**ANALISIS KEPUASAN SISWA DALAM PEMBELAJARAN DI SMA NEGERI 1 MALUA KABUPATEN ENREKANG**

Fujiwiatna 1, Sulaiman 2, Jumadi 3

1 SMA Negeri 1 Malua

2,3Dosen Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar

**ABSTRACT**:

This research type is qualitative research and become informant is principal, teacher, student and parents of student. Data were collected using interview observation and documentation. Data analysis technique is done by qualitative descriptive analysis that is data reduction, data presentation and conclusion or verification. The results showed: 1) Student satisfaction in learning in SMA Negeri 1 Malua Enrekang Regency consisting of 5 dimensions namely: (a) Reliability (reliability) students show cognitive competence in learning because all teachers make careful preparation before teaching, students feel the development Insight in learning because teachers use standardized teaching methods in carrying out their duties and responsibilities, students have not felt psychomotor competence in learning because schools do not have adequate learning media so that teachers only utilize media potluck, students have felt the cognitive competence in learning because teachers use evaluation tools Which is valid and objective in conducting the evaluation. (B) The responsiveness of students shows apektif (discipline) ability with more diligent and assisted in completing the task either individually or in groups because teacher respond quickly and find solution every problem faced by student. (C) Student's assurance has not felt the effective activity because the teacher has not provided quality service, the students feel the cooperative activity because the teacher gives the standard service, the student has not felt the talent development because the teacher has not provided the extracurricular activity maximally. (D) Empathy ((empathy) students feel attention due to get remedial for low achieving student, student get continuous change of attitude (apektif) done by teacher BK (e) Tangible (tangible) student increasingly confident study because supported by Adequate learning space, students feel pessimistic to get reference books that can support learning, students feel sportsmanship in learning because supported by adequate sports facilities, students have not felt psychomotor competence in art work because art facilities are not yet complete, students have not demonstrated cognitive ability And psychomotor because the laboratory facilities are not yet complete 2) The factors that support student satisfaction in learning, among others, management, academic competence and facilities. Management includes the principal's leadership and classroom management, academic competence is the ability of the teacher in the learning process, and the facilities include, a) study room, b) laboratory, c) library, d) sports facilities. 3) Inhibiting factors of satisfaction to learning include, a) time discipline, b) learning materials, c) learning strategies, d) learning evaluation, e) facilities and infrastructure, f) cost, g) perception, h) emotions, i) Ethics, and j) aesthetics. 4) Efforts to improve student satisfaction in learning in SMA Negeri 1 Malua Enrekang District are: (a) Fixed the management system in the school. (B) Increase teacher's teaching competence. (C) Conduct laboratory improvement by adding the tools students need to practice, and complete the required reference books for students in the library and complete art facilities at the school.

**Keywords**: *Student Satisfaction, Learning*

**ABSTRAK:**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan yang menjadi informan adalah kepala sekolah, guru, siswa dan orang tua siswa. Data dikumpulkan menggunakan observasi wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis deskriftif kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang terdiri dari 5 dimensi yakni: (a) Keandalan (*reliability*) siswa menunjukkan kompetensi kognitif dalam pembelajaran karena semua guru melakukan persiapan yang matang sebelum mengajar, siswa merasakan pengembangan wawasan dalam pembelajaran karena guru menggunakan metode mengajar yang terstandar dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, siswa belum merasakan kompetensi psikomotorik dalam pembelajaran karena sekolah belum memiliki media pembelajaran yang memadai sehingga guru hanya memanfaatkan media seadanya, siswa telah merasakan kompetensi kognitif dalam pembelajaran karena guru menggunakan alat evaluasi yang valid dan objektif dalam melaksanakan evaluasi. (b) Daya tanggap (*responsiveness*) siswa menunjukkan kemampuan apektif (kedisiplinan) dengan semakin rajin dan terbantu dalam menyelesaikan tugas baik secara individu maupun berkelompok karena guru merespon cepat dan mencari solusi setiap masalah yang dihadapi siswa. (c) Kepastian (*assurance*) siswa belum merasakan aktifitas yang efektif karena guru belum memberikan pelayanan yang berkualitas, siswa merasakan aktivitas yang kooperatif karena guru memberikan pelayanan yang terstandar, siswa belum merasakan pengembangan bakat karena guru belum memberikan kegiatan ekstrakurikuler secara maksimal. (d) Empati (*(empathy*) siswa merasakan perhatian karena mendapat remedial bagi siswa yang berprestasi rendah, siswa mendapatkan perubahan sikap (apektif) yang berkesinambungan yang dilakukan oleh guru BK. (e) Berwujud *(tangible*) siswa semakin percaya diri belajar karena didukung oleh ruang belajar yang memadai, siswa merasa pesimis untuk mendapatkan buku-buku referensi yang dapat menunjang pembelajaran, siswa merasakan sportifitas dalam pembelajaran karena didukung fasilitas olahraga yang memadai, siswa belum merasakan kompetensi psikomotorik dalam berkarya seni karena fasilitas kesenian belum lengkap, siswa belum menunjukkan kemampuan kognitif dan psikomotorik karena fasilitas laboratorium belum lengkap. 2) Faktor pendukung kepuasan siswa dalam pembelajaran antara lain, manajemen, kompetensi akademik dan fasilitas. Manajemen meliputi, kepemimpinan kepala sekolah dan manajemen kelas, kompetensi akademik adalah kemampuan guru dalam proses pembelajaran, dan fasilitas meliputi, a) ruang belajar, b) laboratorium, c) perpustakaan, d) sarana olahraga. 3) Faktor penghambat kepuasan terhadap pembelajaran antara lain, a) disiplin waktu, b) materi pembelajaran, c) strategi pembelajaran, d) evaluasi pembelajaran, e) sarana dan prasarana, f) biaya, g) persepsi, h) emosi, i) etika, dan j) estetika. 4) Upaya untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yaitu: (a) Membenahi sistem manajemen di dalam sekolah. (b) Meningkatkan kompetensi mengajar guru. (c) Melakukan pembenahan laboratorium dengan menambah alat-alat yang dibutuhkan siswa untuk melakukan praktikum, dan melengkapi buku referensi yang dibutuhkan siswa di perpustakaan serta melengkapi fasilitas kesenian di sekolah.

**Kata kunci**: *Kepuasan Siswa, Pembelajaran*

**PENDAHULUAN**

Sekolah sebagai lembaga pendidikan bertugas menyelenggarakan proses pendidikan dan proses belajar mengajar dalam usaha untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam hal ini kepala sekolah sebagai seseorang yang diberi tugas untuk memimpin sekolah bertanggung jawab atas tercapainya tujuan sekolah. Kepala sekolah diharapkan menjadi pemimpin dan inovator di sekolah. Oleh sebab itu, kualitas kepemimpinan kepala sekolah adalah signifikan bagi keberhasilan sekolah. Kepala sekolah perlu memiliki kemampuan untuk memberdayakan seluruh sumber daya manusia yang ada untuk mencapai tujuan sekolah. Khusus berkaitan dengan guru dan siswa kepala sekolah harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja guru, melalui pemberdayaan sumber daya manusia (guru).

