P-ISSN 2656-4262 | E-ISSN 2807-6109
JURNAL ILMIAH NIZAMIA
Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama
Volume 04, No. 1, Januari 2022

KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN MATA PELAJARAN IPS DI MTs N 14 JOMBANG

STUDENT'S SATISFACTION TO THE SERVICE OF SOCIAL SCIENCE LEARNING PROCESS AT MTsN 14 JOMBANG

Tintin Umamah
umaf4m@gmail.com
MTsN 14 Jombang
Jl. KH. M. Irsyad No.12 Megaluh, Jombang

Diterima : 29 Desember 2021
Direvisi : 06 Januari 2022
Disetujui : 07 Januari 2022

ABSTRACT

This study aims to determine and describestudent's satisfaction to the service of social science learning process at MTsN 14 Jombang. The method used is descriptive analysis with a survey technique using an instrument in the form of a questionnaire. Aspects of satisfaction measured in this study include 4 aspects, namely reliability, responsiveness, assurance and empathy. Overall the results of the responses to the four aspects of satisfaction showed a value of 78.54% stated that they were very satisfied, 14.54% stated that they were satisfied, 4.05% stated that they were quite satisfied and 2.86% said they were not satisfied. The highest percentage of satisfaction is in the responsiveness aspect of 29.43% of respondents giving a very satisfactory score, meaning that students are very satisfied with the willingness/concern of the teacher to respond to students during the learning process. In an effort to increase student satisfaction, teachers must have an understanding of the children they are guiding, be able to create good relationships and communication so that students feel safe and comfortable following the learning process without ignoring the individual differences of students.

Keyword: Student's Satisfaction, The Service of Learning Process, Soscial Studies

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan teknik survei menggunakan instrumen berupa angket. Aspek kepuasan yang diukur dalam penelitian ini meliputi 4 aspek yakni keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*). Secara keseluruhan hasil tanggapan terhadap empat aspek kepuasan menunjukkan nilai 78,54 % peserta didik menyatakan sangat puas, 14,54 % menyatakan puas, 4,05 % menyatakan cukup puas dan 2,86 % menyatakan tidak puas. Persentase kepuasan tertinggi adalah pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) yakni sebesar 29,43 % peserta didik memberikan nilai sangat memuaskan, artinya peserta didik sangat puas dengan kesediaan/kepedulian guru dalam memberikan tanggapan kepada peserta didik selama berlangsungnya proses pembelajaran. Dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik maka guru harus memiliki pemahaman terhadap peserta didik dan mampu menciptakan hubungan baik sehingga peserta didik merasa aman dan nyaman mengikuti proses pembelajaran dengan tanpa mengabaikan perbedaan individual peserta didik.

Kata Kunci: Kepuasan Peserta Didik, Pelayanan Proses Pembelajaran, IPS

PENDAHULUAN

Pendidikan memegang peranan penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, karena pendidikan berperan sebagai wahana dalam upaya peningkatan sumber daya manusia. Undang- undang Sistem Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2003 pasal 3 menyebutkan bahwa Pendidikan warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlaq mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi pribadi yang utuh.

Dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa, Guru sebagai pendidik menempati urutan pertama sebagai pihak yang paling berperan. Undang- undang No. 20 Tahun 2003 pasal 29 ayat 2 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencpeserta didikan dan melakspeserta didikan proses pembelajaran, menilai hasil belajar untuk melakukan pelatihan serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Undang- undang Guru dan Guru Bab VI tentang Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, pasal 28 menjelaskan bahwa seorang guru harus memiliki sedikitnya emapat kompetensi dasar yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial yang diperoleh melalui pendidikan profesi.[1]

a. Kompetensi Pedagogik adalah kemmpuan mengolah pembelajaran peserta didik yang meliputi pemahaman terhadap peserta didik, perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang didmilikinya.
b. Kompetensi Kepribadian adalah kemampuan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif dan berwibawa menjadi teladan bagi peserta didik dan berakhlaq mulia.
c. Kompetensi Profesional adalah kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang memungkinkannya membimbing peserta didik memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan dalam Standar nasional Pendidikan.
d. Kompetensi Sosial adalah kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/ wali peserta didik dan masyarakat sekitar.

Tugas guru sebagai profesi meliputi mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik berarti meneruskan dan mengembangkan nilai-nilai hidup. Mengajar berarti meneruskan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sedangkan melatih berarti mengembangkan keterampilan- keterampilan para peserta didik. Tugas kemasyarakatan yaitu untuk mencerdaskan dan mengajar masyarakat untuk menjadi warga negara yang bermoral Pancasila serta mencerdaskan bangsa Indonesia.

