

ANALISIS KEPUASAN PESERTA DIDIK DALAM PEMBELAJARAN JARAK JAUH DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus: SMP Mater Dei Kota Tangerang Selatan)

Ilmadi¹, Gerry Sastro¹, Rifki Saefullah¹, Deka Nirmala Sari¹, Deni Wijaya¹

¹ Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

Article Info:

Received: 02 – 02 - 2021

in revised form: 20 – 06 - 2021

Accepted: 06 – 07 - 2021

Available Online: 30 – 07 - 2021

Keywords:

Servqual, IPA, Kepuasan, Pelayanan

Corresponding Author:

Universitas Pamulang

phone: 082169623451

e-mail:

dosen01926@unpam.ac.id

Abstract: *Mater Dei School provides education from an early age to high school, currently Mater Dei school is in great demand by students because of its superior achievements, especially in the academic field. At the junior high school level, Mater dei has a total of 496 students. This study aims to determine, namely: 1) How is the level of student satisfaction with the quality of services provided by SMP Mater Dei Pamulang, South Tangerang City, 2) What factors need to be improved by SMP Mater Dei Pamulang, South Tangerang City in order to improve service quality, 3) Knowing how the proposed improvements are prioritized for improving the quality of services at SMP Mater Dei Pamulang, South Tangerang City. The study took data of 100 respondents, then performed serqual calculations to determine the value of GAP, the results of the GAP were used as input data for Importance Performance Analysis (IPA) which then identified 6 attributes that must be considered and need to be considered by management to improve service quality. The next step is to calculate the Customer Satisfaction Index (CSI). From the results of the analysis, the value was 79.125%. This means that the level of student satisfaction with SMP Mater Dei services is in the Satisfied category. Furthermore, the 6 attributes in question need to be recommended to managers to improve their services so that the service satisfaction value becomes 100%.*

Abstrak: *Sekolah Mater Dei menyelenggarakan pendidikan dari usia dini hingga sekolah menengah atas, saat ini sekolah Mater Dei banyak diminati oleh siswa karena prestasinya yang unggul terutama di bidang akademik. Di tingkat sekolah menengah pertama, Mater dei memiliki total 496 siswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, yaitu: 1) Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMP Mater Dei Pamulang Kota Tangerang Selatan, 2) Faktor apa saja yang perlu ditingkatkan oleh SMP Mater Dei Pamulang Kota Tangerang Selatan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan, 3) Mengetahui bagaimana usulan perbaikan diprioritaskan untuk peningkatan mutu pelayanan di SMP Mater Dei Pamulang Kota Tangerang Selatan. Penelitian mengambil data sebanyak 100 responden, kemudian dilakukan perhitungan serqual untuk menentukan nilai GAP, hasil GAP tersebut digunakan sebagai data masukan untuk Importance Performance Analysis (IPA) yang kemudian diidentifikasi 6 atribut yang harus diperhatikan dan perlu diperhatikan oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan. Langkah selanjutnya adalah menghitung Customer Satisfaction Index (CSI). Dari hasil analisis diperoleh nilai 79,125%. Artinya tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan SMP Mater Dei berada pada kategori Puas. Selanjutnya 6 atribut yang dimaksud perlu direkomendasikan kepada pengelola untuk meningkatkan pelayanannya sehingga nilai kepuasan pelayanan menjadi 100%.*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara dengan jumlah masalah covid-19 paling banyak di Asia Tenggara. Berdasarkan data yang dihimpun dari Kemenkes RI tahun 2020, jumlah kasus ini mencapai 43 ribu lebih, jumlah kasus ini dapat terus meningkat (Irawati & Jonatan, 2020). Kasus penyebaran ini dapat terus meningkat, dalam rangka memutus penyebarannya, berbagai upaya terus dilakukan, mulai dengan diterapkan pembatasan, belajar dirumah sampai dengan pemberian vaksin yang saat ini masih berlangsung diberikan secara bertahap. Termasuk dengan sistem pembelajaran pun masih dilaksanakan secara tatap muka atau dengan sistem online.