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMA Negeri 1 Malua kabupaten Enrekang, diperoleh gambaran kondisi lingkungan sekolah yakni adanya perpustakaan yang belum lengkap, laboratorium yang belum memadai, serta gedung kesenian yang belum memiliki alat. Dari hasil observasi awal tersebut ditemukan bahwa ada siswa belum mendapatkan pelayanan yang terstandar dari sekolah. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan siswa pada pembelajaran yang dilaksanakan di sekolah.

Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh hasil kinerja seluruh komponen sekolah yang meliputi, kepala sekolah, guru, dan staf administrasi sekolah selain itu juga dipengaruhi oleh sarana dan prasarana, serta kurikulum sistem pembelajaran dan kualitas pembelajaran guru. Namun yang menjadi sorotan dalam penelitian ini adalah kualitas pembelajaran guru yang mencakup perencanaan pembelajaran, proses pembelajaran, dan evaluasi pembelajaran di sekolah tersebut.

Kepuasan siswa merupakan salah satu faktor penting untuk mengetahui hasil kerja guru yang optimal. Menurut Siagiaan (2003: 297) kepuasan kerja dapat memacu prestasi kerja atau kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu ketika seseorang merasakan kepuasan dalam beraktivitas tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil belajar siswa akan meningkat secara optimal. Oleh karena itu seyogyanya guru berusaha untuk memahami para siswa dan mengupayakan agar mereka memperoleh kepuasan dalam mengikuti proses pembelajaran.

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh iklim atau proses pembelajaran. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa para siswa belajar selain untuk mengharapkan ilmu pengetahuan dan pengalaman mereka juga menginginkan hasil belajar yang sesuai dengan harapan mereka seperti kebutuhan psikologis, perhatian, dukungan, dan penghargaan.

Kinerja sekolah ditentukan oleh suasana atau iklim lingkungan kerja pada sekolah tersebut. Di negara-negara maju, riset tentang iklim kerja di sekolah *(school working environment atau school climate)* telah berkembang dengan mapan dan memberikan sumbangan yang cukup signifikan bagi pembentukan sekolah-sekolah yang efektif.

Iklim kerja yang menyenangkan bagi para pegawai/guru adalah apabila mereka melakukan sesuatu yang bermanfaat dan menimbulkan perasaan berharga, mendapatkan tanggung jawab dan kesempatan untuk berhasil, didengarkan dan diperlukan sebagai orang yang bernilai. Iklim kerja yang kondusif pada suatu sekolah mempengaruhi sikap dan tindakan seluruh komunitas sekolah tersebut, khususnya pada pencapaian prestasi akademik siswa.

Pembelajaran yang kondusif dapat mendorong dan mempertahankan motivasi para siswa. Dengan demikian iklim pembelajaran harus diciptakan sedemikian rupa sehingga siswa merasa puas dalam proses pembelajaran. Iklim pembelajaran yang kondusif akan mendorong siswa untuk lebih berprestasi secara optimal sesuai dengan minat dan kemampuannya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti menfokuskan masalah penelitian ini dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang?
2. Faktor – faktor apa yang menjadi pendukung kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang?
3. Faktor – faktor apa yang menjadi penghambat kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang?
4. Upaya apakah yang dilakukan untuk memuaskan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang?

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang
2. Untuk mengetahui faktor - faktor yang menjadi pendukung kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang
3. Untuk mengetahui faktor - faktor yang menjadi penghambat kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang

Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk memuaskan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Karena pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, maka penelitian ini berusaha mendeskripsikan suatu latar, objek atau peristiwa tertentu secara rinci dan mendalam, kemudian dilanjutkan dengan aktivitas pengumpulan dan analisis data yang lebih menyempit dan terarah pada fokus penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang.

Agar data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat ditelusuri dan dimaknai secara benar, maka dirumuskanlah deskripsi fokus sebagai berikut: (1) Kepuasan siswa dalam pembelajaran, (2) Faktor pendukung kepuasan siswa dalam pembelajaran, (3) Faktor penghambat kepuasan siswa dalam pembelajaran, (4) Upaya meningkatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran**.**

Dalam penelitian ini informan diambil secara purposive dengan penekanan bahwa informan memiliki pengetahuan yang cukup tentang kepuasan siswa dalam pembelajaran serta upaya peningkatannya di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang. Informan yang dipilih adalah orang-orang yang berada pada lingkup SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, pegawai, siswa dan orang tua siswa. Dipilihnya siswa sebagai sumber data utama sebab peneliti yakin bahwa siswa dapat memberikan informasi yang akurat mengenai kepuasan siswa dalam pembelajaran karena siswa merupakan sasaran atau objek pembelajaran yang terlibat langsung merasakan manfaat pembelajaran.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, ditempuh teknik pengumpulan data yang terdiri atas: (1) Wawancara, (2) Observasi, (3) Dokumentasi.

Dalam penelitian ini instrumen adalah pedoman wawancara, pedoman obsevasi, dan dokumentasi. Setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka instrumen penelitian dikembangkan secara sederhana yang dapat mempertajam serta dapat melengkapi data hasil temuan di lapangan. bentuk instrumen tersebut dikembangkan melalui fokus penelitian agar semua informasi yang diperoleh menjadi data yang akurat yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Tahapan dalam analisis data ditempuh dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah sebagai berikut: (1) Reduksi data (*reduction*), (2) Penyajian data (*display*), (3) Verifikasi Data(*verification*).

Pemeriksaan keabsahan data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena sangat menentukan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan yakni: (1) Triangulasi, (2) Member check.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Hasil Penelitian**

Penelitian ini mencakup keandalan, kepastian, daya tanggap, empati, dan berwujud dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Keandalan

Untuk melihat hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan siswa SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Sejak saya masuk di sekolah ini kami merasakan kompetensi dalam pembelajaran karena guru yang mengajar telah melakukan persiapan sebelum masuk mengajar di kelas dan kami merasa senang dengan cara guru memberikan pelajaran karena hampir semua guru mengajar dengan baik sehingga kami merasa senang dan antusias mengikuti pelajaran di kelas. (RA, 11 Maret 2017).

Berdasarkan informasi tersebut dapat dilihat bahwa siswa dapat merasakan kompetensi dalam pembelajaran karena guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mampu melakukan persiapan yang sesuai dengan standar dan mutu yang diharapkan dan melaksanakan pembelajaran dengan baik.

Siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang sebagai objek yang mendapat kompetensi karena kepala sekolah selaku orang yang penting bertanggung jawab dalam pembelajaran di sekolah yang dipimpinnya menyadari akan pentingnya sebuah persiapan bagi guru sebelum melaksanakan proses pembelajaran dalam kelas sehingga siswa dapat merasakan suatu kompetensi dalam pemebelajaran.

Untuk memperoleh keabsahan data, peneliti kemudian melakukan triangulasi dengan melakukan wawancara dengan kepala sekolah SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa merasakan kompetensi di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang karena kegiatan proses belajar mengajar yang dilakukan oleh guru pada masing-masing mata pelajaran terlebih dahulu membuat persiapan, bahkan disetiap kesempatan pada rapat yang didakan di sekolah saya selalu menekankan akan pentingnya sebuah persiapan sebelum mengajar untuk menghasilkan kualitas pembelajaran yang baik. Adapun kegiatan persiapan tersebut seperti membuat RPP, mempersiapkan media, alat peraga, LKS, dan mempersiapkan instrumen penilaian yang objektif. (AH, 13 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dapat dilihat bahwa siswa kompeten dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang karena proses pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru diawali dengan membuat persiapan yang matang sebelum melakukan proses pembelajaran di dalam kelas.

Hasil wawancara dengan guru SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa telah merasakan kompetensi dasar dalam pembelajaran karena kami telah melakukan persiapan untuk menghadapi proses pembelajaran sebelum memasuki rungan kelas. Persiapan yang kami lakukan antara lain menyusun RPP, merancang media, buku acuan, dan model pembelajaran. Selain itu secara pribadi kami sebagai guru juga harus melakukan persiapan dengan belajar dan menguasai terlebih dahulu materi pokok pelajaran yang akan kami ajarkan agar siswa merasakan kepuasan setelah menerima pelajaran dari kami. (ES 16 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang telah berkompeten dalam pembelajaran karena sebelum melakukan proses pembelajaran di dalam kelas terlebih dahulu guru melakukan persiapan yang matang.

b. Daya tanggap

Untuk melihat hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan siswa SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yakni sebagai berikut:

Siswa disiplin dalam pembelajaran karena semua guru dan pegawai yang ada di sekolah ini mampu memberikan respon terhadap masalah yang dihadapi oleh siswa sehingga kami sebagai siswa merasa terbantu dengan perhatian yang kami terima. (RA, 11 Maret 2017).

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas dalam pembelajaran karena guru mampu memberikan respon terhadap masalah yang dihadapi oleh siswa sehingga siswa merasakan perhatian dari guru sebagai orang tua kedua di sekolah dan kepuasan siswa dalam pembelajaran dapat terwujud.

Untuk memperoleh keabsahan data, peneliti kemudian melakukan triangulasi dengan melakukan wawancara dengan kepala sekolah SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa sudah sangat disiplin dalam belajar karena saya selalu menekankan kepada guru di sekolah ini agar setiap siswa yang mengalami masalah diberikan respon sehingga mereka ada perhatian dari guru. (AH, 13 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dapat dilihat bahwa siswa sudah puas dalam proses pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang karena guru sangat memperhatikan kondisi siswa dalam hal ini memberikan respon terhadap masalah yang dialami oleh siswa.

Wawancara dengan guru mata pelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa sudah disiplin dalam pembelajaran karena kami selalu memperhatikan siswa ketika mengajar, jika melihat ada siswa yang mengalami masalah saya mencari tahu apa penyebab masalahnya, lalu saya serahkan kepada petugas yang berwewenang untuk menyelesaikan masalah tersebut. (ES 16 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang sudah merasakan kesadaran dalam pembelajaran karena guru memberikan respon terhadap masalah yang dihadapi oleh siswa.

c. Kepastian

Untuk melihat hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan siswa SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yakni sebagai berikut:

Siswa belum merasakan efisiensi karena semua komponen yang ada di sekolah ini belum memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa sehingga kami belum merasa efektif menerima pelayanan di sekolah ini. (RA, 11 Maret 2017).

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa siswa belum direspon secara prinsip dalam pembelajaran karena semua guru staf pegawai serta kepala sekolah di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum maksimal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa.

Untuk memperoleh keabsahan data, peneliti kemudian melakukan triangulasi dengan melakukan wawancara dengan kepala sekolah SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa belum efektif dalam pembelajaran meskipun saya selalu menekankan kepada guru dan staf pegawai di sekolah ini agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa, sehingga mereka belum merasakan efektif dalam pembelajaran. (AH, 13 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dapat dikatakan bahwa siswa belum efektif dalam proses pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang guru dan staf pegawai di sekolah tersebut belum mampu secara maksimal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa di sekolah tersebut.

Wawancara dengan guru mata pelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa belum efektif karena kami belum memberikan pelayanan kepada siswa tanpa membedakan satu sama lain dalam hal pembelajaran. (ES 16 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum efektif dalam pembelajaran karena guru belum maksimal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa di sekolah tersebut.

d. Empati

Untuk melihat hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan siswa SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yakni sebagai berikut:

Kami merasakan remedial dalam pembelajaran karena guru di sekolah kami belum mampu memberikan layanan khusus berupa pemberian bimbingan khusus kepada kami. (RA, 11 Maret 2017).

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasakan remedial karena guru belum maksimal memberikan bimbingan khusus kepada siswa sehingga siswa merasakan layanan tambahan dalam pembelajaran di sekolah tersebut.

Untuk memperoleh keabsahan data, peneliti kemudian melakukan triangulasi dengan melakukan wawancara dengan kepala sekolah SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa merasakan remedial dalam pembelajaran karena saya selalu menyarankan kepada guru di sekolah ini agar memberikan bimbingan khusus kepada siswa yang membutuhkannya agar mereka tidak tertinggal dengan teman-temannya sehingga siswa tersebut dapat terbantu dalam pembelajaran. (AH, 13 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dapat dikatakan bahwa siswa mendapat kegiatan tambahan dalam proses pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang karena guru memberikan perhatian berupa bimbingan khusus bagi siswa di sekolah tersebut.

Wawancara dengan guru mata pelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa merasakan remedial dalam belajar karena saya memberikan bimbingan khusus pada mata pelajaran IPA bagi siswa yang sangat rendah nilainya di kelas yang saya ajar. (ES 16 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang mendapatkan layanan tambahan karena guru secara maksimal memberikan bimbingan khusus kepada siswa di sekolah tersebut.

e. Berwujud

Untuk melihat hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan siswa SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yakni sebagai berikut:

Kami percaya diri belajar karena ruangan belajar di sekolah ini sudah terstandar sehingga kami merasa yakin dan nyaman dengan fasilitas ruangan belajar yang sudah ada. (RA, 11 Maret 2017).

