



ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI SMA SWASTA BUDI SATRYA

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION TOWARDS EDUCATIONAL SERVICES AT BUDI SATRYA PRIVATE HIGH SCHOOL

Lerin Erzian¹, Suyit Ratno², Elida Weny Rajagukguk³, Grace Nurlela Napitupulu⁴, Meliati⁵, Renata Pasaribu⁶, Zuhkrufi Nahla⁷

Pendidikan Fisika, Universitas Negeri Medan

Email: lerinerzian289@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 01-06-2025

Revised : 03-06-2025

Accepted : 05-06-2025

Published : 07-06-2025

Abstract

This study evaluates student satisfaction with educational services at SMA Swasta Budi Satrya by referring to findings from nine supporting journals. The research employed a descriptive quantitative approach through the distribution of questionnaires to 36 student respondents. The results indicate that 75% of students expressed satisfaction with the educational services they received. This satisfaction was influenced by the availability of adequate learning facilities, effective teaching methods, and the quality of administrative services. However, weaknesses were identified in the utilization of laboratory facilities and time management, particularly during idle periods. The literature review supports the findings, showing that the quality of infrastructure, teaching approaches, student character development, and overall service quality significantly impact student satisfaction. Therefore, improving the physical environment and educational services is essential to enhance students' learning outcomes.

Keywords: *Student satisfaction, education quality, facilities*

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di SMA Swasta Budi Satrya dengan mengacu pada temuan dari sembilan jurnal pendukung. Pendekatan penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kuantitatif melalui penyebaran angket kepada 36 siswa sebagai responden. Hasilnya menunjukkan bahwa 75% siswa merasa puas terhadap layanan pendidikan yang diterima. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh tersedianya fasilitas belajar yang baik, efektivitas metode pengajaran, serta kualitas layanan administrasi. Namun demikian, ditemukan kelemahan dalam pemanfaatan laboratorium serta manajemen waktu belajar, terutama pada saat jam kosong. Kajian pustaka yang digunakan menunjukkan bahwa kualitas fasilitas, pendekatan pembelajaran, karakter siswa, serta mutu layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan siswa. Oleh karena itu, peningkatan lingkungan fisik dan layanan pendidikan sangat penting untuk mendukung hasil belajar siswa secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Kepuasan siswa, mutu pendidikan, fasilitas*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan pondasi utama dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia. Sekolah menengah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan pendidikan yang mencakup fasilitas, sarana prasarana, suasana sekolah, pelayanan administratif, hingga metode pembelajaran. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan menjadi indikator kunci keberhasilan lembaga pendidikan dalam menjawab kebutuhan dan harapan peserta didik, sekaligus mencerminkan efektivitas sistem pendidikan yang berjalan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi



secara sistematis terhadap persepsi siswa sebagai dasar peningkatan kualitas pendidikan yang berkelanjutan.

Berdasarkan kajian dari sembilan jurnal relevan, ditemukan bahwa kualitas layanan pendidikan, ketersediaan sarana prasarana, pendekatan pembelajaran, serta nilai-nilai pendidikan karakter memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Namun, masih jarang penelitian yang secara khusus menelaah kepuasan siswa di lingkungan sekolah tertentu secara menyeluruh. Hal ini mendorong dilakukannya penelitian ini untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan siswa di SMA Swasta Budi Satrya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di sekolah tersebut. Evaluasi mencakup aspek seperti kondisi ruang kelas, fasilitas laboratorium dan perpustakaan, kebersihan lingkungan, penerapan program Green School, serta strategi pembelajaran guru. Melalui angket yang dirancang secara menyeluruh, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai kualitas layanan dari perspektif siswa, serta menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan pengembangan layanan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk mengkaji kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket tertutup berbasis skala Likert, yang dirancang untuk mengukur persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran, fasilitas, pelayanan administratif, dan kondisi lingkungan sekolah. Survei dilaksanakan pada Jumat, 16 Mei 2025 di SMAS Budi Satrya, Medan, Sumatera Utara. Respondennya adalah seluruh siswa kelas X-2, yang dipilih melalui teknik total sampling. Metode angket dipilih karena efisien dalam mengumpulkan data secara luas dalam waktu singkat, serta memungkinkan siswa menjawab secara mandiri dan objektif. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan menjadi lima kategori: sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Rekapitulasi Hasil Angket Kepuasan Layanan Pendidikan di SMA Swasta Budi Satrya (N = 36)