Guru dituntut memiliki kualifikasi yang dapat mengantarkan peserta didiknya mampu untuk berpikir kritis, kreatif dan sistematis. Guru menjadi kunci pokok dalam proses pembelajaran. Tanpa guru maka proses pembelajaran tidak akan dapat berjalan secara efektif. Sebagai pemegang peranan terpenting dalam proses pembelajaran, Guru harus profesional dalam arti menguasai mata pelajaran yang diampu serta memahami metodologi pembelajaran yang sesuai dengan mata pelajaran yang diampu.

Salah satu manifestasi yang harus ditunjukkan guru sebagai tenaga profesional adalah dengan memberikan pelayanan pembelajaran yang dapat menjadikan peserta didik merasa nyaman dan puas dalam mengikuti proses pembelajaran.

Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Dengan demikian, dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi

[1] Departemen Pendidikan Nasional. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Jakarta: Depdiknas, 2003, 153

dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan.

Peserta didik akan merasa puas apabila pelayanan proses pembelajarn yang diterima sesuai degan harapan, Pencapaian tingkat kepuasan yang tinggi memerlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh peserta didik dengan mengembangkan potensi yang dimiliki guru untuk memenuhi kebutuhan peserta didik.

Apabila pelayanan yang diberikan guru dibawah harapan, maka peserta didik akan merasa kecewa, bila pelayanan sesuai degan harapan, peseta akan puas, sedangkan bila pelayanan melebihi harapan, peserta didik akan sangat puas.

Indikator Kepuasan Peserta didik Menurut Sopiatin (2010: 40) menggunakan lima indikator dalam mengukur kepuasan peserta didik , maka indikator kepuasan peserta didik terdiri dari:

a. Keandalan

Keandalan sesuai dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta madrasah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta didik .

b. Berwujud

Layanan/jasa yang tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang penting dalam mengukur layanan karena peserta didik menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan madrasah.

c. Daya tanggap

Daya tanggap adalah kesediaan personil madrasah untuk mendengar dan mengatasi keluhan peserta didik yang berhubungan dengan masalah madrasah yang menyangkut masalah belajar-mengajar ataupun masalah pribadi.

d. Kepastian

Kepastian adalah keadaan pasti. Peserta didik memilih madrasah sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan pada informasi dan lain-lainnya.

e. Empati

Bentuk empati pihak madrasah terhadap peserta didik adalah adanya pemahaman personil madrasah terhadap kebutuhan peserta didik dan berupaya ke arah pencapaiannya. Dalam pencapaian dibutuhkan penilaian dari peserta didik.[2]

Meskipun setiap persepsi peserta didik terhadap konsep kepuasan tidak dapat di samaratakan, tetapi guru masih bisa menggunakan fakor-faktor penentu kepuasan sebagai indikator kepuasan peserta didik terhadap pelayanan dalam proses pembelajaran, untuk memudahkan guru apabila ingin mengevaluasi pelaksanaan proses pembelajaran yang telah dilakukannya.

Madrasah sebagai lembaga perndidikan formal yang berkewajiban untuk meningkatkan kemampuan peserta didik, sangat penting memperhatikan pelayanan proses pembelajaran demi tercapainya tujuan pembelajaran.

Tujuan pembelajaran tidak melulu harus dengan penguasaan materi, akan tetapi proses perubahan tingkah laku. Artinya dengan adanya pelayanan proses pembelajaran peserta didik diharapkan dapat merubah perilakunya ke arah yang lebih baik.

Pada dasarnya, tujuan dari pelayanan proses pembelajaran merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan pendidikan. Tujuan pendidikan berbanding lurus dengan tujuan dari proses pembelajaran. Ketika proses pembelajaran mencapai tujuannya, maka disitulah adanya peningkatan kualitas peserta didik yang berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan.

Ketika tujuan pelayanan proses pembelajaran tercapai, maka guru dianggap telah berhasil mengoptimalkan seluruh kompetensi yang dimilikinya dan menjalankan dengan baik fungsi-fungsinya. Banyak keuntungan yang akan diraih oleh seluruh anggota guru ketika tujuan dari pelayanan proses pembelajaran dapat terpenuhi, salah satunya adalah berdampak pada citra atau penilaian yang baik bagi guru tersebut.

Sesuai dengan mata pelajaran yang diampu oleh peneliti, maka penelitian ini dikhususkan pada mata pelajaran IPS. Mata pelajaran IPS tentu tidak kalah penting apabila dibandingkan dengan mata pepalajaran lainnya. Mata pelajaran IPS ditujukan untuk mengembangkan

[2] Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik , Cet. Ke-1* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010),, 40

pengetahuan dan keterampilan dasar peserta didik yang berguna untuk kehidupan sehari-harinya. IPS sangat erat kaitannya dengan persiapan peserta didik didik untuk berperan aktif atau berpartisipasi dalam pembangunan Indonesia dan terlibat dalam pergaulan masyarakat dunia (*global society*). IPS harus dilihat sebagai suatu komponen penting dari keseluruhan pendidikan kepada peserta didik. IPS memerankan peranan yang signifikan dalam mengarahkan dan membimbing peserta didik didik pada nilai-nilai dan perilaku yang demokratis, memahami dirinya dalam konteks kehidupan masa kini, memahami tanggung jawabnya sebagai bagian dari masyarakat global yang interdependen.