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa siswa merasakan pemahaman dengan ruangan belajar yang ada di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang karena ruangan belajar sesuai dengan standar mutu pelayanan sekolah sehingga siswa merasa puas dengan fasilitas belajar yang ada serta kebutuhan utama siswa dalam pembelajaran terwujud.

Untuk memperoleh keabsahan data, peneliti kemudian melakukan triangulasi dengan melakukan wawancara dengan kepala sekolah SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa percaya diri dalam pembelajaran karena saya mengupayakan semaksimal mungkin untuk mencari bantuan dalam hal pengembangan rungan belajar sehingga dapat mengadakan ruangan belajar yang kondusif untuk siswa saat ini, ruangan belajar yang terstandar merupakan prioritas utama kami sejak saya menjadi pimpinan di sekolah ini. (AH, 13 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dapat dikatakan bahwa siswa sudah merasakan suatu keyakinan dengan ruangan belajar yang ada di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang dan sudah masuk dalam kategori terstandar.

Wawancara dengan guru mata pelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa yakin dalam pembelajaran karena didukung dengan fasilitas ruangan belajar di sekolah ini karena kondisi ruangan belajar sudah terstandar dan siswa juga merasa nyaman dan senang belajar di dalam kelas. (ES 16 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa siswa mendapatkan kepedulian dalam pembelajaran karena ruangan belajar di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang telah memenuhi standar.

Hasil wawancara dengan orang tua siswa SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

Siswa sangat yakin dalam belajar karena saya melihat bahwa sekolah SMA Negeri 1 Malua memiliki ruangan belajar yang terstandar. (HM, 24 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa siswa yakin dengan ruangan belajar di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang sudah sesuai dengan standar mutu layanan sekolah sehingga siswa merasa nyaman dan merasakan keyakinan dalam mengikuti proses pembelajaran di sekolah tersebut.

**2.** **Pembahasan Hasil Penelitian**

Kepuasan siswa dalam pembelajaran pada sebuah jenjang pendidikan SMA atau sederajat merupakan tujuan pendidikan pada umumnya. Tujuan tersebut adalah bahwa siswa merasakan kepuasan dalam proses pembelajaran di sekolah.

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dalam pembahasan hasil penelitian akan diuraikan mengenai kepuasan siswa dalam pembelajaran dan upaya peningkatan kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang dapat disajikan sebagai berikut:

1. Kepuasan Siswa Dalam Pembelajaran Di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang

Kepuasan siswa dalam pembelajaran merupakan instrumen untuk menilai dan mengevaluasi kinerja dan hasil kerja kepala sekolah, guru, dan staf pegawai yang ada di suatu sekolah. Kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang mencakup keandalan, kepastian, daya tanggap, empati, dan berwujud dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Keandalan

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru, karyawan dan fungsionaris (pegawai) sekolah dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Demikian pula di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang, keandalan tersebut akan dibahas yakni persiapan guru, metode mengajar, media yang digunakan, dan teknik evaluasi dapat diuraikan sebagai berikut:

Kepuasan siswa dalam pembelajaran dapat diwujudkan dengan kemampuan Kepala sekolah dalam pengelolahan satuan pendidikan yang bertugas menghimpun, memanfaatkan dan mengoptimalkan seluruh potensi sumber daya yang ada untuk membina sekolah dan masyarakat demi terwujudnya mutu pembelajaran yang diharapkan. Kepala sekolah di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang sebagai seorang yang memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan mutu pembelajaran di sekolah yang dipimpinnya sehingga menyadari akan pentingnya sebuah persiapan bagi guru sebelum melaksanakan proses pembelajaran dalam kelas.

Kepuasan siswa dalam pembelajaran terwujud karena guru di sekolah sudah bertanggung jawab menciptakan sebuah proses pembelajaran yang kondusif. Kepuasan tersebut terwujud Karena guru sudah mampu memberikan pengajaran yang sesuai dengan standar mutu pendidikan dan pengajaran yang meliputi tiga tahapan yakni persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran. Penekanan pada pembahasan ini adalah pada tahapan persiapan guru sebelum mengajar.

Sekaitan dengan data yang diperoleh di lokasai penelitian bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas karena guru melakukan persiapan terlebih dahulu sebelum memberikan pelajaran di dalam kelas oleh karena itu siswa dapat merasakan kepuasan dalam pembelajaran setelah menerima materi pelajaran di kelas.

Kepuasan siswa dalam pembelajaran diwjudkan pula melalui metode atau strategi dalam mengajar. Kepuasan siswa dalam pembelajaran terwujud karena guru mampu menciptakan iklim pembelajaran yang efektif. Kepala sekolah di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang sebagai seorang pimpinan yang memiliki tanggung jawab dalam mengelolah dan mengembangkan sekolah yang dipimpinnya harus mampu mengarahkan dan mengembangkan sebuah metode mengajar bagi guru yang lebih variatif sebelum mereka melaksanakan proses pembelajaran dalam kelas.

Mewujudkan tujuan pendidikan adalah suatu tantangan bagi tenaga pendidik. Salah satu tantangannya adalah bagaimana seorang guru dapat memberikan kepuasan kepada siswa dalam proses pembelajaran. Oleh karena itu guru dalam hal ini dituntut untuk mampu memberikan metode mengajar yang bermacam-macam (bervariasi) sehingga kepuasan siswa dalam pembelajaram mampu diwujudkan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa siswa merasa puas dengan metode dan cara guru mengajar di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang dalam melaksanakan proses kegiatan belajar mengajar dengan menggunakan metode yang bervariasi dan sudah sesuai dengan standar di dalam kelas sehingga kepuasan siswa dapat terwujud dengan metode pembelajaran yang dilaksanakan.

Kepuasan siswa dalam pembelajaran dapat diciptakan melalui media pembelajaran. Media pembelajaran merupakan salah satu instrumen pendukung untuk menciptakan suasana belajar yang efektif. Kepuasan siswa terwujud karena guru mampu menguasai media setiap memberikan pengajaran kepada siswa sehingga siswa dengan mudah menerima dan menyerap setiap materi pelajaran yang disampaikan oleh guru. Di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang guru juga diharapkan mampu menggunakan media sebagai alat untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah tersebut sehingga kepuasan siswa dalam belajar mampu terwujud.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum merasakan kepuasan dalam pembelajaran karena guru melaksanakan proses belajar mengajar hanya menggunakan media yang belum terstandar dan terkadang belum sesuai dengan materi pelajaran di dalam kelas sehingga siswa belum puas menerima materi pembelajaran yang dilaksanakan.

