. Lagi-lagi soal komunikasi yang harus dibangun guru dan siswa agar penyampaian materi bisa sampai ke siswa.

Tabel 7. Kategori Kepuasan Layanan Pendidikan Aspek *Reliability*

Aspek Reliability	Nilai	Kategori
Guru memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam	88,44	Sangat puas
Guru memiliki kemampuan menjelaskan	83,11	Kurang puas
Guru memiliki pemahaman materi ajar	85,33	Puas
Guru mampu menjawab setiap pertanyaan siswa	80,44	Tidak puas

Pembawaan yang *enjoy* dan lebih rileks masih menjadi PR guru saat pelajaran Matematika. Aspek *responsiveness* pada Tabel 8 menggambarkan disiplin dan semangat guru dalam KBM harus diimbangi dengan suasana kelas yang menyenangkan. Guru sebaiknya tidak terbawa topik serius sehingga mengesampingkan ekspresi saat mengajar. Muka „lempeng“ guru saat mengajar Matematika ada baiknya sesekali diselingi senyuman dan candaan agar suasana bisa cair dalam pembelajaran.

Tabel 8. Kategori Kepuasan Layanan Pendidikan Aspek *Responsiveness*

Aspek Responsiveness	Nilai	Kategori
Guru memberikan bahan ajar dan handout/ppt	83,11	Kurang puas
Guru datang tepat waktu	85,78	Sangat puas
Guru selalu bersemangat dalam mengajar	88,44	Sangat puas
Guru selalu menyenangkan saat mengajar	80,00	Tidak puas

Aspek *empathy* adalah aspek yang paling memuaskan pada layanan pendidikan Matematika di SMK Kristen Kanaan. Motto sekolah „Caring for Your Growth“ tercermin pada kualitas layanan pendidikan seperti tercantum pada Tabel 9 berikut. Tupoksi guru sudah sangat baik diimplementasikan dalam pengajaran.

Tabel 9. Kategori Kepuasan Layanan Pendidikan Aspek *Empathy*

Aspek Empathy	Nilai	Kategori
Guru selalu menyediakan waktu tanya jawab saat KBM	85,78	Sangat puas
Guru selalu tampil rapi, bersih, menawan	87,56	Sangat puas
Guru selalu memberikan motivasi belajar	85,78	Sangat puas
Guru selalu mengulang materi sebelumnya (mereview)	84,89	Puas

Simpulan

Secara umum, siswa SMK Kristen Kanaan Jakarta merasa cukup puas dengan layanan pendidikan Matematika. Aspek *empathy*, sebagai kekuatan pendorong terbesar ditambah aspek *reliability* dan *responsiveness* sebagai kekuatan tengah masih harus berjuang untuk mewujudkan kepuasan layanan pendidikan pada aspek *tangibles* dan *assurance*. Faktor penguasaan materi, disiplin, semangat dan empati guru kepada siswa patut dipertahankan untuk meningkatkan gaya komunikasi guru dalam pengajaran. Tuntutan fasilitas kelengkapan bahan ajar harus lebih ditingkatkan supaya kepuasan pada aspek *tangibles* meningkat. Pemberian bahan ajar dalam bentuk file termasuk video masih layak untuk diberikan kepada siswa saat pembelajaran sudah beralih dari pembelajaran jarak jauh (PJJ) ke pembelajaran tatap muka (PTM). Semangat, disiplin dan penampilan guru selama mengajar juga harus dipertahankan supaya bisa menjadi motivasi siswa dalam belajar Matematika.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh warga Sekolah Kristen Kanaan dan semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Achdiyat, M. Virgana. Kasyadi, S. (2017). *Evaluasi Dalam Pembelajaran*. Tangerang : Pustaka Mandiri.
- Cochran, W. G. (1991). *Teknik Penarikan Sampel (edisi terjemahan oleh Rudiansyah)*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.

- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanti, R. (2019). Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 2(1), 59-66. <https://doi.org/10.35724/musjpe.v2i1.1874>
- Jatmiko Nuryanto, Y. (2012). Kualitas Layanan dan Positive Word of Mouth. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, [S.1.], v. 3, n. 2, sep. 2012. ISSN 2337-5434. Available at: <<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2452>>. Date accessed: 07 feb. 2022. doi:<https://doi.org/10.15294/jdm.v3i2.2452>.
- Mursabdo, W. (2021). Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap Proses Pembelajaran di SMP Kristen Kanaan Jakarta. *Jurnal Pendar Cahaya*. <https://widyasari-press.com/pengaruh-pandemi-covid-19-terhadap-proses-pembelajaran/>
- Mursabdo, W. (2021). Pengaruh Persepsi Siswa Atas Kompetensi Sosial Guru Dan Minat Belajar Matematika di SMP Kristen Kanaan Jakarta. *Jurnal Sinasis*. <http://proceeding.unindra.ac.id/index.php/sinasis/article/view/5346>
- Mursabdo, W & Mursabdo, M. C. (2021). Efektivitas Pembelajaran Daring Terhadap Daya Serap Siswa Kelas 9 SMP Kristen Kanaan Jakarta. *Jurnal Lentera : Jurnal Studi Pendidikan*, 3(2), 17-26. <https://doi.org/10.51518/lentera.v3i2.49>
- Mursabdo, W. (2021). Pengaruh Persepsi Siswa Atas Kreativitas Guru Terhadap Hasil Belajar Matematika. *Diskusi Panel Nasional Pendidikan Matematika*, 7(1). <http://proceeding.unindra.ac.id/index.php/DPNPMunindra/article/viewFile/5491/1255>
- Mursabdo, W., & Widajat, S. (2021). Implementasi etnomatematika dalam pengembangan STEAM (Science, Technology, Engineering, Art, Mathematic). *Himpunan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Matematika*, 1(2), 134-139. <http://jim.unindra.ac.id/index.php/himpunan/article/view/6047>
- Rangkuti, F. (2003). *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Steel, R. G. D & Torrie, J.H. (1993). *Prinsip dan Prosedur Statistika* (edisi terjemahan oleh Bambang Sumantri). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suendarti, M. (2019). *Konsep-konsep MIPA*. Tangerang : Pustaka Mandiri.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit AlfaBeta. Bandung