

Hubungan Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri

Siti Anisah^{1*}, Teguh Triwiyanto¹, Desi Eri Kusumaningrum¹, Raden Bambang Sumarsono¹

¹Universitas Negeri Malang

*Corresponding author, email: nisasitium24@gmail.com

Kata Kunci

Kepuasan
Pelayanan akademik
SMK

Abstrak

SMK adalah salah satu lembaga pendidikan yang bertujuan untuk membekali lulusannya agar siap masuk ke dunia kerja. Oleh karena itu, minat di SMK sangat diminati masyarakat. Tingginya minat masyarakat membuat banyak bermunculan SMK baik negeri dan swasta. Untuk bisa menarik minat masyarakat, SMK harus bisa memberikan layanan yang baik khususnya layanan akademik kepada siswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan siswa terhadap pelayanan akademik Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian korelasional dengan satu variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan Akademik dan variabel terikat yaitu Kepuasan Siswa. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket yang disebarkan kepada siswa dari empat sekolah menengah kejuruan swasta di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri. Dari angket yang didistribusikan, terkumpul 371 data. Selanjutnya, data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan juga uji t untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Terikat yaitu Kepuasan Siswa. Kesimpulan yang bisa ditarik adalah bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan siswa. Hasil penelitian ini bisa dijadikan dasar pengambilan keputusan bagi pihak-pihak terkait dan juga penelitian di masa yang akan datang

1. Pendahuluan

Pendidikan memegang peranan penting untuk kemajuan sebuah negara. Peningkatan kualitas dan penggalan potensi sumber daya manusia sebuah negara dilaksanakan melalui pendidikan. Di Indonesia pendidikan didefinisikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Sisdiknas, 2003). Oleh karena itulah maka pendidikan memiliki posisi strategis untuk meningkatkan kualitas, harkat dan martabat sebuah negara. Pendidikan adalah juga sebuah proses untuk membuat siswa bisa menyesuaikan diri dengan sebaik mungkin di lingkungan mereka sehingga terjadi perubahan dalam diri mereka agar bisa bermanfaat di masyarakat dimana mereka berada. Ini membuat masyarakat menjadi semakin memahami pentingnya pendidikan (Oemar, 2001). Oleh karena itulah maka lembaga pendidikan dituntut untuk bisa bersaing dalam hal pemberian layanan terbaik untuk masyarakat. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu bentuk pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs atau bentuk lain yang sederajat. Sekolah di jenjang pendidikan dan jenis kejuruan dapat bernama Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) atau Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK) atau bentuk lain yang sederajat (Sisdiknas, 2003). SMK memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda dengan jenis sekolah lain yang sederajat yaitu SMA. Menurut Firdaus (2012:238) secara substansial SMK merupakan salah satu lembaga kejuruan yang diselenggarakan untuk mempersiapkan calon tenaga kerja kelas menengah dalam memasuki dunia kerja dan mengembangkan sikap profesional.

Di Kabupaten Kediri terdapat 52 Sekolah Menengah Kejuruan yang terdiri dari 6 Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan 46 Sekolah Menengah Kejuruan Swasta (BPS, 2023). Banyaknya jumlah SMK di Kabupaten Kediri memunculkan persaingan yang ketat diantara sekolah sekolah tersebut untuk bisa menarik minat agar mau menyekolahkan anaknya di sekolah mereka. Hal ini mendorong sekolah sekolah untuk bersaing memberikan layanan yang berkualitas. Kualitas layanan

akademik yang baik diharapkan mampu memunculkan kepuasan pada masyarakat sehingga mendorong mereka untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Layanan akademik sekolah itu sendiri sudah distandarisasi oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Pendidikan. Terdapat sebelas Sekolah Menengah Kejuruan di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri yang semuanya berstatus sebagai sekolah swasta. Eksistensi sebelas SMK dalam satu kecamatan tentu saja memberikan tantangan bagi masing-masing sekolah untuk bagaimana bisa menarik minat calon siswa untuk menempuh pendidikan di sekolah tersebut. Ada beberapa sekolah dengan jumlah siswa yang cukup besar tetapi ada juga sekolah dengan jumlah siswa yang kecil. Hal itu menunjukkan adanya perbedaan minat dari masyarakat terhadap sekolah sekolah tersebut. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa aspek layanan akademik yang memang perlu memperoleh perhatian dan perlu ditingkatkan kualitasnya oleh sekolah. Beberapa diantaranya adalah layanan akademik yang terkait dengan penguasaan model model pembelajaran yang menarik bagi siswa (Rukmawati, 2022) dan juga terkait dengan sarana dan prasarana sekolah (Sholeh, 2022). Layanan didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan (Tjiptono & Candra, 2016). Layanan akademik adalah segala kegiatan yang ditawarkan oleh pihak sekolah atau lembaga pendidikan baik secara fisik dan psikis atau administrasi kepada siswa dan sivitas akademika lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan (Kotler & Armstrong, 2013). Selain itu, Susanto (2014) juga menyatakann bahwa layanan akademik adalah upaya sistematis dari sebuah lembaga pendidikan untuk menguasai isi kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang ditetapkan. Dari dua definisi di atas bisa disimpikan bahwa layanan akademik adalah serangkaian aktifitas atau kinerja yang bersifat tidak kasat mata dan kasat mata yang dilakukan oleh lembaga pendidikan khususnya kepada siswa untuk memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan siswa dalam hal akademik selama siswa melaksanakan pendidikan di lembaga tersebut.

Kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan lembaga sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan yaitu siswa dan orang tua terhadap layanan yang mereka terima (Juhana & Mulyawan, 2015). Layanan akademik yang bermutu adalah muara dari proses pendidikan, alat, kurikulum, dan fasilitas yang mencerminkan mutu pembelajaran, mutu bahan ajar, mutu sarana dan prasarana dan mutu hasil belajar sehingga menciptakan keluaran yaitu lulusan yang menguasai seperangkat kemampuan yang ditetapkan (Alma, 2003). Oleh karena itulah, sekolah perlu memberikan perhatian serius pada layanan akademik ini karena seperti lembaga pendidikan lainnya sekolah adalah lembaga yang menjual jasa pendidikan yang dikonkritkan dalam bentuk layanan akademik kepada pelanggan yaitu siswa. Hal ini sejalan dengan pendapat dari pakar lain yang menyatakan bahwa lembaga pendidikan seperti sekolah dan perguruan tinggi diibaratkan sebagai industri yang jasanya berupa produk pendidikan yang terdiri dari jasa akademik, jasa administrasi, jasa ekstrakurikuler dan jasa penelitian (Tampubolon, 2001).

Dalam bidang pendidikan, ada tiga jenis layanan yang diberikan kepada siswa yaitu layanan kurikler, layanan administrasi dan layanan ekstrakurikuler. Layanan kurikuler adalah layanan yang melibatkan guru karena ia memiliki fungsi yang dominan dalam proses belajar mengajar disekolah. Guru berperan penting dalam proses pendidikan siswa di sekolah sehingga siswa bisa mencapai target kompetensi yang ditetapkan dalam kurikulum. Layanan administrasi juga berperan penting dalam mendukung proses manajemen atau proses pembelajaran disekolah. Layanan administrasi dilaksanakan oleh personel yang disebut dengan tenaga administrasi sekolah. Sedangkan layanan ekstra-kurikuler adalah layanan pengembangan bakat dan minat yang disediakan oleh sekolah di luar jam pembelajaran. Layanan ini bertujuan untuk mewedahi bakat bakat unik siswa dan mengembangkannya sesuai dengan potensi masing-masing siswa. Jenis layanan lain yang juga tidak kalah pentingnya adalah layanan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran. Sarana dan prasarana disini mencakup alat, bahan ajar, ruang kelas, laboratorium serta fasilitas lain yang mendukung proses pembelajaran (Susanto, 2015).

Kegiatan pemenuhan kebutuhan siswa dalam konteks akademik tersebut jika melebihi harapan siswa akan menciptakan kepuasan pada dirinya dan itu adalah indikator layanan akademik yang berkualitas (Susanto, 2015). Kepuasan merupakan sebuah tingkatan perasaan dari seseorang baik senang ataupun tidak setelah mendapatkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang ia tetapkan (Indrasari, 2019). Oleh karena itu, bisa disimpulkan

bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan dalam diri pelanggan karena organisasi mampu memberikan hasil sama atau melebihi ekspektasi mereka sehingga muncullah rasa senang dan itu mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tujuh faktor yaitu nilai, daya saing, persepsi pelanggan, harga, citra, tahap layanan, momen layanan dan tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti, 2002). Pelanggan jasa pendidikan, dalam hal ini siswa dan orang tua menjadi aspek yang sangat penting bagi sekolah karena itu akan berdampak pada loyalitas pelanggan pada sekolah. Jika siswa merasa puas, maka mereka akan memberikan penilaian positif dan menyampaikan penilaian positif tersebut kepada orang lain (Marthalina, 2018). Kepuasan pelanggan terhadap layanan akademik akan muncul jika kebutuhan mereka terhadap lembaga penyedia layanan tersebut bisa dipenuhi atau jika layanan yang diberikan lembaga sesuai dengan spesifikasi mereka (Lupiyoadi, 2013). Jika ekspektasi siswa dan orang tua terpenuhi dalam konteks kelima layanan akademik di atas, maka pelanggan yaitu siswa dan orang tua akan memberikan respons positif yang menunjukkan bahwa kebutuhan atau ekspektasi mereka terpenuhi (Tjiptono & Candra, 2016). Mengingat pentingnya tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan, maka penelitian ini menggali tentang hubungan Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Akademik di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang hasilnya bisa diukur secara sistematis. Rancangan penelitian ini adalah penelitian korelasional yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antar variabel. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2019). Ada dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan siswa dan layanan akademik sekolah. Layanan akademik sekolah termasuk variabel bebas dan termasuk variabel terikat Kepuasan siswa. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri dimana obyek penelitian adalah Sekolah Menengah Kejuruan swasta yang ada disana. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa sekolah menengah kejuruan swasta yang ada di Kecamatan Pare. Ada 11 sekolah menengah kejuruan swasta yang menjadi obyek penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik stratified random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan menggunakan strata proporsional. Sampel akan menjadi obyek penelitian dan tujuan digunakannya sampel adalah untuk memperoleh gambaran dari keseluruhan populasi (Sugiyono, 2019).

Instrumen penelitian pada dasarnya adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian (Purwanto dkk., 2018). Dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis untuk menjangkau data berupa opini atau tanggapan responden secara akurat. Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan akademik Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Kecamatan Pare serta untuk hubungan antara tingkat kepuasan siswa dengan kualitas layanan akademik.

Kuesioner dibuat dengan menggunakan skala Likert. Tingkat kepuasan menggambarkan tingkat perasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan atau produk yang diterima. Tingkat kepuasan responden dinilai dengan menggunakan skor sebagai berikut

- Responden yang menjawab sangat tidak setuju di beri nilai 1
- Responden yang menjawab tidak setuju di beri nilai 2
- Responden yang menjawab cukup setuju di beri nilai 3
- Responden yang menjawab setuju di beri nilai 4
- Responden yang menjawab sangat setuju di beri nilai 5.

Tabel 1. Kisi Kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Sub indikator
1	Tingkat Kepuasan	<i>Tangibility</i> (Bukti Fisik)	1. Kepuasan terhadap kondisi kelas untuk pembelajaran
			2. Kepuasan terhadap media pembelajaran
			3. Kepuasan terhadap sarana prasarana ekstrakurikuler
			4. Kepuasan terhadap kebersihan sekolah.
		<i>Realibility</i> (keandalan)	5. Kepuasan terhadap kemampuan sekolah menanamkan karakter positif.
			6. Kepuasan terhadap kemampuan sekolah menyalurkan bakat minat siswa
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	7. Kepuasan terhadap kemampuan sekolah memberikan layanan informasi yang cepat
			8. Kepuasan terhadap kemampuan sekolah mampu menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat.

2	Kualitas Layanan Pendidikan	<i>Assurance</i> (Jaminan)	9.	Kepuasan terhadap kemampuan sekolah memberikan layanan yang administrasi yang cepat
			10.	Kepuasan terhadap kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa
			11.	Kepuasan terhadap kemampuan sekolah menciptakan rasa nyaman terhadap tamu yang datang ke sekolah.
		<i>Empathy</i> (empati)	12.	Kepuasan terhadap kemampuan sekolah memperhatikan keluhan dari siswa.
			13.	Kepuasan terhadap kemampuan sekolah menyediakan sarana untuk siswa menyampaikan keluhan.
			14.	Kepuasan terhadap kemampuan sekolah yang pro aktif menawarkan bantuan kepada siswa.
			15.	Kepuasan terhadap kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan siswa
		<i>Tangibility</i> (Bukti Fisik)	1.	Kondisi kelas untuk pembelajaran
			2.	Kondisi media atau alat pembelajaran
			3.	Kondosi sarana ekstrakurikuler
			4.	Kondisi kebersihan sekolah.
		<i>Realiability</i> (keandalan)	5.	Kmampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif.
			6.	Kemampuan sekolah menyalurkan bakat minat siswa
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	7.	Kemampuan sekolah memberikan layanan informasi yang cepat.
			8.	Kemampuan sekolah mampu menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat.
			9.	Kemampuan sekolah memberikan layanan yang administrasi yang cepat
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	10.	Kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa.
			11.	Kemampuan sekolah menciptakan rasa nyaman terhadap orang tua yang datang ke sekolah.
		<i>Empathy</i> (empati)	12.	Kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan dari siswa.
			13.	Kemampuan sekolah menyediakan sarana untuk siswa menyampaikan keluhan.
			14.	Kemampuan sekolah yang pro aktif menawarkan bantuan kepada siswa.
			15.	Kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan siswa.

Dalam penelitian ini ada dua jenis analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan uji hipotesis. Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019). Tujuan dari analisis ini adalah untuk membuat sebuah gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang akan diselidiki dan data diinterpretasikan dalam bentuk angka dan persentase. Uji hipotesis menggunakan uji parsial (t). Untuk menguji signifikansi pengaruh Layanan Akademik (X) secara Parsial terhadap Tingkat Kepuasan Siswa (Y), maka digunakan uji t. Uji statistik ini digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%. Kriteria yang digunakan adalah apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh antara variabelen bebas terhadap variabel terikat dan sebaliknya.

3. Hasil dan Pembahasan

Distribusi responden berdasarkan sekolah asal menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar berasal dari SMK Canda Bhirawa dan SMK2 YP 17 yaitu sebanyak 204 dan 149 responden dan dari SMK Kahuripan dan SMK Kosgoro adalah sebesar 10 dan 8 responden. Perbedaan jumlah responden tersebut disebabkan karena perbedaan jumlah siswa dari keempat sekolah. SMK Canda Birawa memiliki 1447 siswa, SMK YP 17 sebanyak 1059, SMK Kahuripan sebanyak 59 siswa dan SMK Kosgoro sebanyak 49 Siswa. Berdasarkan data di atas, jumlah responden per sekolah adalah 14% untuk SMK Canda Birawa dan SMK YP17 dan 17% untuk SMK Kahuripan dan 16% untuk SMK Kosgoro. Total jumlah sampel penelitian ini adalah 371 siswa. Berikut disajikan data tentang tingkat kepuasan siswa berdasarkan sekolah

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Siswa Berdasarkan Sekolah

NO	Sekolah	Tingkat Kepuasan			
		Sangat Tinggi >59 (%)	Tinggi 52 ≤ 59 (%)	Rendah 43 ≤ 51 (%)	Sangat Rendah < 43 (%)
1.	SMK Canda Birawa	44,12	36,27	17,16	2,45
2.	SMK Kahuripan	50	30	20	0
3.	SMK Kosgoro	40	60		
4.	SMK YP 17	46,31	36,91	14,09	2,68

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar siswa dari keempat sekolah memiliki tingkat kepuasan pada kategori baik dan sangat baik. 17,16% dari SMK Canda Birawa dan 20% dari SMK Kahuripan dan 14,09% dari SMK YP 17 memiliki tingkat kepuasan pada kategori Rendah. Hanya 2,45% dari SMK Canda Birawa dan 2,68% dari SMK Kosgoro dengan tingkat kepuasan pada kategori Sangat Rendah.

Untuk variabel kualitas layanan, sebagian besar siswa menyatakan bahwa kualitas layanan ada di kategori sangat baik dan baik dan hanya 17,16% siswa dari SMK Canda Birawa dan 14,09% dari SMK YP 17 yang menyatakan kualitas layanan dengan kategori rendah. Sebanyak 0,25% dari SMK Canda Birawa dan 2,68% dari SMK YP17 yang menyatakan bahwa kualitas layanan ada di kategori sangat rendah. Data tentang kualitas layanan disajikan di tabel berikut

Tabel 3. Kualitas Layanan Berdasarkan Sekolah

No	Sekolah	Kualitas Layanan			
		Sangat Baik >59 (%)	Baik 52 ≤ 59 (%)	Rendah 43 ≤ 51 (%)	Sangat Rendah < 43 (%)
1.	SMK Canda Birawa	44,12	36,27	17,16	0,25
2.	SMK Kahuripan	80	20	0	0
3.	SMK Kosgoro	100	0	0	0
4.	SMK YP 17	46,31	36,91	14,09	2,68

Uji t digunakan untuk menguji hubungan parsial antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil uji t bisa dilihat pada tabel *coefficient* pada kolom *significance*. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai $p < 0,05$, maka bisa disimpulkan ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai $p > 0,05$, maka bisa dikatakan bahwa tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan dalam uji t adalah 5%. Nilai t tabel didapat dengan melihat tabel t dengan $df = n - k - 1$ (df = derajat bebas, n = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel bebas). Sehingga $df = 371 - 2 = 369$. Sehingga nilai t tabel yang diperoleh adalah sebesar 1,966. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel tingkat kepuasan adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 20,514 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1,966 sehingga bisa disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh erat pada tingkat kepuasan.

Dari 371 siswa yang berasal dari empat sekolah swasta di Kecamatan Pare, 44,74% atau 166 siswa menyatakan bahwa tingkat kepuasan mereka terhadap layanan akademik sekolah sangat tinggi. 37,19% atau 138 siswa menyatakan bahwa tingkat kepuasan mereka terhadap layanan akademik sekolah adalah tinggi. Hanya 15,63% atau 58 siswa yang menyatakan tingkat kepuasan rendah dan 2,42% atau 9 siswa yang menyatakan tingkat kepuasan yang sangat rendah. Dari data di atas bisa disimpulkan bahwa hanya 18,02% siswa atau 67 siswa yang merasa bahwa tidak puas dengan layanan akademik sekolah. Sedangkan 81,98% siswa atau 304 siswa merasa puas dengan layanan akademik sekolah.

Abdullah & Tantri (2012) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas, apabila kinerja melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan siswa terhadap layanan akademik sekolah menunjukkan bahwa aspek-aspek layanan yang diberikan sekolah jauh melampaui ekspektasi atau harapan siswa terhadap layanan akademik sekolah. Kepuasan terhadap layanan akademik merupakan hal yang perlu diperhatikan demi mencapai layanan yang berkualitas (Yusa dkk., 2021).

Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen dengan mengembangkan komitmen bahwa setiap orang dalam sebuah lembaga harus berusaha untuk memenuhi keinginan konsumen (Handayani dkk., 2003). Sebagai konsumen jasa pendidikan, kepuasan siswa dipengaruhi oleh lima dimensi layanan yaitu *Tangibility*

(bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) (Ratnasari & Aksa, 2011). *Tangibility* (bukti fisik) terkait dengan kemampuan sekolah dalam menyediakan aspek-aspek fisik yang menunjang layanan seperti kondisi kelas, media pembelajaran, sarana dan prasarana, dan kebersihan sekolah. *Reliability* (keandalan) terkait dengan kemampuan sekolah dalam menanamkan karakter positif, dan menyalurkan bakat dan minat siswa. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah tentang kemampuan sekolah memberikan informasi yang cepat, menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat, dan kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi yang cepat. *Assurance* (jaminan) adalah aspek yang terkait dengan bagaimana sekolah menciptakan rasa aman bagi siswa dan juga pihak luar yang datang ke sekolah. Aspek terakhir yaitu *empathy* (empati) adalah kepuasan yang timbul karena sekolah mampu memperhatikan keluhan siswa dengan menyediakan saluran untuk menyampaikan keluhan, kemampuan sekolah untuk proaktif menawarkan bantuan kepada siswa dan kemampuan sekolah menjalin komunikasi positif dengan siswa (Sari, 2022).

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sejenis yang dilakukan oleh Yusa dkk (2021). Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa kepuasan terhadap pelayanan akademik masuk dalam kategori tinggi dan kepuasan menjadi faktor penting untuk peningkatan kualitas layanan akademik. Tingkat kepuasan terhadap layanan akademik dengan lima dimensi juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Assyahri & Mardaus (2023). Dalam penelitian tersebut, diketahui bahwa tingkat kepuasan yang didapat adalah 68,1% dan berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan.

Dari beberapa hasil penelitian di atas bisa disimpulkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan tersebut sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan. Kelima dimensi tersebut sangat penting untuk menciptakan rasa puas dalam diri siswa yang merupakan pelanggan utama dari sekolah sebagai penyedia jasa pendidikan. Kepuasan tersebut mampu menarik simpati dari masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut siswa Kualitas Layanan Akademik secara umum baik. Ini dibuktikan dengan adanya 181 siswa atau 48,79% yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan Akademik sekolah adalah sangat baik. 33,69% atau 125 siswa menyatakan bahwa kualitas layanan akademik baik dan hanya 14,56% atau 54 siswa yang menyatakan tidak baik dan 2,96% atau 11 siswa menyatakan bahwa kualitas layanan akademik sangat tidak baik.

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam pemenuhan jasa, pemberi jasa harus memperhatikan setiap keinginan dari konsumen karena ia berperan penting dalam penilaian kriteria kualitas layanan (Tjiptono & Candra, 2016). Kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Assyahri & Mardaus, 2023). Hal ini juga berlaku dalam konteks layanan akademik yang diberikan oleh sekolah. Rusdiana (2015) menyatakan bahwa layanan akademik adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pelanggan yaitu siswa dan orang tua. Layanan pendidikan bisa dikatakan berkualitas jika pelanggan merasakan bahwa layanan tersebut melebihi ekspektasi mereka atau harapan mereka. Kualitas layanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibility* (Bukti Fisik) dan *Empathy* (empati) (Kotler & Keller, 2016).

Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang baik juga terkait dengan kelima dimensi di atas. Dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik) terkait dengan kemampuan sekolah menyediakan kelas, media pembelajaran, sarana ekstrakurikuler dalam kondisi yang baik dan representative serta kemampuan sekolah menciptakan dan mempertahankan sekolah yang bersih. Dimensi *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif serta bagaimana sekolah merancang layanan untuk menyalurkan bakat dan minat siswa. Daya tanggap terkait dengan bagaimana sekolah memberikan layanan informasi yang cepat, kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat, dan kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi yang cepat. Siswa juga merasa bahwa layanan yang diberikan untuk dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa dan orang tua yang datang sekolah sangat bagus. Untuk layanan dalam dimensi *Empathy* (empati) diyakini juga bagus yaitu sekolah dianggap baik dalam memperhatikan masukan dan keluhan siswa dengan cara menyediakan sarana bagi siswa untuk menyampaikan masukan dan keluhan. Sekolah juga dianggap bagus dalam layanan yang proaktif untuk menawarkan bantuan kepada siswa dan kemampuan sekolah untuk menjalin komunikasi yang baik dengan siswa.

Kemampuan sekolah dalam memberikan layanan akademik dalam ruang lingkup kelima dimensi tersebut dianggap baik oleh sebagian besar siswa karena 48,79% siswa atau 181 orang yang

menganggap layanan akademik sekolah sangat baik dan 33,69% atau 125 siswa merasa bahwa layanan akademik sekolah baik. Hanya 14,56% atau 54 orang yang menyatakan tidak baik dan 2,96% atau 11 orang yang menyatakan sangat tidak baik.

Pentingnya kualitas pelayanan akademik untuk menciptakan kepuasan pada diri pelanggan ditemukan dalam penelitiannya yang dilakukan oleh Assyahri & Mardaus (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pada diri mahasiswa adalah sebesar 68,1%. Kualitas pelayanan sebagai faktor penentu tingkat kepuasan juga mengkonfirmasi penelitian yang dilakukan oleh Mubarak & Moho (2024) dan Darmawati (2019). Dalam penelitian yang dilakukan di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta ini diketahui bahwa Pelayanan Akademik yang berkualitas mampu meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Selain mampu meningkatkan kepuasan pada diri pelanggan baik itu mahasiswa atau siswa, kualitas pelayanan yang baik juga efektif untuk membangun reputasi baik dan menarik calon siswa untuk masuk ke lembaga pendidikan tertentu (Susetyo, 2022). Oleh karena itu, lembaga pemberi jasa terutama jasa pendidikan harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari uraian di atas bisa disimpulkan bahwa secara umum sekolah menengah kejuruan swasta di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri mampu memberikan layanan akademik dengan kualitas yang bagus dimana layanan akademik terfokus pada lima dimensi layanan yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibility* (Bukti Fisik) dan *Empathy* (empati).

Hasil analisis uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan siswa. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang didapat adalah $0,00 < 0,05$ sehingga bisa disimpulkan bahwa pada kualitas layanan akademik yang diberikan sekolah berpengaruh signifikan pada Tingkat Kepuasan siswa. Selain itu, nilai t hitung yang diperoleh yaitu sebesar 20,51 > dari 1,966 (t tabel). Hal tersebut semakin memperkuat bahwa Kualitas Layanan Akademik berpengaruh signifikan pada Tingkat Kepuasan.

Nilai R square sebesar 0,533 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Tingkat Kepuasan adalah sebesar 53,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Akademik menjadi variabel utama yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan siswa. Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa “Ada hubungan antara tingkat kepuasan siswa dengan layanan akademik di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Kecamatan Pare” bisa dibuktikan.

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2022) di SMA Negeri 8 Gowa yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Siswa berpengaruh pada layanan sekolah, yaitu layanan administrasi pada masa Pandemi Covid-19. Layanan administrasi adalah salah satu jenis layanan akademik yang diberikan oleh sekolah dan kualitas layanan tersebut dipengaruhi oleh tingkat kepuasan siswa. Hasil penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh N. Rahayu dkk. (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Peserta Didik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Peserta Didik SMP Se-Kecamatan Pongkok Kota Blitar. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nopianti & Widiono (2022) yang berjudul Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa.

Kualitas layanan yang diteliti di ketiga penelitian di atas juga menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2016) yaitu dimensi *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik) dan *Empathy* (empati). Tingkat kepuasan siswa berpengaruh erat dengan kualitas layanan yang diberikan sekolah. Semakin tinggi tingkat kepuasan siswa, semakin bagus kualitas layanan akademik yang diberikan oleh sekolah. Lima aspek kualitas layanan tersebut membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap jasa (Tjiptono, 2014).

Hal ini terbukti dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rahareng & Relawan, 2017). Kualitas layanan dengan lima dimensi di atas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dimana pengaruhnya adalah sebesar 51,4%. Itu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik adalah faktor yang dominan dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, lima dimensi kualitas layanan akademik tersebut harus menjadi perhatian khusus pihak sekolah atau pemberi jasa di bidang pendidikan untuk bisa menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap lembaga.

4. Kesimpulan

Berdasarkan temuan data hasil penelitian dan pembahasannya, maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan akademik Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Kecamatan Pare masuk dalam kategori sangat tinggi. Kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Kecamatan Pare termasuk dalam kategori sangat bagus. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan akademik dan tingkat kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Kecamatan Pare.

Referensi

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. PT Rajagrafindo.
- Alma, B. (2003). *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Alfabeta.
- Assyahri, W., & Mardaus. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *JMIAP Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 5, 3.
- BPS. (2023). *Jumlah SMK Jawa Timur tahun 2023*. <https://jatim.bps.go.id/>
- Darmawati, T. (2019). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 7(1), 64–73.
- Firdaus, Z. . (2012). Pengaruh Unit Produksi, Prakerin dan Dukungan Keluarga Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 2(3), 398–408.
- Handayani, R. ... Ratminto. (2003). Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Sosiosains*, 17(2).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Unitomo Pr).
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Jada Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Enterpreneurship*, 9(April 2015), 1–15.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2013). *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5(1), 1–18.
- Mubarak, S., & Moho, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12–17.
- Nopianti, H., & Widiono, S. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu. *Seminar Nasional Publikasi Hasil-Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 505–517.
- Oemar, H. (2001). *Proses Belajar Mengajar*. Bumi Aksara.
- Purwanto, A. ... Sulistyastuti, D. R. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah Masalah Sosial*. Gaya Media.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal AdBispreneur*, 2(2), 125–133.
- Rahayu, N. ... Sumarsono, R. B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Prestasi Peserta Didik. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan dan Pengelolaan Pendidikan*, 1(10), 825–837. <https://doi.org/DOI:10.17977/um065v1i102021p825-837>
- Rangkuti, F. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Rukmawati, N. (2022). Penerapan Problem Based Learning Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Kimia Lintas Minat Materi Sifat Koligatif Larutan pada Siswa Kelas XII IPS-2 SMA Negeri 1 Kandat Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Bagawanta Bhari, LIV*(Juli).
- Rusdiana. (2015). *Pengelolaan Pendidikan*. CV Pustaka Setia.
- Sari, N. I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Sekolah Pada Masa Pandemi Covid-19 di SMA Negeri 8 Gowa. UIN Alaudin Makassar.
- Sholeh, M. (2022). Penerapan Metode Demonstrasi Pada Mata Pelajaran Seni Budaya Siswa SMAN 1 Mojo Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Bagawanta Bhari, LIV*(Juli).
- Sisdiknas, U. (2003). *Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional no 20 tahun 2003* (20).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatid dan R&D*. Alfabet.

- Susanto, A. (2014). *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Kencana.
- Susanto, H. (2015). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Vol 3(4), 422–432.
- Susetyo, D. . (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492.
- Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4 ed.). Andi.
- Yusa, M. ... Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*, 18(II), 103.