Kepuasan siswa dalam belajar juga di tunjang oleh teknik penilaian atau evaluasi. Evaluasi adalah suatu metode untuk melihat sejauh mana siswa mampu menguasai materi yang diajarkan di sekolah. Untuk melihat kemampuan tersebut guru diharapkan mampu melakukan evaluasi secara objektif baik pada saat proses maupun di akhir pembelajaran tiap semester berjalan. Guru di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang juga diharapkan mampu menggunakan melakukan evaluasi pembelajaran dengan objektif.

Evaluasi yang dilakukan oleh guru dapat berupa pemberian tugas kepada siswa di akhir pembelajaran, melakukan observasi setiap bertatap muka dengan siswa dan memeriksa hasil pekerjaan rumah siswa. Selain itu ada evaluasi tengah semester dan evaluasi akhir semester berupa evaluasi sumatif dan evaluasi formatif. Evaluasi juga dapat dilakukan dengan ujian tertulis maupun ujian lisan dan evaluasi dalam bentuk pilihan ganda maupun essay.

Sebagaimana hasil penelitian yang ditemukan di lapangan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas dalam menerima materi pelajaran dari guru karena guru dalam melaksanakan proses belajar mengajar selalu memberikan tugas tambahan disetiap akhir pertemuan mata pelajaran di kelas.

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas dalam pembelajaran hal tersebut di dukung oleh persiapan guru yang matang, metode mengajar yang digunakan guru tidak monoton atau bervariasi dan menggunakan media dalam proses pembelajaran serta memberikan penilaian secara objektif.

Aspek kepuasan siswa dalam pembelajaran mengenai keandalan (*reliability*) sebagaimana yang diungkap oleh Winardi (2002) pada matrik kepuasan siswa dalam pembelajaran bahwa siswa menerima pelayanan yang baik dari sekolah dalam hal proses pembelajaran yang efektif seperti persiapan guru, metode mengajar, media yang digunakan, dan teknik evaluasi. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya yakni siswa merasa puas dengan pelayanan proses pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang.

1. Daya tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari guru, karyawan dan fungsionaris (pegawai) sekolah untuk membantu siswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi siswa. Daya tanggap tersebut di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang dibahas antara lain merespon masalah, memberikan solusi, dan pengambilan keputusan dapat diuraikan sebagai berikut:

Siswa mampu merasakan kepuasan dalam pembelajaran karena guru sudah mampu memberikan respon terhadap masalah yang dihadapi siswa. Masalah tersebut direspon oleh guru sehingga siswa merasakan bahwa mereka benar-benar diperhatikan oleh guru di sekolah. Demikian halnya yang terjadi di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang guru memberikan respon pada setiap masalah yang dihadapi oleh siswanya.

Sebagaimana hasil penelitian yang ditemukan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas karena guru, selain bertugas memberikan pengajaran kepada siswa juga mampu merespon setiap masalah yang dihadapi oleh siswa sehingga siswa di sekolah tersebut merasa puas dengan perlakuan yang diberikan oleh gurunya.

Siswa merasa puas dalam pembelajaran karena guru juga mampu memberikan solusi terhadap setiap masalah yang dihadapi oleh siswa. Guru di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang selain merespon masalah siswa mereka juga diharapkan mampu memberikan solusi dari masalah yang dihadapi oleh siswa mereka.

Demikian halnya dengan temuan peneliti di lapangan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas dengan perlakuan dan perhatian dari guru-guru di sekolah, selain bertugas memberikan pengajaran kepada siswa guru-guru juga mampu memberikan solusi setiap masalah yang dihadapi oleh siswa.

Kepuasan siswa dalam pembelajaran terwujud jika setiap keluhan-keluhan siswa segera di selesaikan sehingga mereka mampu mengambil keputusan. Kepuasan tersebut terwujud karena guru mampu menjadi teman curhat dalam hal ini mendengar keluhan dari siswanya sekaligus mampu mengantarkan siswa tersebut untuk mengambil keputusan dari solusi yang diberikan demikian halnya dengan guru dan pegawai yang ada di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang.

Hal tersebut dapat dilihat dari temuan peneliti di lapangan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasakan kepuasan dalam pelajaran karena dapat mengambil keputusan dengan tepat mengenai solusi terhadap masalah yang siswa hadapi karena guru selain bertugas memberikan pengajaran kepada siswa juga mampu mangambil keputusan dari keluhan-keluhan atau masalah yang sedang dihadapi oleh siswa.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulakan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh guru di sekolah tersebut. Hal tersebut dapat terwujud karena kepala sekolah dalam memberikan kepuasan siswa dalam pembelajaran selalu memberikan instruksi ke guru untuk selalu memberikan respon terhadap masalah siswa, memberikan solusi bagi siswa dan membantu siswa dalam pengmbilan keputusan sehingga siswa ada perhatian secara psikologis selain perhatian dalam bentuk pengajaran sehingga siswa merasa terbantu dan merasakan kepuasan dalam pembelajaran.

Kesimpulan hasil penelitian tersebut di atas mengindikasikan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasakan kepuasan dalam hal daya tanggap (*responsiveness*) dari kepala sekolah, guru, dan pegawai yang ada di sekolah tersebut. Daya tanggap sebagaimana yang di ungkapkan oleh Winardi (2002) bahwa daya tanggap merupakan bentuk respon terhadap keluhan-keluhan siswa ditanggapi dengan cepat dan tepat.

1. Kepastian

Kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan guru, karyawan dan fungsionaris (pegawai) sekolah untuk memberikan keyakinan kepada siswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas. Kepastian tersebut di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang dibahas yakni pelayanan berkualitas, pelayanan terstandar, dan kegiatan ekstrakurikuler dapat diuraikan sebagai berikut:

Kepuasan siswa dalam pembelajaran terwujud dengan salah satu cara adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa seluruh komponen sekolah selain siswa harus mampu bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa. Begitupun di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang untuk memberikan kepuasan siswa dalam pembelajaran kepala sekolah, guru dan staf administrasi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa.

Sebagaiman hasil penelitian yang didapatkan peneliti bahwa seluruh siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan di sekolah tersebut karena semua guru dan staf pegawai mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa.

Siswa pasti merasakan kepuasan dalam pembelajaran jika seluruh komponen mampu memberikan pelayanan terstandar keada siswa, sehingga siswa diharapkan mampu merasakan kepuasan tersebut. Begitupun di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang kepala sekolah mengarahkan seluruh sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan yang berstandar kepada siswa sehinggga kepuasan tersebut dapat tercipta.

Kenyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan dari sekolah karena seluruh guru dan staf pegawai mampu memberikan pelayanan yang terstandar kepada siswa.

Kepuasan siswa dalam pembelajaran terwujud selain kedua bentuk pelayanan tersebut di atas, maka bentuk kepastian (*assurance*) kepada siswa adalah dengan memberikan kegiatan ekstrakurikuler kepada siswa. Begitupun di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang kegiatan ekstrakurikuler yang dilaksanakan antara lain olahraga, kesenian, pramuka, bahasa inggris, dan komputer serta kegiatan pengayaan mata pelajaran tertentu.

