

**ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN  
PASCA PANDEMI COVID 19 STUDI KASUS SMK DAN MA AL-MANAR  
KABUPATEN BOGOR**

***ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION ON LEARNING PROCESS POST-  
PANDEMI COVID 19 CASE STUDY OF AL-MANAR VOCATIONAL SCHOOL  
AND MA, BOGOR REGENCY***

**Gerry Sastro\*, Yulianti Rusdiana, Andi Nur Rahman, Mohamad Nuryadi  
Sirajudin, Fikria Fauziah, Fince Rauna Rehi Bota, Sri Intani**

Program Studi Matematika, Universitas Pamulang

[\\*dosen00544@unpam.ac.id](mailto:dosen00544@unpam.ac.id)

**ABSTRACT**

*One of the significant concerns for an educational institution in improving its quality is to enhance the learning process in schools. Success indicators of the learning process are student satisfaction with learning activities. Adaptation in the learning process at the Al-Manar Vocational School/MA school before and after the COVID-19 pandemic indirectly affects student satisfaction. We will use Servqual and IPA procedures. The method is to identify student needs and the success of services provided by schools and as a reference for developing new strategies for maximum student services. This research is descriptive research using a survey. Servqual uses a Likert scale range of 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree). The data collected consists of primary and secondary data. Based on the CSI value of 64.24553, the conclusion is that Al Manar SMK/MA students are "quite satisfied" with the quality of service in the learning process after the COVID-19 pandemic. There are six factors in quadrant one which mean that expectations are still higher than reality; there is one factor in quadrant two which means that the fact is as expected; there are four factors in quadrant three which mean expectations and reality are both low, and there are three factors that exceed expectations.*

**Keywords:** *learning process, quality, Servqual, IPA, post-pandemic*

**ABSTRAK**

Salah satu acuan penting suatu lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitasnya adalah dengan meningkatkan proses pembelajaran di sekolah. Indikator keberhasilan dalam proses pembelajaran dapat diamati dari kepuasan peserta didik dalam melaksanakan pembelajaran. Terjadinya perubahan proses pembelajaran yang dilakukan disekolah SMK/MA Al-Manar sebelum dan setelah pandemi COVID-19 berdampak secara tidak langsung terhadap kepuasan peserta didik. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisa kepuasan adalah dengan Metode *Servqual* dan IPA. Metode *Servqual* digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan peserta didik dan kesuksesan layanan yang diberikan sekolah dan dijadikan acuan untuk menyusun strategi baru dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta didik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan survey. *Servqual* menggunakan skala likert dengan kisaran 1 (*Stronglydisagree*) hingga 5 (*stronglyagree*). Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder. Berdasarkan nilai CSI-nya yaitu sebesar 64,24553, maka dapat disimpulkan bahwa siswa SMK/MA Al Manar cukup puas terhadap kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran

pasca pandemi COVID-19. Terdapat 6 Faktor yang berada di kuadran I yang artinya harapannya masih lebih tinggi dibandingkan kenyataan, 1 faktor di kuadran II yang sesuai harapan, 4 faktor di kuadran III yang artinya harapan dan kenyataannya sama-sama rendah dan terdapat 4 faktor yang kenyataannya melebihi harapan.

**Kata kunci: proses pembelajaran, kualitas, *Servqual*, IPA, pasca pandemi.**

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan bertujuan untuk membantu setiap orang menjadi manusia yang seutuhnya sehingga mereka dapat memahami diri, mengaktualisasikan diri, dan menghidupi diri mereka sendiri (Nurrohim 2020). Pendidikan dimaksudkan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, menurut pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Namun, menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003, pendidikan dimaksudkan untuk menciptakan suasana belajar dan proses pembelajaran secara sadar dan terencana dengan tujuan agar peserta didik dapat secara aktif mengembangkan potensi dirinya. untuk memperoleh kekuatan spiritual, kemandirian, akhlak mulia, dan kemampuan.

Salah satu satuan pendidikan dengan jenjang SMK/MA di Cibeuteung Udik, Kecamatan Ciseeng, Kabupaten Bogor, adalah Sekolah SMK/MA Al-Manar, yang berada di bawah naungan Kementrian Keagamaan. Sekolah SMK/MA Al-Manar saat ini sangat diminati oleh siswa karena prestasinya yang luar biasa, terutama dalam hal akademik. Pasca pandemi, SMK/MA Al-Manar menggunakan metode pembelajaran langsung, dengan guru berbicara secara langsung dengan siswa. Evaluasi kualitas pelayanan terhadap siswa diperlukan untuk mempertahankan minat siswa terhadap sekolah.

