

**SURVEI KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN DI YAYASAN
PENDIDIKAN ISLAM AL-QUDS SAMARINDA DENGAN SURVEI ANALISA
SKALA LINKERT**

¹Muhammad Nur, ²Ahmad Ridani, ³Muhammad Aulia Rahman
^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda
mn6415645@gmail.com, ahmad.ridani@uinsi.ac.id,
muhammadaulia.rahman4596@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to measure the level of student satisfaction with educational services at Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda using a survey method with Likert Scale analysis. Student satisfaction is considered an important indicator in evaluating the quality of educational services, which include aspects of teaching, facilities, administration, and staff services. The research employed a quantitative descriptive approach involving 30 randomly selected students from different educational levels. The research instrument was a closed questionnaire consisting of nine indicators: teaching quality, teachers' ability to explain material, opportunities for discussion, quality of learning materials, main facilities, supporting facilities, administrative services, academic information, and staff friendliness. Data were analyzed using Likert scoring techniques and mean calculations for each indicator. The findings indicate that overall student satisfaction is in the "good" category. The highest score was found in staff friendliness (mean = 4.4), while aspects requiring improvement include supporting facilities (3.6), main facilities (3.8), opportunities for discussion (3.9), and academic information (3.9). These results show that the quality of educational services at Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda has generally been well implemented, although continuous improvements are needed, particularly in infrastructure, academic communication, and student participation in the learning process to achieve optimal satisfaction.

Keywords: student satisfaction, educational services, education quality, Likert Scale, total quality management

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda menggunakan metode survei dengan analisis Skala Likert. Kepuasan siswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu layanan pendidikan yang mencakup aspek pembelajaran, fasilitas, administrasi, dan pelayanan tenaga kependidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 30 siswa sebagai responden yang dipilih secara acak dari berbagai jenjang pendidikan. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri atas sembilan indikator penilaian, yaitu kualitas pengajaran, kemampuan guru menjelaskan materi, kesempatan diskusi, kualitas materi pembelajaran, fasilitas utama, fasilitas pendukung, pelayanan administrasi, informasi akademik, dan keramahan petugas. Data dianalisis menggunakan teknik skoring Skala Likert dan perhitungan rata-rata pada setiap indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat

kepuasan siswa berada pada kategori baik. Aspek dengan nilai tertinggi adalah keramahan petugas dengan skor rata-rata 4,4, sedangkan aspek yang masih memerlukan peningkatan meliputi fasilitas pendukung (3,6), fasilitas utama (3,8), kesempatan diskusi (3,9), dan informasi akademik (3,9). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan di Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda telah berjalan dengan baik, namun tetap diperlukan perbaikan berkelanjutan terutama pada aspek sarana prasarana, komunikasi akademik, dan partisipasi siswa dalam proses pembelajaran guna meningkatkan kepuasan siswa secara optimal.

Kata Kunci : kepuasan siswa, layanan pendidikan, mutu pendidikan, Skala Likert, manajemen mutu terpadu.

A. Pendahuluan

Mutu layanan pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan Islam. Kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan menjadi indikator keberhasilan lembaga dalam menjalankan fungsi pendidikan, baik dari aspek pengajaran, fasilitas, maupun administrasi. Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan siswa. dalam konteks manajemen mutu terpadu, survei kepuasan siswa menjadi instrumen evaluasi yang relevan untuk mengetahui sejauh mana layanan pendidikan telah berjalan sesuai standar. Hasil survei ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai

tingkat kepuasan siswa, tetapi juga menjadi dasar bagi lembaga untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas tinggi. Kualitas menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing. Oleh karena itu, banyak organisasi menerapkan Sistem Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management (TQM). TQM merupakan pendekatan manajemen yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan, kepuasan pelanggan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan peningkatan efektivitas proses kerja. Namun, penerapan TQM tidak cukup hanya dilakukan secara formal, melainkan

harus diukur dan dievaluasi secara berkala untuk mengetahui efektivitas implementasinya. Pengukuran dan evaluasi kinerja menjadi alat penting dalam menentukan sejauh mana tujuan mutu tercapai. Melalui pengukuran kinerja, organisasi dapat mengetahui kelemahan, kekuatan, serta peluang perbaikan dalam sistem mutu yang diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan metodologi dan pendekatan yang tepat agar evaluasi dapat menghasilkan informasi yang akurat dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan instrumen survei berbasis skala Likert (1–5). Tujuan utama penelitian adalah mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran numerik mengenai persepsi siswa terhadap kualitas layanan pendidikan, sehingga hasilnya dapat diinterpretasikan secara objektif.