Seperti halnya data yang peneliti temukan di lapangan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum merasa puas dalam pembelajaran karena guru belum maksimal memberikan pelayanan berupa kegiatan ekstrakurikuler kepada siswanya sehingga siswa belum dapat secara maksimal mengembangkan potensi bakat dan minat mereka.

Kepala sekolah, guru dan staf pegawai di SMA Negeri 1 Malua bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa, memberikan pelayanan yang terstandar serta membuat kegiatan ekstrakurikuler untuk siswa sehingga siswa merasa senang dan nyaman untuk mengikuti proses pembelajaran dan akhirnya kepuasan siswa dalam pembelajaran mampu terwujud.

Dari pembahasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum sepenuhnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh guru sehingga dapat dikatakan bahwa siswa belum sepenuhnya puas dalam pembelajaran karena kegiatan ekstrakurikuler siswa belum maksimal.

Kepastian (*assurance*) yang meliputi pelayanan berkualitas, pelayanan terstandar, dan kegiatan ekstrakurikuler di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang telah dilaksanakan oleh pihak sekolah. berdasarkan pembahasan sebelumnya bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Kesimpulan hasil penelitian tersebut di atas sejalan dengan kepastian (*assurance*) sebagaimana yang diungkap Winardi (2002) dalam matriks kepuasan siswa terhadap pembelajaran bahwa guru dan pegawai sekolah memberikan keyakinan kepada siswa bahwa jasa/pembelajaran yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan serta harus berkualitas.

1. Empati

Empati (*(empathy*) yaitu kesediaan kesediaan guru, karyawan dan fungsionaris (pegawai) sekolah untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada siswa. Empati tersebut di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang dibahas yakni bimbingan khusus dan layanan BK dapat diuraikan sebagai berikut:

Bimbingan khusus adalah salah satu wujud kepedulian secara pribadi baik kepala sekolah, guru maupun pegawai sekolah terhadap siswanya. Bimbingan khusus merupakan bimbingan yang diberikan kepada siswa yang mengalami prestasi belajar rendah. Di sekolah, guru diharapkan dapat memberikan bimbingan khusus bagi siswa yang membutuhkannya. Di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang memberikan bimbingan khusus kepada siswa yang membutuhkan agar siswa tersebut mampu memahami perubahan dirinya sesuai dengan tahap-tahap perkembangannya sehingga kepuasan siswa terhadap pembelajaran tersebut mampu dirasakan oleh siswa dalam hal ini bimbingan khusus.

Hal tersebut dapat dilihat pada hasil temuan peneliti di lapangan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum merasa puas dengan bimbingan yang diberikan oleh guru karena guru belum maksimal memberikan bimbingan khusus kepada siswanya sehingga siswa di sekolah belum merasa puas dengan proses pembelajaran di sekolah tersebut.

Layanan bimbingan dan konseling (BK) merupakan salah satu bagian dari fungsi sekolah, selain fungsi admininistrasi (manajemen) dan proses pembelajaran. Layanan BK di sekolah diharapkan mampu berjalan optimal dan memberikan bantuan kepada semua siswa yang membutuhkan. Bidang layanan BK yang meliputi pribadi, sosial, belajar, dan karier merupakan komponen sekolah yang berfungsi sebagai media penunjang untuk menangani permasalahan siswa yang berkaitan dengan masalah pribadi, masalah sosial, dan masalah belajar, serta mengarahkan siswa untuk memilih arah karier sesuai dengan bakat dan minatnya masing-masing. Layanan BK di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang juga diharapkan mampu memberikan layanan terpadu mengenai permasalahan dan keluhan-keluhan siswa sekaitan dengan pengembangan diri siswa di sekolah tersebut.

Berkaitan dengan data yang peneliti temukan dilapangan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang merasa puas karena guru BK mampu memberikan layanan yang efektif kepada siswanya sehingga siswa di sekolah merasakan kepuasan dalam pembelajaran di sekolah tersebut.

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka dapat disimpulakan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang puas dengan perhatian dan perlakuan secara pribadi kepada mereka sehingga mereka puas dalam pembelajaran yang dilaksanakan di sekolah tersebut. Mewujudkan kepuasan siswa dalam pembelajaran adalah tugas bersama antara kepala sekolah, guru dan pegawai di sekolah dengan meningkatkan kepedulian terhadap siswa yang mengalami masalah, memberikan bimbingan khusus bagi siswa yang membutuhkan dan layanan bimbingan dan konseling

Kesimpulan hasil penelitian tersebut sesuai dengan kepuasan siswa dalam pembelajaran yang di ungkap oleh Winardi (2002) pada matriks harapan bahwa empati berkaitan dengan perhatian dalam bentuk kepedulian guru dan pegawai sekolah secara pribadi kepada siswa di sekolah.

1. Berwujud

Berwujud (*tangible*) yaitu persepsi siswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi. Demikian di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang Berwujud (*tangible*) yang dibahas yakni gedung, ruang belajar, perpustakaan, fasilitas olahraga, kesenian dan laboratorium dapat diuraikan sebagai berikut:

Ruangan belajar yang kondusif mampu mendorong terjadi proses belajar yang kondusif pula. Ruangan belajar yang terstandar akan mendorong siswa untuk lebih fokus dalam belajar sehingga efektifitas belajar dapat tercapai. Sekolah diharapkan memberikan perhatian penuh pada pengadaan ruangan belajar yang terstandar agar siswa dapat belajar dengan nyaman dan tujuan pembelajaran dapat tercapai.

Sekaitan dengan hal tersebut data yang peneliti temukan di lapanga bahwa siswa puas dengan ruangan belajar yang ada di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang karena sudah sesuai dengan standar mutu layanan sekolah sehingga siswa merasa nyaman dan merasakan kepuasan dalam mengikuti proses pembelajaran di sekolah tersebut.

Perpustakaan merupakan sarana pendukung yang menunjang terpenuhinya tujuan pembelajaran. Perpustakaan sebagai wadah untuk pelayanan referensi bagi siswa untuk memncari dan menemukan bahan pelajaran siswa. Sekolah yang tersandar harus didukung oleh perpustakaan yang lengkap. Kelengkapan perpustakaan memudahkan siswa untuk mencari dan menemukan referensi yang sesuai dengan kebutuhan siswa di sekolah tersebut.

Perpustakaan juga mendukung dan mendorong peningkatan pengetahuan siswa dengan memudahkan siswa mengakses informasi dan pengetahuan melalui kegiatan membaca di perpustakaan. Kelengkapan perpustakaan dilihat dari keragaman dan banyaknya koleksi buku yang ada di dalamnya mulai dari buku yang berkaitan dengan mata pelajaran sampai buku yang sifatnya informatif.