Naiknya angka penyebaran virus ini menjadi perhatian bagi semua pihak termasuk kementerian Pendidikan. Berbagai Lembaga pendidikan yang berada di wilayah zona merah, orange dan kuning tidak lagi diijinkan melaksanakan pembelajaran secara offline (info resmi dari Kemendikbud RI: 94 persen peserta didik belajar secara online, 6 persen belajar di Zona Hijau boleh tatap muka, namun tetap mematuhi protokol Kesehatan)(Napitupulu, 2020)

Dari hasil pengamatan awal dilapangan terhadap peserta didik yang ada di kota tangerag selatan, selama pembelajaran daring (dalam jaringan) banyak peserta didik dan orang tua peserta didik yang mengeluh dengan sistem pembelajaran yang digunakan, mulai dari masalah fasilitas, sampai kepada kurangnya motivasi peserta didik untuk belajar dikarenakan jenuh dengan metode pembelajaran yang diberikan cenderung tidak variatif. Kurangnya motivasi peserta didik akan berakibat kepada hasil yang mereka peroleh,

Untuk menjaga pelayanan tetap berjalan dengan maksimal, sudah seharusnya sekolah dalam hal ini penyelenggara Pendidikan melakukan refleksi terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepada peserta didik. Pelayanan yang baik akan memberikan hasil yang sangat memuaskan terhadap pemakai dalam hal ini peserta didik dan orang tua, dalam arti lain pemberian pelayanan yang tepat, akan berakibat pada kepuasan.

Peningkatan kualitas layanan, yaitu dalam ini belajar tatap muka sangat dibutuhkan agar kepuasan peserta didik tetap terpenuhi. Bila kepuasan peserta didik tidak terpenuhi maka mengakibatkan kejenuhan peserta didik dalam mengikuti pembelajaran secara daring, penurunan nilai belajar peserta didik, penurunan loyalitas peserta didik, dan akan berakibat kepada menurunnya angka peminatan terhadap sekolah tersebut.

Salah satu sekolah yang pernah dilakukan Observasi pendahuluan ialah SMP Mater Dei Pamulang Kota Tangerang Selatan untuk mencari tahu bagaimana kepuasan orangtua peserta didik terhadap layanan proses Pembelajaran yang diberikan oleh sekolah selama masa pandemic covid-19. Saat ini SMP Mater Dei banyak diminati oleh peserta didik dikarenakan prestasi-prestasi unggul terutama dibidang akademik. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal ini peserta didik atau orang tua peserta didik, sekolah diharapkan mengetahui harapan pelanggan dalam hal ini peserta didik. Disisi lain, bagaimana sekolah mencapai keberhasilan terkait pelayanan yang diberikan. Secara umum, paradigma pemasaran adalah pelayanan dan kepuasan dalam arti bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan adanya pelayanan yang baik disamping faktor-faktor lain yang melekat pada produk atau sifat jasa itu sendiri. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, diperlukan metode analisa kualitas jasa pelayanan.

Berbicara terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dapat dilihat dengan berbagai cara. Cara yang lumrah dipakai dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan pendidikan adalah QFD (Pramasatya et al., 2017), Kano(Wijaya & Suwastika, 2017), Topsis (Surya, 2018)(Ilmadi, 2019) dan Servqual (Musyarofah & ilmadi., 2021) (Nurdianti & Suhendra, 2019). Servqual atau biasa disebut dengan service quality merupakan metode yang padai untuk

menganalisis kualitas pelayanan yang berorientasi pada analisis Gap, yang mana Gap merupakan selisih penilaian peserta didik dan harapan peserta didik terhadap layanan sekolah.