No	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah SP+P	Persentase SP+P (%)
1.	Fasilitas sarana ruang kelas memadai	10	19	5	2	0	29	80.6 %
2.	Fasilitas belajar (perpustakaan, lab) mencukupi	8	17	7	4	0	25	69.4 %
3.	Kebersihan lingkungan belajar	11	18	4	3	0	29	80.6 %
4.	Pelaksanaan Green School aktif	7	19	6	4	0	26	72.2 %



5.	Pelayanan Perpustakaan mudah diakses	9	18	6	3	0	27	75.0 %
6.	Pelayanan administrasi ramah dan efisien	8	20	5	3	0	28	77.8 %
7.	Laboratorium sains memadai	7	18	6	5	0	25	69.4 %
8.	Lingkungan kelas mendukung konsentrasi	10	17	6	3	0	27	75.0 %
9.	Guru menggunakan metode mengajar yang menarik	9	19	6	2	0	28	77.8 %
10.	Waktu belajar cukup dan dimanfaatkan efektif	6	20	7	3	0	26	72.2 %
11.	Kepuasan secara umum terhadap layanan sekolah	8	19	6	3	0	27	75.0 %
	Rata-rata						27	75.0 %

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan siswa terhadap berbagai aspek layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh SMA Swasta Budi Satrya. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh 36 responden, ditemukan bahwa rata-rata kepuasan siswa berada pada kategori baik, dengan akumulasi respon “Sangat Puas” dan “Puas” mencapai 75%.

1. Fasilitas Sekolah

Aspek fasilitas ruang kelas memperoleh persentase kepuasan tertinggi, yakni sebesar 80,6%. Ini menandakan bahwa sebagian besar siswa merasa ruang kelas yang tersedia sudah memadai dalam mendukung kegiatan pembelajaran. Elemen-elemen seperti pencahayaan yang cukup, ventilasi yang baik, kelengkapan bangku dan meja, serta tersedianya media pembelajaran seperti papan tulis atau proyektor menjadi faktor pendukung utama. Temuan ini sesuai dengan pendapat Habsyi (2020) yang menyatakan bahwa kondisi fisik kelas yang baik mampu menciptakan kenyamanan belajar dan meningkatkan motivasi siswa.

Namun demikian, tingkat kepuasan terhadap fasilitas pendukung seperti perpustakaan dan laboratorium tercatat lebih rendah, yakni sebesar 69,4%. Hal ini menunjukkan adanya disparitas antara ruang pembelajaran utama dengan sarana pelengkap. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain kurangnya ketersediaan alat praktik, terbatasnya ruang laboratorium, atau kurang optimalnya jadwal pemanfaatan fasilitas tersebut. Rendahnya skor ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal pemeliharaan dan manajemen fasilitas penunjang pembelajaran.

2. Lingkungan dan Kebersihan Sekolah

Kebersihan lingkungan belajar mendapat tanggapan positif dari siswa, dengan nilai kepuasan mencapai 80,6%. Ini mencerminkan bahwa pihak sekolah cukup berhasil menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat sebagai bagian dari proses belajar. Lingkungan yang bersih tidak hanya berfungsi sebagai penunjang kenyamanan fisik, tetapi juga memiliki dampak terhadap kesehatan mental dan kesiapan siswa dalam menerima pelajaran.



Adapun kenyamanan lingkungan kelas, yang berkaitan dengan faktor konsentrasi belajar seperti kebisingan, suhu ruangan, atau penataan tempat duduk, mendapatkan skor sebesar 75%. Meskipun mayoritas siswa merasa nyaman, angka ini mengindikasikan bahwa masih terdapat sebagian siswa yang merasa terganggu oleh faktor-faktor tersebut. Hal ini penting untuk diperhatikan karena menurut teori lingkungan belajar, suasana fisik kelas dapat memengaruhi fokus dan keterlibatan siswa dalam kegiatan belajar.

3. Pelayanan Administratif dan Perpustakaan

Dalam aspek pelayanan, bagian administrasi sekolah mendapatkan penilaian yang cukup baik, yaitu 77,8%. Hal ini menunjukkan bahwa staf administrasi dinilai mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien dalam mendukung kebutuhan siswa. Pelayanan administratif yang baik merupakan elemen penting dalam menciptakan suasana akademik yang tertib dan profesional.