Sekaitan dengan data yang peneliti temukan di lapangan bahwa perpustakaan di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum lengkap dan tidak sesuai dengan standar mutu layanan sekolah sehingga siswa merasa belum puas dengan pelayanan perpustakaan di sekolah tersebut.

Kegiatan olah raga merupakan salah satu wadah untuk menyalurkan bakat dan minat siswa selain menjadi mata pelajaran. Olahraga harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai sehingga siswa yang ingin menyalurkan bakat mereka mersa puas dengan kegiatan tersebut. Begitupun halnya di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang untuk mendukung prestasi siswa di bidang olahraga kepala sekolah menyiapkan sarana dan fasilitas yang memadai.

Berdasarkan data yang peneliti temukan di lapangan bahwa siswa merasa puas dengan fasilitas olahraga yang ada di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang sudah lengkap dan siswa merasa puas mengikuti mata pelajaran olahraga dan kegiatan ekstrakurikuler bidang olahraga serta siswa dapat menyalurkan bakat dan minat mereka dan mampu meraih prestasi dibidang olahraga baik di tingkat kabupaten maupu tingkat propinsi.

Kesenian merupakan salah satu wadah untuk mengkaji mengenai kebudayaan daerah secara khusus dan Indonesia secara umum. Kesenian merupakan salah satu mata pelajaran dan bidang ekstrakurikuler di sekolah secara umum. Kesenian di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang juga merupakan salah satu program yang sedang dikembangkan.

Sekaitan dengan hal tersebut data yang peneliti temukan dilapangan bahwa gedung kesenian di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum lengkap dan tidak sesuai dengan standar mutu layanan sekolah sehingga siswa merasa belum puas dengan mengikuti kegiatan kesenian di sekolah karena siswa tidak maksimal menyalurkan bakat dan minat mereka dalam bidang kesenian karena keterbatasan fasilitas kesenian.

Laboratorium di sekolah sangat dibutuhkan karena merupakan sarana penunjang untuk meningkatkan penguasaan pengetahuan melalui kegiatan paraktikum. Pengadaan laboratorium di sekolah ditunjang pula dengan sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan siswa secara khusus dan kebutuhan sekolah secara umum yang berkaitan dengan mata pelajaran tertentu. Di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang kegiatan paraktikum siswa juga didukung oleh fasilitas laboratorium.

Sekaitan dengan data yang diperoleh peneliti di lapangan bahwa laboratorium di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum lengkap dan tidak sesuai dengan standar mutu layanan sekolah sehingga siswa merasa belum puas dengan pelayanan laboratorium di sekolah tersebut, siswa melakukan praktikum pada mata pelajaran tertentu dengan alat praktik seadanya.

Hasil penelitian di lapangan, ditemukan bahwa sarana dan prasarana belum lengkap dapat dilihat seperti perpustakaan belum lengkap, sarana kesenian juga belum lengkap serta laboratorium sekolah perlu pembenahan dan penambahan alat-alat praktek sehingga pada dimensi ini siswa belum puas terhadap sarana dan prasarana yang ada. Dari pembahasan tersebut di atas, maka dapat disimpulakan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang belum puas dengan fasilitas yang ada di sekolah tersebut.

Kesimpulan hasil penelitian tersebut di atas tidak sejalan dengan apa yang telah diungkapkan oleh Winardi (2002) bahwa berwujud (*tangible*) adalah adanya fasilitas yang memadai dan terstandar berupa (gedung, ruangan, perpustakaan, fasilitas olahraga, dan kesenian, serta laboratorium).

1. Faktor Pendukung Kepuasan Siswa Dalam Pembelajaran Di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang

Kepuasan siswa pada pembelajaran di sekolah dapat terwujud apabila di didukung oleh beberapa aspek, sebagaimana yang terdapat di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang. Dari hasil penelitian di lokasi penelitian maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung kepuasan siswa dalam pembelajaran antara lain, manajemen, kompetensi akademik dan fasilitas. Manajemen meliputi, kepemimpinan kepala sekolah dan manajemen kelas, kompetensi akademik adalah kemampuan guru dalam proses pembelajaran, dan fasilitas meliputi, a) ruang belajar, b) laboratorium, c) perpustakaan, d) sarana olahraga.

1. Faktor Penghambat Kepuasan Siswa Dalam Pembelajaran Di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang

Selain faktor pendukung kepuasan siswa pada pembelajaran di sekolah dapat terhambat oleh beberapa aspek, sebagaimana yang terdapat di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil temuan di lokasi penelitian maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kepuasan terhadap pembelajaran antara lain, a) disiplin waktu, b) materi pembelajaran, c) strategi pembelajaran, d) evaluasi pembelajaran, e) sarana dan prasarana, f) biaya, g) persepsi, h) emosi, i) etika, dan j) estetika.

1. Upaya Peningkatan Kepuasan Siswa Dalam Pembelajaran Di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang

Upaya yang dilakukan oleh seluruh komponen sekolah untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran yang meliputi, kepala sekolah, guru, dan staf pegawai untuk memberikan pelayanan berupa pelayanan akademik yang memadai, dan pengadaan fasilitas yang terstandar agar siswa merasa puas terhadap pembelajaran di sekolah. Upaya peningkatan kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang mencakup manajemen, pelayanan akademik, dan fasilitas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manajemen

Posisi seorang kepala sekolah sebagai pimpinan memiliki peran sangat penting sehingga kepala sekolah hendaknya memiliki suatu kemampuan dalam mengembangkan sekolah yang dipimpinnya seperti halnya dalam kegiatan manajerial sebagai salah satu kompetensi yang dimiliki oleh kepala sekolah. Dalam pelaksanaan manajerial di sekolah, manajemen merupakan salah satu bagian untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran di sekolah.

Dari data yang diperoleh peneliti dilapngan bahwa kepala sekolah dan guru di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran adalah dengan memberikan pengulangan terhadap materi pelajaran yang sulit dipahami oleh siswa.

1. Pelayanan akademik

Pelayanan akademik merupakan salah satu unsur pokok dalam proses pembelajaran di sekolah. Pelayanan akademik memerlukan perhatian yang penuh dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran berupa peningkatan kompetensi mengajar bagi guru seperti mengikuti kegiatan workshop, seminar, dan kegiatan lain yang menunjang kompetensi mengajar guru.

Sekaitan dengan hal tersebut data yang peneliti temukan di lapangan bahwa guru di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran adalah dengan meningkatkan kompetensi mengajarnya.

1. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian pokok untuk mendukung terciptanya suatu sekolah yang kondusif. Fasilitas tersebut berupa fasilitas fisik berupa gedung, ruangan, buku alat dan bahan praktek siswa. Efektifitas pembelajaran suatu sekolah juga dinilai dari kondusif atau tidak fasilitas atau sarana yang digunakan sekolah tersebut.