Teknik Servqual dapat menganalisis tren kualitas dalam pelayanan, melalui survey secara berkala, yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna atau penerima layanan (Wagner et al., 2017). Servqual merupakan teknik yang paling sering dipakai sebagai alat pengukur kualitas layanan, salah satunya ialah layanan pendidikan (Kamble & Sarangdhar, 2015) (Soares et al., 2017)

Menurut Irawati, Desrina Yusi & Jonatan (2020) kelebihan Teknik atau metode Servqual ialah Teknik yang memiliki lima dimensi indikator dan prosedur analisis yang sudah akurat dalam menyajikan hasil, telah terbukti keandalannya. Inilah yang menjadi dasar utama penentuan metode Servqual dalam penelitian ini.

METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Sekolah Mater Dei Pamulang Kota Tangerang Selatan, dengan waktu penelitian dimulai Desember 2020 sampai dengan Maret 2021

Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian yang dilakukan ialah metode deskriptif yang menggunakan Teknik survey. Penelitian deskriptif dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemecahan masalah yang dilihat dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya. Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas sampai pada pengumpulan data penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan memungkinkan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti.

Instrumen digunakan dalam mengambil data yaitu lembar kuesioner melalui google form. Kuesioner merupakan bagian dari metode survey. Kuesioner adalah seperangkat pernyataan atau pertanyaan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data dari responden. Pada penelitian terhadap tingkat kepuasan tersebut. Servqual menggunakan skala likert dengan kisaran 1 sd 5. Peserta didik diminta untuk memberikan penilaian akan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kualitas layanan di SMP Mater Dei Pamulang Kota Tangerang Selatan pada masing-masing atribut dengan skala penilaian sebagai berikut:

1. Harapan peserta didik
 - a. Sangat penting = 5
 - b. Penting = 4
 - c. Netral = 3
 - d. Tidak penting = 2
 - e. Sangat tidak penting = 1

2. Kepuasan Peserta didik
 - a. Sangat puas = 5
 - b. Puas = 4
 - c. Netral = 3
 - d. Tidak puas = 2
 - e. Sangat tidak puas = 1

Data yang dihimpun terdiri dari data primer dan sekunder. Data tersebut diperoleh dengan menggunakan beberapa cara yaitu, 1) Penelitian langsung, cara ini digunakan untuk memperoleh data primer, pengumpulan dilakukan dengan menggunakan instrument penelitian yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden (peserta didik SMP Mater Dei Pamulang Kota Tangerang Selatan). Dalam mencari data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner, dan menjumpai responden secara langsung dan mengajaknya berkomunikasi untuk menanyakan tentang pelayanan yang sudah ada. 2) Penelitian Kepustakaan, cara ini digunakan untuk memperoleh data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui buku-buku, internet, serta hasil-hasil penelitian terdahulu. Pengumpulan data sekunder ini bertujuan untuk lebih memahami permasalahan yang diteliti lebih dalam.

Variabel merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian tersebut, untuk variabel dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana faktor-faktor ini tercakup dalam lima dimensi servqual / kualitas layanan dan terdiri dari 30 item atribut.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan sebagai berikut :

1. Melakukan perhitungan Servqual, dengan Langkah-langkah:

1.1. Menghitung jumlah bobot jawaban pernyataan harapan

$$\sum y_i = [(\sum y_1x_1) + (\sum y_2x_2) + (\sum y_3x_3) + (\sum y_4x_4) + (\sum y_5x_5)]$$

1.2. Menghitung jumlah rerata jawaban responden

$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

2. Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = rerata total tingkat pelaksanaan/kinerja

\bar{Y} = rerata total tingkat kepentingan

n = banyaknya responden X Y

3. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Pada perhitungan CSI terdapat lima langkah pengukuran antara lain seperti yang dijelaskan oleh M. Abdul Fitriyanto (2019), sebagai berikut :