Populasi penelitian mencakup seluruh siswa aktif di Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda, sedangkan sampel ditentukan secara acak dari berbagai jenjang pendidikan, meliputi SD, SMP, dan MA. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 30 siswa, sehingga data yang diperoleh diharapkan dapat mewakili keseluruhan populasi.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan sembilan indikator kepuasan, yaitu kualitas pengajaran, kemampuan guru menjelaskan materi, kesempatan bertanya atau berdiskusi, kualitas materi pembelajaran, fasilitas utama (kelas, perpustakaan, laboratorium, Wi-Fi), fasilitas pendukung (toilet, parkir, ruang istirahat), pelayanan administrasi, kemudahan memperoleh informasi sekolah, serta keramahan petugas. Setiap indikator dijawab dengan skala Likert, mulai dari 1 = sangat tidak puas hingga 5 = sangat puas.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada siswa di lingkungan yayasan. Responden diminta mengisi kuesioner secara mandiri dengan jaminan kerahasiaan jawaban, sehingga diharapkan dapat

memberikan data yang jujur dan akurat.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, jawaban responden ditabulasi untuk mengetahui distribusi skor pada setiap kategori. Kedua, dilakukan skoring dengan memberikan bobot 1–5 sesuai skala Likert. Ketiga, dihitung rata-rata skor tiap aspek dengan membagi total skor dengan jumlah responden. Selanjutnya, rata-rata skor diinterpretasikan berdasarkan kategori: 1.0–1.9 = sangat tidak puas, 2.0–2.9 = tidak puas, 3.0–3.4 = cukup, 3.5–4.4 = baik, dan 4.5–5.0 = sangat baik.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1
Tabel Rekapitulasi SKor

N o	Aspek	Rata -rata Skor	Interpretas i
1	Kualitas Pengajaran	4.3	Baik
2	Kemampuan Guru	4.1	Baik
3	Kesempatan Diskusi	3.9	Cukup
4	Kualitas Materi	4.2	Baik
5	Fasilitas Utama	3.8	Cukup
6	Fasilitas Pendukung	3.6	Cukup
7	Administrasi	4.0	Baik

8	Informasi Akademik	3.9	Cukup
9	Keramahan Petugas	4.4	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survei kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda, diperoleh data rata-rata skor pada sembilan aspek pelayanan pendidikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan siswa berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari sebagian besar indikator memperoleh nilai rata-rata di atas 3,5.

Aspek dengan nilai tertinggi adalah keramahan petugas dengan rata-rata skor 4,4 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa puas terhadap sikap dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi maupun petugas sekolah. Sikap ramah dan pelayanan yang baik memberikan kenyamanan bagi siswa dalam lingkungan pendidikan.

Selanjutnya, aspek kualitas pengajaran memperoleh skor 4,3 dan kualitas materi pembelajaran memperoleh skor 4,2 yang termasuk kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran yang

dilaksanakan guru sudah berjalan dengan efektif dan mampu memenuhi kebutuhan belajar siswa. Selain itu, kemampuan guru dalam menjelaskan materi juga mendapat penilaian baik dengan skor 4,1.

Pada aspek pelayanan administrasi, diperoleh skor rata-rata 4,0 yang menunjukkan bahwa layanan administrasi sekolah sudah cukup memuaskan bagi siswa. Kemudahan dalam pengurusan administrasi dan pelayanan yang cepat menjadi salah satu faktor pendukung kepuasan siswa.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih berada pada kategori cukup, yaitu kesempatan diskusi (3,9), fasilitas utama (3,8), fasilitas pendukung (3,6), dan informasi akademik (3,9). Nilai tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam menyediakan sarana prasarana sekolah, memperluas kesempatan siswa untuk berdiskusi dalam proses pembelajaran, serta meningkatkan penyampaian informasi akademik agar lebih mudah diakses oleh siswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan di Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda sudah

berjalan dengan baik. Meskipun demikian, lembaga tetap perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terutama pada aspek fasilitas dan komunikasi informasi akademik agar tingkat kepuasan siswa dapat meningkat menjadi sangat baik di seluruh aspek pelayanan.