Meningkatkan proses pembelajaran di sekolah adalah salah satu acuan penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Proses pembelajaran adalah proses kegiatan belajar mengajar di mana peserta didik dan pendidik berinteraksi untuk mendapatkan dan memperoleh pengetahuan dan sikap. Keberhasilan proses pembelajaran diukur dengan kepuasan peserta didik. Tidak mengabaikan peran dan fungsi sumber belajar, media, dan lainnya juga merupakan bagian dari keberhasilan proses pembelajaran.

Setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diperoleh dan yang diharapkan, seseorang mengalami kepuasan. Dua variabel diperlukan untuk menentukan kepuasan siswa: variabel diskonversi dan variabel harapan. Variabel diskonversi menunjukkan perbedaan tanggapan, sedangkan variabel harapan menunjukkan keyakinan tentang kinerja yang dilakukan sebelum dan setelah menggunakan layanan. Untuk mencapai

peningkatan kualitas pembelajaran, model pembelajaran yang tepat diperlukan untuk mencapai kepuasan siswa.

Metode *Servqual* dan IPA adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan. Digunakan untuk mengukur kesenjangan (GAP) antara persepsi pelanggan dengan harapan dan keinginan mereka dengan memasukkan dimensi pelayanan., yakni: Daya bukti fisik (*Tangibel*), Dimensi kehandalan (*Realibility*), Dimensi data tanggap (*Responsiveness*), Dimensi jaminan (*Asurance*), dan Dimensi empati (*Emphaty*). Kebutuhan pelanggan dan kesuksesan layanan perusahaan diidentifikasi melalui metode *Servqual* dan IPA. Strategi baru dibuat untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, yang dalam kasus ini adalah siswa.

Berdasarkan uraian di atas, maka metode *Servqual* dan IPA dapat di gunakan dalam menganalisis kepuasan siswa terhadap proses pembelajaran pasca pandemi Covid-19 studi kasus SMK dan MA Al-Manar Kabupaten Bogor.

## 2. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan survey. Penelitian deskriptif dengan survei adalah cara untuk memecahkan masalah dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian hanya dilakukan di SMK DAN MA Al-Manar di Kabupaten Bogor dari Oktober 2022 hingga Januari 2023 untuk memfokuskan kegiatan penelitian. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan tersebut. *Servqual* menggunakan skala likert dari 1 (*strongly disagree*) hingga 5 (*strongly agree*). Data primer dan sekunder adalah komponen dari data yang dikumpulkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dimasukkan ke dalam lima dimensi kualitas layanan/*servqual*. Faktor-faktor tersebut diantaranya yaitu:

- 1) *Tangibility*/ Bukti Fisik
- 2) *Reliability*/Kehandalan
- 3) *Assurance*/Jaminan

Populasi peserta didik SMK sebanyak 198 orang dan peserta didik MA adalah 100 siswa, sehingga total Populasi ada 298 peserta didik. jumlah sampel di ambil dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{298}{1 + 298(0,1)^2} = 74,87 \approx 75$$

Terdapat 5 variabel penelitian dengan masing – masing variable terdapat 3 atribut. Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 50 peserta didik di luar sampel penelitian yang kami lakukan. ada 1 pernyataan yang tidak valid, oleh karena itu, pernyataan yang tidak valid tersebut kita hilangkan, kemudian kita uji Kembali validitas dari 14 pernyataan sisanya. Kemudian kita akan menguji reliabilitas dari ke 14 pernyataan yang sudah valid tersebut, nilai *Alpha Cronbach's* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

<i>Alpha Cronbach's</i>	N
0,722	14

Dari tabel di atas, terlihat bahwa nilai *Alpha Cronbach's* sebesar 0,722, nilai tersebut sudah lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,361. Oleh karena itu, instrument penelitian tersebut dikatakan reliabel.

### 3. PEMBAHASAN

Dari data penelitian yang diteliti kami menganalisis IPA dan CSI dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis IPA dan CSI

Faktor	Importance	Performance	GAP	WF	WS
X1.1.	3.3333333	3.8	0.466667	6.738544	25.60647
X1.2.	2.9866667	3.81333333	0.826667	6.037736	23.0239
X1.3.	4.1066667	3.92	-0.18667	8.301887	32.5434
X2.1.	2.8133333	3.09333333	0.28	5.687332	17.59281
X2.2.	3.9733333	3.10666667	-0.86667	8.032345	24.95382
X2.3.	3.9866667	3.14666667	-0.84	8.059299	25.35993
X3.2.	3.12	3.56	0.44	6.307278	22.45391
X3.3.	4.0666667	3.10666667	-0.96	8.221024	25.53998
X4.1.	4.2266667	3.05333333	-1.17333	8.544474	26.08913
X4.2.	3.96	2.72	-1.24	8.005391	21.77466
X4.3.	2.8666667	2.98666667	0.12	5.795148	17.30818
X5.1.	4.1733333	2.73333333	-1.44	8.436658	23.0602
X5.2.	2.6133333	3.08	0.466667	5.283019	16.2717
X5.3.	3.24	3	-0.24	6.549865	19.6496
				TOTAL	321.2277

$$CSI = \frac{321,2277}{5} = 64,24553$$

Penelitian ini menggunakan lima skala dengan rentang 20%, jadi kriteria kepuasan adalah :

Skala	Tingkat Kepuasan
0 % - 20 %	Sangat Tidak Puas
21% - 40%	Tidak Puas
41% - 60%	Cukup Puas
61% - 80%	Puas
81% -100%	Sangat Puas

Dari perhitungan CSI di atas, kita dapat mengetahui bahwa nilai CSI kepuasan konsumen sebesar 64,24553%, yang berada pada skala 4 dan menunjukkan tingkat kepuasan "puas" konsumen. Penelitian ini menggunakan kuesioner, yang disebarakan secara langsung kepada siswa SMK dan MA Al-Manar melalui form Google. Dua jenis kuisisioner digunakan: 1) Kuisisioner Pertama (pendahuluan), yang dimaksudkan untuk mengetahui atribut apa yang perlu ditambahkan ke kuisisioner kedua; Selain itu, peserta didik SMK dan MA Al-Manar diwawancarai selama pengambilan data kuisisioner pertama. 2) Kuisisioner Servqual, yang berkaitan dengan atribut Kenyataan dan Harapan pada SMK dan MA Al-Manar.

### 3.1. Uji Beda

Tabel 3. Uji Beda

Pair 1	Importance – Performance	Mean	t	df	Sig (2-Tailed)
		0.31048	1.528	13	0.150

Hipotesis Ho : Tidak terdapat perbedaan antara *Importance*/ekspektasi dan *Performance*/Kenyataan Kepuasan Siswa

Ha : Terdapat perbedaan antara *Importance*/ekspektasi dan *Performance*/Kenyataan Kepuasan Siswa

Kriteria Jika  $sig < \alpha(0,05)$  atau  $T_{hit} > T_{tab}$  maka Ho ditolak

Jika  $sig > \alpha(0,05)$  atau  $T_{hit} < T_{tab}$  maka Ho diterima

Pada tabel 3 di atas terlihat bahwa nilai  $T_{hit} (1,528) < T_{tab}(1,771)$  atau  $sig (0,150) < 0,05$  maka Ho ditolak sehingga disimpulkan bahwa Terdapat perbedaan antara *Importance*/ekspektasi dan *Performance*/Kenyataan Kepuasan Siswa

Untuk menghitung variasi dalam kepuasan dalam proses pembelajaran setelah pandemi, data dari responden digunakan untuk menghitung variasi dalam kepuasan (harapan dan kenyataan) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Perhitungan Nilai GAP

SIMBOL	HARAPAN		SIMBOL	KENYATAAN		Q=P/E	GAP
	Jumlah	Rata <sup>2</sup>		Jumlah	Rata <sup>2</sup>		
Y1	156	3,900	X1	160	4,000	1,026	0,100
Y2	143	3,575	X2	160	4,000	1,119	0,425
Y3	69	1,725	X3	106	2,650	1,536	0,925
Y4	129	3,225	X4	151	3,775	1,171	0,550
Y5	141	3,525	X5	159	3,975	1,128	0,450
Y6	67	1,675	X6	110	2,750	1,642	1,075
Y7	139	3,475	X7	159	3,975	1,144	0,500
Y8	156	3,900	X8	159	3,975	1,019	0,075
Y9	133	3,325	X9	159	3,975	1,195	0,650
Y10	124	3,100	X10	152	3,800	1,226	0,700
Y11	119	2,975	X11	149	3,725	1,252	0,750
Y12	64	1,600	X12	106	2,650	1,656	1,050

Peserta didik sudah cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh SMK/MA Al-Manar, karena dari perhitungan data di atas diperoleh nilai rata-rata untuk harapan 3,000 dan nilai rata-rata untuk kenyataan 3,604. Gap keseluruhan adalah 0,604. Namun masih ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan karena mencirikan ketidakpuasan peserta didik

Untuk menggambarkan setiap atribut ke dalam diagram koordinat cartesius data yang diperlukan, yaitu nilai rerata harapan dan nilai rerata kenyataan dari setiap siswa (sample) yang telah diketahui dari perhitungan Servqual, lihat table 5 berikut ini;

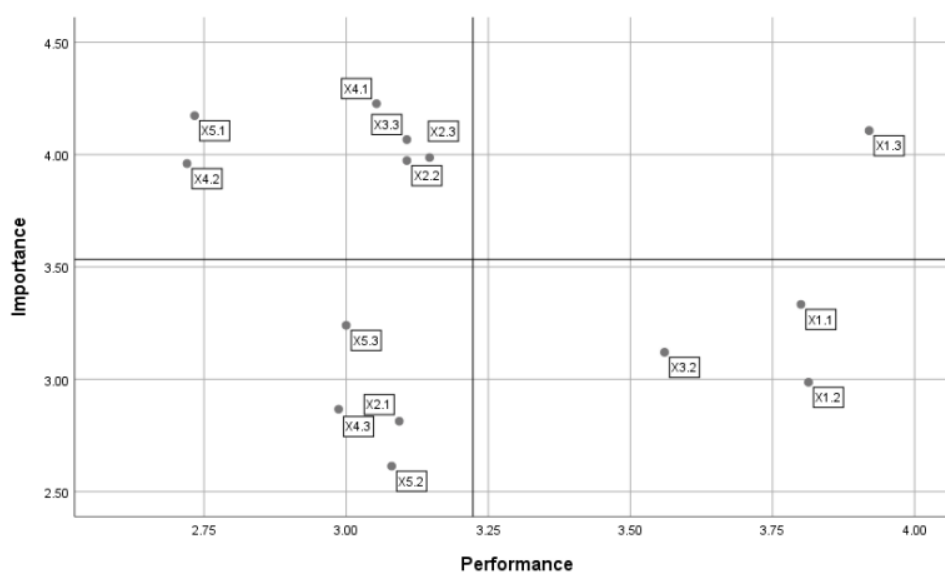
Tabel 5. Perhitungan Nilai GAP

Simbol	Harapan rata-rata	Simbol	Kenyataan rata-rata
Y1	3,900	X1	4,000
Y2	3,575	X2	4,000
Y3	1,725	X3	2,650
Y4	3,225	X4	3,775
Y5	3,525	X5	3,975
Y6	1,675	X6	2,750
Y7	3,475	X7	3,975

Simbol	Harapan rata-rata	Simbol	Kenyataan rata-rata
Y8	3,900	X8	3,975
Y9	3,325	X9	3,975
Y10	3,100	X10	3,800
Y11	2,975	X11	3,725
Y12	1,600	X12	2,650

Tabel 4.2 menunjukkan rerata harapan dan kenyataan untuk setiap atribut yang digunakan sebagai data input untuk menggambarkan letak atribut pada kuadran.

### 3.2. Matriks IPA



**Gambar 1. Matriks IPA**

Faktor yang berada pada kuadran 1: X2.2., X2.3., X3.3., X4.1., X4.2., X5.1.

Faktor yang berada pada kuadran 2: X1.3.

Faktor yang berada pada kuadran 3: X2.1., X4.3., X5.2., X5.3.

Faktor yang berada pada kuadran 4: X1.1., X1.2., X3.2.

Pada diagram di atas dapat dilihat secara jelas karakteristik mana yang masuk dalam tiap-tiap kuadran, yaitu Kuadran I menunjukkan harapan peserta didik lebih tinggi dari pada kenyataan, Kuadran II menunjukkan harapan peserta didik sudah sesuai dengan kenyataan, Kuadran III menunjukkan harapan peserta didik rendah, sementara pelayanan yang diberikan juga rendah, Kuadran IV menunjukkan harapan peserta didik rendah sementara pelayanan yang diberikan terlalu berlebihan, yang menjadi prioritas dalam penelitian ini yaitu atribut yang ada pada kuadran pertama. Adapun atribut yang ada pada

kuadran pertama ialah: 1) Kesesuaian kemampuan guru dengan pelajaran yang diampu, 2) Kemampuan Guru menjawab pertanyaan siswa. 3) Guru selalu ada pada saat KBM, 4) Guru memberikan reward/nilai kepada siswa yang aktif dalam KBM. 5) Guru memberikan punishment/hukuman kepada siswa yang tidak taat aturan pada saat KBM, 6) Guru memberikan penjelasan ulang tentang materi yang belum dipahami siswa.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, maka kami menyimpulkan beberapa hal berikut ini:

1. Berdasarkan nilai CSInya yaitu sebesar 64,24553, maka dapat disimpulkan bahwa siswa SMK/MA Al Manar cukup puas terhadap kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran pasca pandemi COVID-19 yang diberikan oleh Pihak SMK dan MA Al-Manar Kabupaten Bogor.
2. Perhitungan IPA bertujuan untuk melihat atribut yang masuk pada setiap kuadran. Jika kuadran I, II, III, atau IV, maka kuadran berikut akan dibahas secara menyeluruh.
  - a. Kuadran I (harapan peserta didik lebih tinggi), adapun atribut yang termasuk dalam kuadran pertama adalah (1) Kesesuaian kemampuan guru dengan pelajaran yang diampu, 2) Kemampuan Guru menjawab pertanyaan siswa. 3) Guru selalu ada pada saat KBM, 4) Guru memberikan *reward*/nilai kepada siswa yang aktif dalam KBM. 5) Guru memberikan *punishment*/hukuman kepada siswa yang tidak taat aturan pada saat KBM, 6) Guru memberikan penjelasan ulang tentang materi yang belum dipahami siswa.
  - b. Kuadran II (harapan sudah sesuai dengan kenyataan), atribut yang perlu dipertahan dan termasuk dalam kuadran II adalah (1) Lingkungan Sekolah yang kondusif.
  - c. Kuadran III (harapan dan kenyataan rendah), atribut yang termasuk dalam Kuadran ini adalah (1) Kemudahan mendapatkan informasi pembelajaran. (2) Guru memberikan tanggapan atas pernyataan siswa dalam KBM. (3) Guru bersedia mendengarkan keluhan siswa dalam proses KBM. (4) Guru memberikan soal evaluasi dengan tingkat kesulitan berdasarkan rata-rata kemampuan siswa di kelas.
  - d. Kuadran IV (harapan lebih rendah dari pada kenyataan), atribut yang berada di kuadran ini adalah (1) Kebersihan ruang kelas. (2) Fasilitas pembelajaran yang memadai. (3) Guru menjelaskan materi pelajaran dengan baik.



3. Berdasarkan data dan analisis di atas, untuk meningkatkan kepuasan peserta didik, ada beberapa usulan perbaikan yang harus dipertimbangkan oleh manajemen SMK dan MA Al-Manar, yaitu
  - a. Memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami oleh siswa dan orang tua mereka.
  - b. Meningkatkan perhatian dan mendorong siswa untuk belajar.
  - c. Sekolah harus adil dan adil dalam melayani siswa.
  - d. Sekolah harus siap menangani masalah dan keluhan siswa.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ilmadi, I. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Pemilihan Perusahaan Jasa Pengiriman Terbaik Dengan Menggunakan Metode AHP dan TOPSIS. *Statmat : Jurnal Statistika Dan Matematika*, 1(1), 78–87. <https://doi.org/10.32493/sm.v1i1.2374>
- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>
- Musyarofah, B., & ilmadi. (2021). PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA ) ( Studi Kasus Di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah ). 2(1), 85–95.
- Napitupulu, R. M. (2020). Dampak pandemi Covid-19 terhadap kepuasan pembelajaran jarak jauh. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 7(1), 23–33. <https://doi.org/10.21831/jitp.v7i1.32771>
- Nurdianti, R. R. S., & Suhendra. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode Service Quality ( Servqual ) Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. *Jurnal Siliwangi : Seri Pendidikan*, 5(1).
- Pramasatya, A. G., Wulandari, S., & Tripiawan, W. (2017). Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Pada TK Sandhy Putra Menggunakan Metode QFD. *eProceeding of Engineering*, 4(3), 4278-4285.
- Kamble, A.A., & Sarangdhar, P. (2015). Assessing Service Quality and Customer Satisfaction in Management Education Using SERVQUAL Model. *Journal of Commerce & Management Thought*, 6(2), 369-382.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Surya, C. (2018). Penilaian Kinerja Dosen Menggunakan Metode TOPSIS (Studi Kasus : Amik Mitra Gama). *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 2(1), 322–329. <https://doi.org/10.29207/resti.v2i1.119>
- Soares, M.C., Novaski, O., & Anholon, R. (2017). Servqual Model Applied to Higher Education Public Administrative Services. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(3), 338-349.
- Wagner, A., Merino, E.A.D., Martinelli, M., Polacinski, E., Wegner, R.S., & Godoy, L.P. (2017). The Quality of Services in a Higher Education Institution: An Evaluation for The Integration of AHP, Servqual and QFD Methods. *Disciplinarum Scientia*, 12(1), 109-129.
- Wijaya, I. G. N. S., & Suwastika, I. W. K. (2017). Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 12(1), 128– 138.