3.1. Mean Importance Satisfaction (MIS)

Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan setiap atribut, dapat dihitung dengan rumus :

$$MIS = \frac{\text{Nilai Kepentingan}}{n}$$

3.2. Mean Satisfaction Score (MSS)

Nilai ini berasal dari rata-rata nilai kinerja setiap atribut, dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$MSS = \frac{\text{Jumlah Nilai Kinerja}}{n}$$

3.3. Weight Factors (WF)

Nilai ini berasal dari nilai MIS dibagi dengan total keseluruhan atribut MIS, dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$MF = \frac{\text{Nilai MIS}}{\text{Total MIS}}$$

3.4. Weight Score (WS)

Nilai ini di ketahui dari perkalian antara WF setiap atribut dengan MSS setiap atribut, dihitung dengan menggunakan rumus :

$$MS = WF \times MSS$$

3.5. Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\text{Total WS}}{5} \times 100$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dihimpun dari responden terkait kepuasan (harapan dan kenyataan) selama pembelajaran online, maka gap bisa dihitung sebagai berikut:

Tabel 1: Perhitungan Nilai GAP

SIMBOL	HARAPAN		SIMBOL	KENYATAAN		Q=P/E	GAP
	Jumlah	Rata2		Jumlah	Rata2		
Y1	261	3,263	X1	230	2,875	0,881	-0,388
Y2	258	3,225	X2	300	3,750	1,163	0,525
Y3	250	3,125	X3	225	2,813	0,900	-0,313
Y4	264	3,300	X4	240	3,000	0,909	-0,300
Y5	257	3,213	X5	215	2,688	0,837	-0,525
Y6	252	3,150	X6	221	2,763	0,877	-0,388
Y7	250	3,125	X7	230	2,875	0,920	-0,250
Y8	271	3,388	X8	237	2,963	0,875	-0,425
Y9	264	3,300	X9	229	2,863	0,867	-0,438
Y10	271	3,388	X10	246	3,075	0,908	-0,313
Y11	251	3,138	X11	204	2,550	0,813	-0,588
Y12	237	2,963	X12	181	2,263	0,764	-0,700
Y13	244	3,050	X13	180	2,250	0,738	-0,800
Y14	257	3,213	X14	226	2,825	0,879	-0,388
Y15	256	3,200	X15	225	2,813	0,879	-0,388
Y16	276	3,450	X16	247	3,088	0,895	-0,363
Y17	259	3,238	X17	219	2,738	0,846	-0,500
Y18	258	3,225	X18	228	2,850	0,884	-0,375
Y19	253	3,163	X19	223	2,788	0,881	-0,375
Y20	261	3,263	X20	222	2,775	0,851	-0,488
Y21	254	3,175	X21	204	2,550	0,803	-0,625
Y22	243	3,038	X22	180	2,250	0,741	-0,788
Y23	257	3,213	X23	215	2,688	0,837	-0,525
Y24	257	3,213	X24	236	2,950	0,918	-0,263
Y25	265	3,313	X25	213	2,663	0,804	-0,650
Y26	260	3,250	X26	227	2,838	0,873	-0,413
Y27	266	3,325	X27	239	2,988	0,898	-0,338

SIMBOL	HARAPAN		SIMBOL	KENYATAAN		Q=P/E	GAP
	Jumlah	Rata2		Jumlah	Rata2		
Y28	265	3,313	X28	234	2,925	0,883	-0,388
Y29	271	3,388	X29	228	2,850	0,841	-0,538
Y30	274	3,425	X30	218	2,725	0,796	-0,700

Dari perhitungan data diatas diperoleh Rata-rata untuk harapan yaitu 3,234, sementara Rata-rata untuk kenyataan yaitu 2,801 maka diperoleh Gap Keseluruhan yaitu 0,43 yang artinya peserta didik belum begitu puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekolah Mater Dei. Artinya masih ada indikator penentu kepuasan yang perlu menjadi perhatian oleh pihak sekolah.