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Siswa dan Implikasinya terhadap Mutu Layanan

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar aspek layanan pendidikan berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata di atas 3,5. Aspek keramahan petugas memperoleh skor tertinggi (4,4) dan masuk kategori sangat baik. Hal ini sejalan dengan konsep service quality yang menekankan pentingnya interaksi interpersonal dalam membangun kepuasan pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Sikap ramah dan pelayanan yang baik dari tenaga administrasi maupun petugas sekolah menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan siswa terhadap lembaga.

Selain itu, aspek kualitas pengajaran (4,3), kualitas materi pembelajaran (4,2), dan kemampuan guru menjelaskan materi (4,1) juga berada pada kategori baik. Temuan ini mendukung teori Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan yang menekankan bahwa kepuasan stakeholder, khususnya siswa, merupakan indikator utama mutu layanan (Sallis, 2014). Dengan demikian, mutu pembelajaran di Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda dapat dikatakan telah memenuhi ekspektasi siswa, meskipun tetap memerlukan evaluasi berkelanjutan untuk menjaga konsistensi kualitas.

Aspek yang Memerlukan Perbaikan dan Strategi Pengembangan

Beberapa aspek layanan masih berada pada kategori cukup, yaitu kesempatan diskusi (3,9), fasilitas utama (3,8), fasilitas pendukung (3,6), dan informasi akademik (3,9). Nilai ini menunjukkan adanya ruang perbaikan yang perlu diperhatikan. Menurut teori continuous improvement dalam TQM (Deming, 1986; Juran, 1992), setiap organisasi pendidikan harus melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap aspek yang belum optimal.

Kesempatan diskusi yang terbatas mengindikasikan perlunya peningkatan interaksi antara guru dan siswa, misalnya melalui metode pembelajaran partisipatif atau diskusi kelompok. Fasilitas utama dan pendukung yang belum memadai menuntut adanya investasi sarana prasarana, seperti ruang kelas, laboratorium, toilet, dan area istirahat. Sementara itu, aspek informasi akademik yang masih cukup menunjukkan perlunya sistem komunikasi yang lebih efektif, misalnya melalui platform digital atau aplikasi sekolah.

Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda dapat meningkatkan kepuasan siswa secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan konsep customer satisfaction dalam pendidikan yang menekankan bahwa kepuasan siswa tidak hanya bergantung pada kualitas pengajaran, tetapi juga pada fasilitas, layanan administrasi, dan akses informasi yang memadai.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei terhadap 30 siswa, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa

terhadap layanan pendidikan di Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda secara umum berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata skor pada sebagian besar aspek yang berada di atas 3,5. Aspek dengan skor tertinggi adalah keramahan petugas (4,4) yang termasuk kategori sangat baik, menegaskan bahwa interaksi interpersonal menjadi kekuatan utama lembaga dalam menciptakan kenyamanan siswa.

Selain itu, aspek kualitas pengajaran (4,3), kualitas materi pembelajaran (4,2), kemampuan guru menjelaskan materi (4,1), serta pelayanan administrasi (4,0) juga berada pada kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran dan layanan administrasi telah berjalan efektif dan mampu memenuhi kebutuhan siswa.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih berada pada kategori cukup, yaitu kesempatan diskusi (3,9), fasilitas utama (3,8), fasilitas pendukung (3,6), dan informasi akademik (3,9). Nilai tersebut mengindikasikan perlunya peningkatan dalam penyediaan sarana prasarana, memperluas kesempatan siswa untuk berdiskusi,

serta memperbaiki sistem komunikasi informasi akademik agar lebih mudah diakses.

Secara keseluruhan, mutu layanan pendidikan di Yayasan Pendidikan Islam Al-Quds Samarinda sudah berjalan dengan baik. Namun, lembaga tetap perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terutama pada aspek fasilitas dan komunikasi informasi akademik agar kepuasan siswa dapat meningkat hingga kategori sangat baik di seluruh aspek pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/11457.001.0001>
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x> (doi.org in Bing)
- Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for*

- planning quality into goods and services. New York: Free Press. ISBN: 9780029166833. 32(6), 667–679. <https://doi.org/10.1080/02602930601117191>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. ISBN: 9781506353081.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Rokeman, N. R. M. (2024). Likert measurement scale in education and social sciences: Explored and explained. *EDUCATUM Journal of Social Sciences*, 10(1), 77–88. <https://doi.org/10.37134/ejoss.vo110.1.7.2024>
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203417010>
- Spooren, P., Mortelmans, D., & Denekens, J. (2007). Student evaluation of teaching quality in higher education: Development of an instrument based on 10 Likert-scales. *Assessment & Evaluation in Higher Education*,