Peningkatan kepuasan siswa dalam pembelajaran dapat dilakukan dengan mengadakan fasilitas belajar yang memadai. Peningkatan kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang melalui pengadaan fasilitas yang memadai akan dibahas yakni gedung, laboratorium, dan perpustakaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Temuan peneliti di lokasi penelitian mengenai upaya untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran yang berkaitan dengan fasilitas adalah dengan melakukan pembenahan laboratorium menambah alat-alat yang dibutuhkan siswa untuk melakukan praktikum, dan melengkapi buku referensi yang dibutuhkan siswa di perpustakaan.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang mengenai analisis kepuasan siswa dalam pembelajaran dapat ditarik kesimpulan yakni:

1. Kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yang terdiri dari 5 dimensi yakni sebagai berikut:
2. Kepuasan siswa dalam pembelajaran pada aspek keandalan (*reliability*) Hasil penelitian di lapangan mengungkapkan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yakni, siswa menunjukkan kompetensi kognitif dalam pembelajaran karena semua guru melakukan persiapan yang matang sebelum mengajar, siswa merasakan pengembangan wawasan dalam pembelajaran karena guru menggunakan metode mengajar yang terstandar dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, siswa belum merasakan kompetensi psikomotorik dalam pembelajaran karena sekolah belum memiliki media pembelajaran yang memadai sehingga guru hanya memanfaatkan media seadanya, siswa telah merasakan kompetensi kognitif dalam pembelajaran karena guru menggunakan alat evaluasi yang valid dan objektif dalam melaksanakan evaluasi
3. Kepuasan siswa dalam pembelajaran pada aspek daya tanggap (*responsiveness*). Hasil penelitian menggambarkan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang telah menunjukkan kemampuan apektif (kedisiplinan) dengan semakin rajin dan terbantu dalam menyelesaikan tugas baik secara individu maupun berkelompok karena guru merespon cepat dan mencari solusi setiap masalah yang dihadapi siswa
4. Kepuasan siswa dalam pembelajaran pada aspek Kepastian (*assurance*). Hasil penelitian menggambarkan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yakni siswa belum merasakan aktifitas yang efektif karena guru belum memberikan pelayanan yang berkualitas, siswa merasakan aktivitas yang kooperatif karena guru memberikan pelayanan yang terstandar, siswa belum merasakan pengembangan bakat karena guru belum memberikan kegiatan ekstrakurikuler secara maksimal
5. Kepuasan siswa dalam pembelajaran pada aspek empati (*(empathy*). Hasil penelitian di lapangan dapat disimpulakan bahwa siswa di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yakni, siswa merasakan perhatian karena mendapat remedial bagi siswa yang berprestasi rendah, siswa mendapatkan perubahan sikap (apektif) yang berkesinambungan yang dilakukan oleh guru BK
6. Kepuasan siswa dalam pembelajaran pada aspek berwujud *(tangible*). Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa siswa SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yakni siswa semakin percaya diri belajar karena didukung oleh ruang belajar yang memadai, siswa merasa pesimis untuk mendapatkan buku-buku referensi yang dapat menunjang pembelajaran, siswa merasakan sportifitas dalam pembelajaran karena didukung fasilitas olahraga yang memadai, siswa belum merasakan kompetensi psikomotorik dalam berkarya seni karena fasilitas kesenian belum lengkap, siswa belum menunjukkan kemampuan kognitif dan psikomotorik karena fasilitas laboratorium belum lengkap
7. Faktor pendukung kepuasan siswa dalam pembelajaran antara lain, manajemen, kompetensi akademik dan fasilitas. Manajemen meliputi, kepemimpinan kepala sekolah dan manajemen kelas, kompetensi akademik adalah kemampuan guru dalam proses pembelajaran, dan fasilitas meliputi, a) ruang belajar, b) laboratorium, c) perpustakaan, d) sarana olahraga.
8. Faktor penghambat kepuasan terhadap pembelajaran antara lain, a) disiplin waktu, b) materi pembelajaran, c) strategi pembelajaran, d) evaluasi pembelajaran, e) sarana dan prasarana, f) biaya, g) persepsi, h) emosi, i) etika, dan j) estetika.
9. Upaya untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Malua Kabupaten Enrekang yaitu:
10. Membenahi sistem manajemen di dalam sekolah.
11. Meningkatkan kompetensi mengajar guru.

5. Melakukan pembenahan laboratorium dengan menambah alat-alat yang dibutuhkan siswa untuk melakukan praktikum, dan melengkapi buku referensi yang dibutuhkan siswa di perpustakaan serta melengkapi fasilitas kesenian di sekolah.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, S. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis.* Jakarta: Rineka Cipta.

Danim, S. 2002. Inovasi Pendidikan: Dalam Upaya Meningkatkan Profesionalisme Tenaga Kependidikan. Bandung: Pustaka Setia.

Djamari, S. B. 2002. *Strategi belajar mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Fandy, T. 1999. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Hamalik, O. 2004. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasan, S. & Asmawi, Z. 1993. *Evaluasi Hasil Blajar*. Jakarta: Ditjen Dikti.

Hisyam, Z. S. & Djamal. 2002. *Desain Pembelaiaran di* Yogyakarta:PT.CTSD

Imron, A. 1995. *Pembinaan Guru SD di Indonesia*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya.

Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: salemba Empat

Melsiberman. 2001. *Active learning* (terjemahan). Yogyakarta: Yappendis

Mulyasa, E. 2004*. Menjadi* *Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nurkancana, Wayan., PPN. Sunartana. 1992. *Evaluasi Hasil Belajar,* Usaha Nasional, surabaya.

Paly, B. 2014. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Proses Belajar Mengajar (PBM) dosen.*Jurnal Al Hikmah Vol. XV Nomor 2/2014. 124-135*

Rangkuti, F. 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ratnasari, R. T. dan Aksa, H. A. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Robbins, S. P. 1994. *Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi*. Jakarta: Arcen

Siagiaan, S. P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Soegiyono. 2008. *Statistik untuk Penelitian.* Bandung: Alfebeta.

Slameto. 1995. *Belajar dan Factor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sumardi. 2003. *Pendidikan Progresif: Paradiguana untuk mengejar ketertinggalan kwalitas di Indonesia*. Semarang: UNS Press, SKA.

Suparman, A. 2001. *Desai Intruksional*. Jakarta : dirjen pendidkan tinggi.

Suyanto dan Hisyam D. 2000. *Refleksi dan Reformasi Pendidikan Indonesia Memasuki Millenium III*. Yogyakarta : Adi Cita.

Walgito. B. 1981 *.Psikologi Urnum*. Yogyakarta: FPSI, UGM

Winardi.1992. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti