



Jurnal Pendidikan Matematika Indonesia is licensed under  
A [Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## Analisis Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Fasilitas Sekolah menggunakan *Importance Performance Analysis*

Muhammad Gazali<sup>1)</sup>, Ristu Haiban Hirzi<sup>2)</sup>, Hanifa Prahastami Pambayun<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Universitas Hamzanwadi, NTB, Indonesia  
E-mail: muhammad.gazali@hamzanwadi.ac.id

<sup>2)</sup> Universitas Hamzanwadi, NTB, Indonesia  
E-mail: ristustalavista@hamzanwadi.ac.id

<sup>3)</sup> SMAN 2 Selong, NTB, Indonesia  
E-mail: hanifaprahastamipambayun@gmail.com

---

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa pada tingkat sekolah terhadap manajemen dan fasilitas sekolah menggunakan *importance performance analysis*. Penelitian ini merupakan studi kasus. Penelitian ini merujuk ada penelitian-penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Boky Y, Sukandi P dan Wiwit namun pada penelitian kali ini dilaksanakan pada sekolah menengah atas Kelas XI sebagai usaha yang dilakukan program studi Statistik untuk memberikan kontribusi pada sekolah agar bisa mengevaluasi diri. Pengaruh positif kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah salah satunya adalah peningkatan jumlah penerimaan siswa serta meningkatkan nilai akademis mereka. Instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa angket yang telah divalidasi oleh beberapa ahli. Terdapat 73 butir instrument pernyataan yang memuat karakteristik dari kepuasan siswa terhadap manajemen dan fasilitas sekolah yang ada. Hasil penelitian ini adalah Pelayanan dari sekolah SMAN 1 Sukamulia terhadap fasilitas ruang belajar telah mampu memenuhi 50.30% harapan siswa, dan masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan sebesar 49.70% pada layanan lainnya.

Kata Kunci: *importance performance analysis*, penelitian studi kasus

---

### I. PENDAHULUAN

Salah satu indikator keberhasilan sekolah dalam melaksanakan pendidikan ditunjang dari layanan yang diberikan serta manajemen pendidikan di sekolah tersebut (Megasari, 2020). Suatu sekolah bila ingin dikatakan berkualitas maka sekolah tersebut harus memberikan yang terbaik untuk siswa, baik dari segi fasilitas, layanan, dan metode pembelajaran. Fasilitas yang menunjang kegiatan belajar siswa sangat penting, karena siswa lebih di mudahkan untuk memahami mata pelajaran yang dipelajari (Sunadi, 2013). Adapun yang dimaksud dengan fasilitas disini adalah semua kebutuhan yang diperlukan oleh siswa dalam rangka untuk memudahkan, melancarkan dan menunjang dalam kegiatan belajar di kelas akan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan apabila fasilitas-fasilitas yang disediakan bisa mendukung sistem belajar mereka (Wahyuningrum, 2015).

Persepsi siswa mengenai fasilitas yang mereka gunakan sangat penting karena ini bisa menjadi salah satu tolok ukur untuk sekolah sendiri, dimana sekolah bisa melihat kinerjanya sudah baik atau belum (Pramusti, 2020). Penelitian terkait fasilitas dan kepuasan siswa sudah banyak dilakukan diantaranya oleh Boky yaitu mengkaji tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Theologia Jaffray (Boky, 2016). Dari hasil analisisnya Boky Y menyimpulkan bahwa siswa cukup puas terhadap layanan akademik yang diberikan pihak sekolah baik dari segi kehandalan, sikap tanggap, jaminan dan empati, namun siswa tidak puas terhadap sarana pendidikan khususnya ruang kelas. Boky Y dalam penelitiannya menggunakan analisis deskriptif untuk melihat tingkat kepuasan siswa, namun ada baiknya dalam penelitian tersebut tidak hanya menggunakan analisis deskriptif akan tetapi dilanjutkan dengan analisis yang lebih mendalam. Pada dasarnya analisis deskriptif hanya

memberikan gambaran umum tentang karakteristik data yang akan dianalisis, sehingga peneliti belum bisa menarik kesimpulan secara langsung untuk menjawab tujuan dari penelitiannya (Bachri, 2010). Penelitian lain terkait fasilitas dan kepuasan dilakukan oleh Sukandi dengan studi kasus siswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, tujuan penelitiannya adalah ingin melihat hubungan antara fasilitas sekolah dengan kepuasan siswa (Sukandi, 2010). Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas sekolah dengan kepuasan siswa, namun hubungan tersebut nilainya masih sangat kecil yaitu hanya 4%. Teknik sampling yang digunakan oleh Sukandi P adalah simple random sampling dan dilakukan hanya di satu fakultas dari lima fakultas yang ada di Universitas Widyatama. Dalam suatu penelitian data haruslah bersifat representatif sehingga akan memberikan hasil yang tepat, namun pada penelitian Sukandi P data yang dianalisis belum bersifat representatif karena penerapan teknik sampling yang belum tepat. Akibatnya kesimpulan yang ditarik akan menjadi keliru dan salah. Sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memperbaiki dan melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Boky Y dan Sukandi P.

Penelitian kali ini merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya, tetapi akan di coba di laksanakan pada Sekolah Menengah Atas sebagai bentuk upaya yang dilakukan program studi untuk memberikan kontribusi pada sekolah agar bisa mengevaluasi diri pada sekolah tersebut.

SMAN 1 Sukamulia merupakan salah satu sekolah dengan siswa terbanyak di kecamatan Sukamulia Kabupaten Lombok Timur. Pelayanan yang diberikan kepada siswa merupakan salah satu point penting yang di perhatikan oleh sekolah untuk dapat terus menjaga kepercayaan masyarakat agar mereka mau menyekolahkan anak-anak mereka di sekolah tersebut, tidak terkecuali fasilitas yang ada di SMAN 1 Sukamulia. Fasilitas yang disediakan didalam setiap ruang kelas terdapat papan tulis dan terdapat LCD Projector, dan buku penunjang yang kadang tidak lebih dari jumlah siswa. Akan tetapi siswa sering mengeluh tentang fasilitas yang dimilikinya, oleh karena itu selain untuk memperbaiki dan melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya peneliti juga tertarik meneliti tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah di SMAN 1 Sukamulia.

## II. METODE

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Diambil dari kuisisioner yang diberikan kepada Siswa yang terpilih menjadi sampel di SMAN 1 Sukamulia (seluruh Kelas VII). Kuisisioner ini merupakan kuisisioner respon kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah yang mengidentifikasi 3 variabel yaitu keengkapan, kebersihan dan estetika. Pengambilan data dimulai dari tanggal Februari sampai dengan Maret 2020. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Stratified Random Sampling (Sampling Acak Berlapis). Teknik sampling ini dilakukan jika populasi dapat dibagi atau dipecah menurut lapisan tertentu, kemudian dari masing-masing lapisan dilakukan pengambilan sampel secara random.

(Isgiyanto, 2009). Hasil dari data yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan aplikasi *Microsoft Excell* dengan teknik *Importance Performance Analysis*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 120 kuesioner diperoleh informasi bahwa total nilai yang diberikan siswa pada persepsi adalah 13046.80 dan harapan 25939.96 dengan demikian tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan siswa terhadap fasilitas kelas adalah:

$$K_i = \frac{13046.80}{25939.96} \times 100\% = 50.30\%$$

Kondisi di atas mengindikasikan bahwa harapan siswa terhadap fasilitas sekolah yang di berikan SMAN 1 Sukamulia hanya mampu memenuhi 50.30%, dan masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan 49.70% pada fasilitas lainnya. Dari semua indikator yang diteliti, ada beberapa indikator yang sudah memenuhi harapan siswa di atas angka 50%. Hasilnya dijabarkan pada tabel berikut

Tabel I  
Hasil Kuesioner Siswa di atas Angka 50%

Item	Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
P2	Bangku yang tersedia cukup	1288.70	1617.36	79.68
P4	Sepidol dan penghapus selalu tersedia	1357.50	1660.43	81.76
	Ketersediaan refrensi	1017.59	1621.90	62.74
P9	White board bersih	1357.50	1660.43	81.76
P11	Mukena bersih	1288.70	1617.36	79.68
P13	Bangku tertata dengan rapi	835.92	1622.98	51.51
P14	Warna dinding cerah	823.57	1622.59	50.76

Disamping itu terdapat indikator yang harus mendapatkan perhatian lebih oleh pihak manajemen sekolah. Berikut ini adalah tabel terkait indicator yang berada di bawah 50%.

Tabel II  
Hasil Kuesioner Siswa di bawah Angka 50%

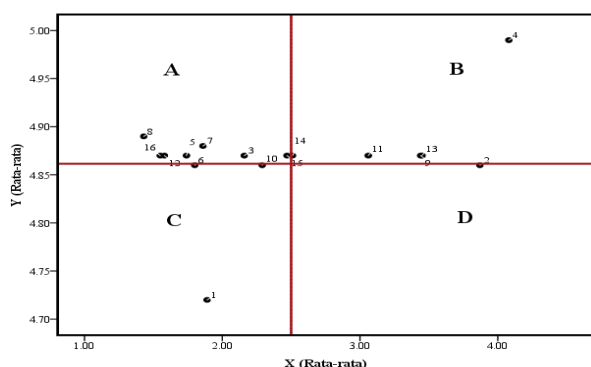
Item	Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
P1	Ukuran white board cukup besar	630.00	1572.00	40.08
P3	LCD Projector tersedia disetiap ruangan	718.18	1622.74	44.26
P5	Tersedianya pendingin ruangan	585.00	1621.25	35.77
P6	Setiap jendela disediakan gorden	579.45	1619.36	37.02

P7	Bak sampah tersedia	619.51	1624.63	38.13
P8	Jam dinding tersedia dan aktif	477.40	1628.70	29.31
P10	Bangku yang tersedia cukup	762.49	1618.28	47.12
P12	Kebersihan Gorden/Tirai	527.09	1622.90	32.48
P16	Ketersediaan Hiasan dinding	516.63	1622.34	31.84

Untuk mengukur gap antara harapan dan persepsi diperlukan perhitungan mean dari setiap indikator dalam dimensi-dimensi pelayanan SMAN 1 Sukamulia, memberikan informasi bahwa semua gap bernilai negatif, ini menunjukkan nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan (Bacon, 2003), akibatnya akan menimbulkan suatu ketidakpuasan yang dirasakan oleh siswa. Kualitas pelayanan sekolah SMAN 1 Sukamulia khususnya ruang belajar secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik sehingga diharapkan pihak manajemen sekolah perlu memperbaiki dan meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada siswa. Dimensi yang memiliki nilai gap terbesar adalah variabel estetika yaitu sebesar 2.69 sedangkan gap terkecil ada pada variabel kebersihan yaitu sebesar 2.27.

Indikator-indikator yang memiliki nilai gap cukup besar yaitu diatas 3.00 cukup banyak, diantaranya adalah indikator tersedianya pendingin ruangan berupa ac/kipas angin (p5) dengan gap 3.13, tersedianya gorden disetiap jendela (p6) dengan gap 3.06, tersedianya bak sampah (p7) dengan gap 3.02, jam dinding tersedia dan aktif (p8) dengan gap 3.46, Gorden/tirai bersih (p12) dengan gap 3.29, dan indikator hiasan dinding tersedia (p16) dengan gap 3.32.

Tujuan digunakannya *Customer Window* adalah untuk melihat secara lebih terperinci mengenai indikator atau atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan ditingkatkan. Berikut adalah manual perhitungan dalam menentukan posisi indikator-indikator atau atribut yang diletakkan di dalam kuadran



Gambar 1. Indikator dalam *Customer Window*

Informasi yang diperoleh dari Gambar 1 adalah indikator atau atribut yang harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan ada pada kuadran A yaitu:

3. LCD Projector tersedia disetiap ruang kuliah
5. Tersedianya pendingin ruangan (ac/ kipas angin)
7. Bak sampah tersedia
8. Jam dinding tersedia dan aktif
12. Gorden/ tirai bersih
15. Warna dinding cerah
16. Hiasan dinding tersedia

Untuk indikator atau atribut yang harus dipertahankan oleh pihak manajemen Kampus ada pada kuadran B yaitu:

2. Sepidol dan penghapus selalu tersedia
9. Lantai di ruangan bersih
11. *White board* bersih
13. Tembok dan sapu lantai bersih
14. Bangku tertata dengan rapi

Indikator atau atribut yang dirasa tidak begitu penting dan kurang memuaskan oleh mahasiswa sehingga mahasiswa bersikap biasa-biasa saja ada pada kuadran C yaitu:

1. Ukuran *white board* cukup besar
6. Setiap jendela disediakan gorden
10. Meja dan bangku bersih

Indikator atau atribut yang dirasa mahasiswa tidak begitu penting namun mahasiswa sangat puas ada pada kuadran D yaitu indikator 2. Bangku yang tersedia cukup.

Hasil dari analisis data yang sudah muncul tersebut kemudian di tindak lanjuto dengan diaporkan pada pihak sekolah untuk kemudian dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang ada.

#### IV. Simpulan dan Saran

Pelayanan dari SMAN 1 Sukamulia terhadap fasilitas Sekoah telah mampu memenuhi 50.30% harapan asiswa, dan masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan sebesar 49.70% pada layanan lainnya.

Berkaitan dengan temuan dalam analisis ini, untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap fasilitas Sekolah sebaiknya pihak manajemen kampus lebih memperhatikan dan berusaha untuk memperbaiki dan melengkapi kekurangan-kekurangan yang ditemukan dalam penelitian ini khususnya indikator-indikator yang berada pada kuadran A.

Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini tidak banyak, untuk penelitian selanjutnya sebaiknya indikator-indikator yang akan dijadikan suatu variabel lebih diperluas dan diperbanyak sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih optimal.

#### Daftar Pustaka

- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 46–62.
- Bacon, D. R. (2003). A comparison of approaches to importance-performance analysis. *International Journal of Market Research*, 45(1), 1–15.
- Megasari, R. (2020). Peningkatan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di SMPN 5 Bukittinggi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 2(1), 636–648.

- Pramusti, R. D. (2020). *Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Fasilitas Belajar Dan Variasi Metode Mengajar Terhadap Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran PAI Di SMAN 1 Taman Sidoarjo*. IAIN Kediri.
- Soepeno B. 1997. *Statistik Terapan dalam Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sukandi P. (2010). Hubungan Antara Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menghadapi Daya Saing Jasa Pendidikan. The 4<sup>th</sup> PPM National Conference on Management Researchn Jakarta, 25 November 2010. ISSN: 2086-0390.
- Sunadi, L. (2013). Pengaruh motivasi belajar dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap prestasi belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi kelas XI IPS di SMA Muhammadiyah 2 Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 1(3).
- Suparman. 1986. *Pengumpulan dan Penyajian Data*. Jakarta: Karunika Universitas Terbuka.
- Supranto J. (2003). *Teknik Sampling untuk Survey dan Eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Uus F. (2012). Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen* Vol.10 No.1.
- Wahyuningrum, K. (2015). *Pengaruh Fasilitas Belajar di Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas V Sekolah Dasar Dabin IV Kecamatan Pituruh Kabupaten Purworejo*. UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.