Untuk menjelaskan setiap atribut kedalam diagram koordinat kartesius data yang dipelukan yaitu nilai rerata Harapan dan nilai rerata Kenyataan dari semua peserta didik (sampel) yang telah diketahui dari perhitungan Serqual seperti Tabel 2 berikut:

Tabel 2 Diagram Kartesius Keseluruhan

Notasi	Rerata Kenyataan	Notasi	Rerata Harapan
Y1	3,263	X1	2,875
Y2	3,225	X2	3,750
Y3	3,125	X3	2,813
Y4	3,300	X4	3,000
Y5	3,213	X5	2,688
Y6	3,150	X6	2,763
Y7	3,125	X7	2,875
Y8	3,388	X8	2,963
Y9	3,300	X9	2,863
Y10	3,388	X10	3,075
Y11	3,138	X11	2,550
Y12	2,963	X12	2,263
Y13	3,050	X13	2,250
Y14	3,213	X14	2,825
Y15	3,200	X15	2,813
Y16	3,450	X16	3,088
Y17	3,238	X17	2,738
Y18	3,225	X18	2,850
Y19	3,163	X19	2,788
Y20	3,263	X20	2,775
Y21	3,175	X21	2,550
Y22	3,038	X22	2,250
Y23	3,213	X23	2,688
Y24	3,213	X24	2,950
Y25	3,313	X25	2,663
Y26	3,250	X26	2,838
Y27	3,325	X27	2,988
Y28	3,313	X28	2,925
Y29	3,388	X29	2,850
Y30	3,425	X30	2,725

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas diketahui rerata harapan & kenyataan setiap atribut yang dipakai sebagai data input guna menggambarkan letak atribut pada kuadran. Untuk membuat gambar diagram kartesius, langkah-langkah sebagai berikut :

Langkah 1: Menghitung Skor rata-rata

$$\text{Kenyataan } (\bar{X}) = \frac{8403}{100} = 84,03$$

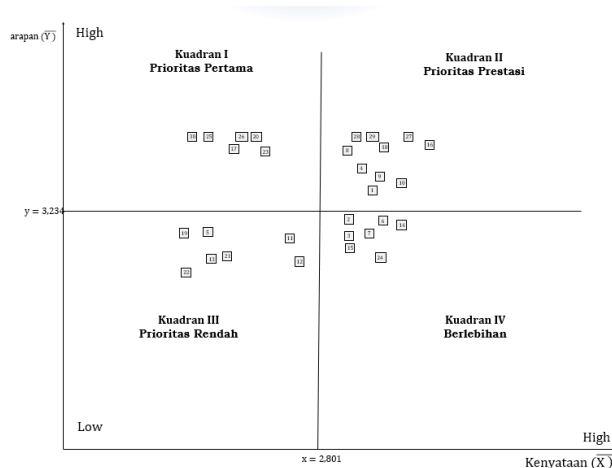
$$\text{Harapan } (\bar{Y}) = \frac{9702}{100} = 97,02$$

Langkah 2 : Menentukan titik potong sumbu x dan sumbu y

$$\text{Kenyataan } (\bar{X}) = \frac{84,03}{30} = 2,801$$

$$\text{Harapan } (\bar{Y}) = \frac{97,02}{40} = 3,234$$

Langkah 3: Menginput titik-titik (rata-rata kenyataan masing-masing item instrumen dengan rata-rata harapan masing-masing intrumen)



Gambar 1. Diagram Koordinat Kartesius

Pada diagram diatas dapat dilihat secara jelas bahwa atribut – atribut mana yang masuk dalam tiap-tiap kuadran, yaitu Kuadrat I (harapan peserta didik lebih tinggi dari pada kenyataan). Kuadrat II (harapan peserta didik sudah sesuai dengan kenyataan). Kuadran III (harapan peserta didik rendah, sementara pelayanan yang diberikan juga rendah), Kuadran IV (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) alat digital seperti smartphone dan lainnya yang dimiliki peserta didik memadai dan canggih, 2) pemberitahuan yang diberikan yang disampaikan pihak sekolah ke peserta didik lengkap dan benar. 3) pihak sekolah memberikan perhatian dengan baik kepada peserta didik, 4) pihak sekolah tidak berlaku tumpang tindih dalam melayani peserta didik, 5) pihak sekolah memanfaatkan media pembelajaran pada saat memberikan materi, dan 5) pihak sekolah bersedia dalam mengatasi masalah dan keluhan peserta didik. Analisis selanjutnya dilakukan perhitungan nilai CSI sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\text{Total WS}}{5} \times 100$$

$$CSI = \frac{395.625}{5} \times 100$$

$$CSI = 79,125$$

Pada penelitian ini menggunakan 5 skala dengan rentang yaitu 20 persen berdasarkan skala ini, maka kriteria kepuasan digunakan adalah :

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

Jadi dapat diketahui dari perhitungan CSI diatas bahwa nilai CSI kepuasan konsumen sebesar 79,125%, ini berada pada skala 4 dengan arti tingkat kepuasannya “puas”

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner dan melakukan penyebaran secara langsung melalui google form kepada peserta didik SMP Mater Dei. Ada dua jenis jenis kuisiner yang digunakan, yaitu 1) Kuisiner Pertama (pendahuluan), Kuisiner ini bertujuan untuk melihat atribut apa saja yang perlu ditambahkan ke kuesioner kedua, pada saat pengambilan data kuisiner pertama ini juga dilakukan wawancara kepada peserta didik SMP Mater Dei. 2) Kuesioner Servqual, kuisiner ini ialah kuisiner yang terdapat atribut berhubungan dengan SMP Mater dei terhadap Kenyataan dan Harapan.

Perhitungan IPA dimaksudkan untuk melihat atribut yang masuk pada tiap-tiap kuadran, apakah kuadran 1, II, III atau IV, berikut akan dijabarkan secara rinci pada setiap kuadran.

1. Kuadran I (harapan peserta didik lebih tinggi)

Kuadran pertama adalah kuadran dimana berisi atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan yang diperoleh masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, adapun atribut yang termasuk dalam kuadran pertama adalah (1) alat digital seperti smartphone dan lainnya yang dimiliki peserta didik memadai dan canggih.(2) pengumuman yang diberikan oleh pihak sekolah kepada peserta didik lengkap dan benar. (3) pihak sekolah memberikan perhatian dengan seksama kepada peserta didik. (4) pihak sekolah berlaku tidak tupang tindih dalam melayani peserta didik. (5) pihak sekolah dalam hal ini pihak sekolah memanfaatkan media pembelajaran pada saat memberikan materi pelajaran. (6) pihak sekolah bersedia dalam mengatasi masalah dan keluhan peserta didik.

2. Kuadran II (harapan sudah sesuai dengan kenyataan)

Kuadran kedua adalah kuadran yang didalamnya berisi atribut yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi dan nilai kepuasan juga tinggi sehingga SMP Mater Dei wajib mempertahankan atribut yang ada dalam kuadran II, adapun atribut yang perlu dipertahan dan termasuk dalam kuadran II adalah (1) pihak sekolah menggunakan teknologi informasi dan internet untuk kegiatan pembelajaran di masa pandemic covid-19. (2) pihak sekolah memfasilitasi WA, google classroom, zoom meeting dll secara efektif. (3) pihak sekolah menyajikan materi pelajaran dengan menggunakan program aplikasi. (4) pihak sekolah menjelaskan standar kompetensi materi pelajaran yang diberikan. (5) peserta didik memiliki alat penunjang pemebelajaran seperti gadget (smartphoe, laptop, tablet) yang memadai dirumah. (6) fasilitas yang disediakan dirumah mendukung untuk pembelajaran daring. (7) pihak sekolah memanfaatkan internet sebagai media pembelajaran. (8) memanfaatkan sarana sebagai media komunikasi antara pihak sekolah dan peserta didik. (9) pihak sekolah bersedia dalam menanggapi keluhan atau masalah yang dihadapi peserta didik.

3. Kuadran III (harapan dan kenyataan rendah)

Kuadran ketiga yaitu kuadran dimana berisikan atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah dibanding nilai rerata dan dan nilai tingkat kepuasan juga lebih rendah dari nilai rata-rata. Adapun atribut yang termasuk dalam Kuadran ini adalah (1) pihak sekolah menyesuaikan media pembelajaran dengan pelajaran yang akan disampaikan. (2) sekolah menyediakan subsidi paket internet. (3) besarkan paket data internet yang disubsidi sekolah mencukupi kebutuhan peserta didik selama belajar dirumah. (4) sekolah memberikan subsidi paket data internet secara teratur. (5) fasilitas yang disediakan membantu dan memudahkan peserta didik. (6) dimasa pembelajaran daring komunikasi yang terjalin antara pihak sekolah dan peserta didik baik dan lancer. (7) peserta didik merasa nyaman pada saat proses pembelajaran secara tatap

maya.

4. Kuadran IV (harapan lebih rendah dari pada kenyataan)

Kuadran IV merupakan atribut yang memiliki nilai tingkat kepuasan tinggi dan namun atribut dalam Kuadran ini memiliki nilai kepentingan rendah adapun atribut yang berada di kuadran ini adalah (1) pihak sekolah menyampaikan makna pelajaran yang disampaikan. (2) pihak sekolah mengaitkan materi pelajaran dengan kehidupan sehari-hari. (3) pihak sekolah menjelaskan secara rinci kompetensi dasar pada materi yang akan disampaikan. (4) pihak sekolah menyampaikan kompetensi dasar yang harus dicapai oleh peserta didik. (5) sekolah menyediakan aplikasi/ media pembelajaran/ ulangan semester yang mudah dipahami. (6) sekolah menyiapkan operator layanan yang memberikan arahan dan penanganan pada penggunaan aplikasi/ media pembelajaran. (7) pihak sekolah memberikan keramahan pelayanan kepada peserta didik.

Dari hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) SMP Mater Dei diketahui pada rentang ke 4 yaitu 61 persen – 80 persen yaitu 79,125% yang artinya peserta didik merasa “puas” dengan pelayanan yang ada di SMP mater Dei Pamulang Kota Tangerang Selatan. Akan tetapi pihak management SMP Mater Dei harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga peserta didik merasa puas dan nilai CSI mendekati 100%. Berdasarkan data dan analisis diatas, untuk meningkatkan kepuasan peserta didik, ada beberapa usulan perbaikan yang harus dipertimbangkan oleh manajemen SMP Mater Dei, yaitu (1) Memberikan informasi kepada peserta didik dengan lengkap dan mudah dipahami oleh peserta didik atau orang tua peserta didik. (2) Meningkatkan perhatian kepada peserta didik serta memotivasi peserta didik dalam belajar. (3) Pihak sekolah harus berlaku adil dalam melayani peserta didik. (4) Pihak sekolah harus bersedia dalam mengatasi masalah dan keluhan peserta didik

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu, 1) Berdasarkan indeks kepuasan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) SMP Mater Dei diketahui pada rentang 61% - 80% yaitu 79,125% yang berarti peserta didik merasa “puas” dengan pelayanan yang diberikan. 2) Dari perhitungan dan analisis data, ada faktor-faktor yang harus ditingkatkan supaya pelayanan menjadi maksimal

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih hanya disampaikan kepada Kepala LPPM Universitas Pamulang yang telah memberikan arahan dan dukungan baik moril maupun materil sehingga penelitian terlaksana dengan baik.

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. *e-Proceeding 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.
- 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.