Sedangkan untuk layanan perpustakaan, 75% siswa merasa puas. Meski angka ini relatif baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kelengkapan koleksi buku, kenyamanan ruang baca, serta fleksibilitas waktu operasional. Ikhsan dan Aisyah (2022) menekankan pentingnya sistem layanan yang berbasis kebutuhan siswa untuk meningkatkan efektivitas pemanfaatan perpustakaan sebagai sumber belajar.

4. Program Sekolah dan Proses Pembelajaran

Program Green School, yang merupakan inisiatif sekolah dalam mengintegrasikan nilai-nilai lingkungan ke dalam pendidikan, memperoleh skor 72,2%. Skor ini menunjukkan bahwa meskipun program telah berjalan, pemahaman dan partisipasi siswa terhadap kegiatan tersebut masih belum optimal. Berdasarkan penelitian Kristiawan dkk. (2019), keberhasilan program berbasis karakter dan lingkungan sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaan dan keterlibatan aktif siswa.

Selain itu, penggunaan waktu belajar juga memperoleh nilai 72,2%, menandakan adanya permasalahan dalam manajemen waktu, seperti jam kosong yang tidak produktif. Hal ini sejalan dengan temuan Indrawan (2024) yang menyatakan bahwa pengelolaan waktu yang tidak efektif dapat menurunkan semangat belajar siswa dan berpotensi menyebabkan kebosanan.

Di sisi lain, metode pengajaran guru mendapatkan nilai cukup tinggi, yakni 77,8%. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas guru di sekolah telah menerapkan strategi pembelajaran yang menarik, interaktif, dan relevan. Metode ini penting karena dapat meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran dan mendukung pencapaian hasil belajar yang lebih baik. Mahullette dkk. (2023) menyebutkan bahwa kreativitas guru dalam menyampaikan materi menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana kelas yang menyenangkan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan di SMA Swasta Budi Satria sudah tergolong baik, dengan tingkat kepuasan siswa mencapai 75%. Faktor-faktor yang memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan siswa antara lain kebersihan lingkungan, kualitas fasilitas belajar, metode mengajar yang menarik, dan pelayanan administratif yang



responsif. Namun, sekolah perlu melakukan pembenahan pada pengelolaan laboratorium dan optimalisasi waktu belajar. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup pelatihan guru dalam pemanfaatan laboratorium, pengaturan jadwal yang lebih efisien, serta penguatan program-program karakter seperti Green School.

DAFTAR PUSTAKA

- Habsyi, F. Y. (2020). Pengaruh fasilitas belajar terhadap prestasi belajar siswa SMA Nusantara Tauro. *JUPEK: Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 2(1), 13–21.
- Ikhsan, A., & Aisyah, I. (2022). Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Sekolah Menggunakan Fuzzy Inference System Metode Tsukamoto. *Jurnal E-Bisnis, Sistem Informasi, Teknologi Informasi (ESIT)*, 17(3), 191–197.
- Indrawan, P. R. (2024). Analisis Pemanfaatan Waktu Belajar Siswa Di SD Pada Saat Jam Pelajaran Kosong. *Purwadita: Jurnal Agama dan Budaya*, 8(2), 192–200.
- Juliantina, J., Jamaludin, U., & Legiani, W. H. (2024). Penerapan Konsep Green School Sebagai Strategi Penguatan Pendidikan Karakter Peduli Lingkungan Pada Siswa. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 564–575.
- Kristiawan, M., Maryanti, N., & Fitria, H. (2019). Membangun karakter peserta didik melalui green school di SMK Negeri 2 Muara Enim. *JMKSP: Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan*, 4(2), 210–217.
- Mahullette, F., Hajan, E., & Irwina. (2023). Sains itu menyenangkan: Asistensi mengajar IPA pada SMP di Kecamatan Leihitu. *PAKEM: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 1–6.
- Nauraida, I. D., Sobri, A. Y., & Sultoni, S. (2024). Pengaruh sarana prasarana dan mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 7(3), 293–316.
- Rudianto, R., Permana, B. R. S., Hamdan, H., & Ardiyansah, A. (2023). Pengembangan Pembelajaran Guru Sekolah Menengah Atas (SMA) Melalui Pemanfaatan Multimedia yang Menarik dan Efektif Di SMA Entrepreneurship Bi'ul Ulum Serang. *WINDRADI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 1–5.
- Suharta, T. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8(2), 117–125.