Mengingat pentingnya pencapaian tujuan proses pembelajaran dan juga tujuan pendidikan, maka penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan teknik survei dengan harapan mendapatkan tanggapan atau umpan balik dari peserta didik, yang kemudian dapat menjadi instrumen untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung peserta didik terhadap proses pembelajaran yang dilakukan guru, juga sebagai informasi untuk menguji kontribusi keterampilan dan kompetensi guru, serta sebagai dasar untuk evaluasi kinerja guru dalam melaksanakan proses pembelajaran sehingga dapat ditindaklanjuti secara efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survey (Sugiyono, 2017). Metode survei didukung dengan instrumen penelitian berupa angket yang disebar kepada seluruh responden yakni peserta didik kelas VIII (delapan) di MTsN 14 Jombang tahun pelajaran 2021/2022. Penelitian ini akan dilakukan di MTsN 14 Jombang yang beralamat di jalan KH. Moh. Irsyad No. 12 Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas VIII di MTsN 14 Jombang tahun pelajaran 2021/ 2022 sejumlah 154 orang.

Penelitian ini dilaksanakan pada 13 hingga 18 Desember 2021 yang bertempat di MTsN 14 Jombang. Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data untuk keperluan suatu penelitian yang merupakan langkah penting dalam metode ilmiah. Oleh karena itu pengumpulan data diperlukan sekali dalam suatu penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah survei dengan memberikan angket kepada seluruh responden yang dalam hal ini adalah seluruh peserta didik kelas VIII MTsN 14 Jombang tahun pelajaran 2021/2022.

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik tentang pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS.

HASIL PENELITIAN

Penelitian tentang kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang dilakspeserta didikan oleh peneliti sebagai Guru mata pelajaran IPS dalam upaya peningkatan kualitas proses pembelajaran IPS di MTsN 14 Jombang.

Adapun aspek kepuasan yang diukur dalam penelitian ini meliputi 4 aspek yang terdiri dari :

1. Keandalan (*reliability*): yaitu mencakup ketepatan guru hadir di kelas, pemilihan metode pembelajaran yang sesuai dengan materi, kemampuan mengaitkan materi pelajaran dengan isu terkini dan penguasaan guru terhadap materi pelajaran.
2. Daya tanggap (*responsiveness*): yang mencakup ketanggapan guru terhadap kehadiran peserta didik, tanggap terhadap peserta didik yang belum paham materi pelajaran, memberikan contoh nyata dari kehidupan sehari- hari baik yang dialami sendiri oleh peserta didik maupun yang terjadi di sekitar tempat tinggalnya, memberikan kesempatan peserta didik untuk bertanya, melakukan tanya jawab di akhir proses pembelajaran untuk mengetahui penguasan peserta didik terhadap materi pelajaran yang telah disampaikan.
3. Kepastian (*assurance*): yaitu mencakup kemampuan guru dalam menghubungkan materi pelajaran yang disampaikan dengan materi pelajaran sebelumnya, menjawab pertanyaan dengan jelas dan memberikan teguran kepada peserta didik yang mengganggu pembelajaran.

4. Empati (*empathy*): yaitu mencakup menjadikan proses pembelajaran menjadi menarik, menyenangkan dan bersemangat, membagikan hasil PH/PTS/PAS/PAT, bersikap bersahabat dan ramah dengan peserta didik.

Pengambilan data melalui angket yang disebarkan kepada peserta didik dimulai dari tanggal 11 hingga 16 Oktober 2021. Responden adalah seluruh peserta didik kelas VIII (delapan) MTsN 14 Jombang tahun pelajaran 2021/2022.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan berupa indeks kepuasan dengn skala 1- 4. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik *deskriptive* sederhana. Data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan klasifikasi kepuasan untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan terhadap aspek yang dinilai.

Peserta didik sebagai responden yang telah mengisi angket proses pembelajaran sejumlah 154 orang. Setiap angket terdiri dari 17 pertanyaan, sebagai indikator dari 4 aspek penilaian yaitu aspek keandalan (*realibility*) sebanyak 4 pertanyaan, aspek daya tanggap (*responsiveness*) sebnyak 5 pertanyaan, aspek kepastian (*assurance*) sebanyak 1 pertanyaan, dan aspek empati (*empathy*) sebanyak 5 pertanyaan.

Kategori penilaian terdiri dari 4 pilihan penilaian yaitu skor 4 jika responden merasa sangat puas, skor 3 jika responden puas, skor 2 jika responden cukup puas dan skor 1 jika responden tidak puas untuk setiap indikator pertanyaan. Hasil angket peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang di sajikan dalam setiap aspek penilaian sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

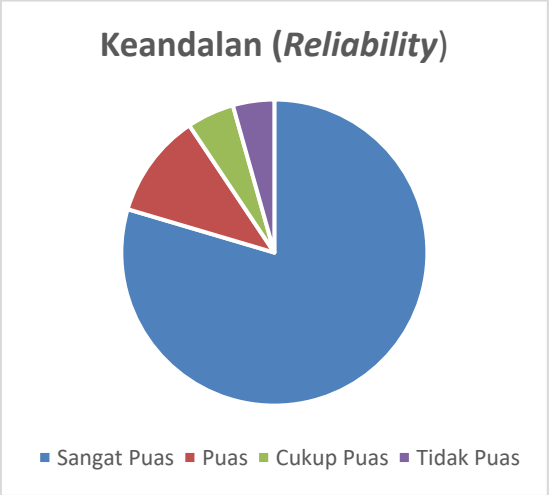
Hasil angket kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang aspek Keandalan (Reliability) disajikan dalam tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Kepuasan Peserta Didik Aspek Keandalan (Reliability)

Aspek yang diukur	SP	P	CP	TP	Jml
Keandalan/ Reliability	18.74	2.60	1.18	1.03	23.55

Keterangan:
SP : Sangat Puas
P : Puas
CP : Cukup Puas
TP : Tidak Puas

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa Kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang di kelas VIII tahun pelajaran 2021/2022 aspek Keandalan (*Reliability*) sebesar 18,74% menyatakan sangat puas, 2,69% menyatakan puas, 1,18% menyatakan cukup puas dan 1,03% menyatakan tidak puas. Agar lebih jelas berikut disajikan dalam diagram pie berikut ini:



Gb.1 Diagram Aspek Keandalan (Reliability)

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

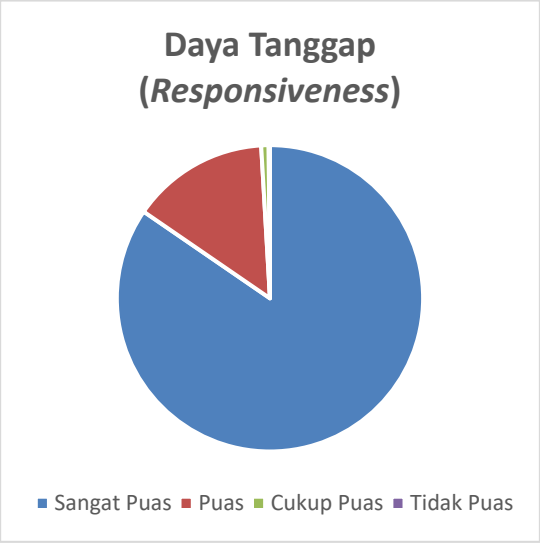
Hasil angket kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang aspek Daya Tanggap (Responsiveness) disajikan dalam tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 2. Kepuasan Peserta Didik Aspek Daya Tanggap/ (Responsiveness)

Aspek yang diukur	SP	P	CP	TP	Jml
Daya Tanggap/ Responsiveness	24.89	4.27	0.23	0.04	29.43

Keterangan:
SP : Sangat Puas
P : Puas
CP : Cukup Puas
TP : Tidak Puas

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa Kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang di kelas VIII tahun pelajaran 2021/2022 aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 24,89% menyatakan sangat puas, 4,27% menyatakan puas, 0,23% menyatakan cukup puas dan 0,04% menyatakan tidak puas. Agar lebih jelas berikut disajikan dalam diagram pie berikut ini:



Gb.2 Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

3. Kepastian (*Assurance*)

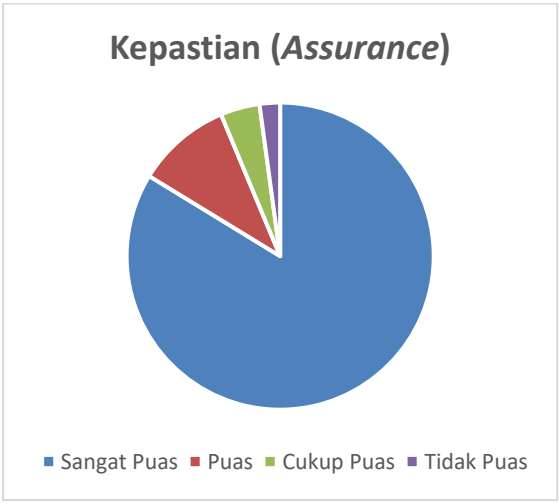
Hasil angket kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang aspek Kepastian (*Assurance*) disajikan dalam tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Kepuasan Peserta Didik Aspek Kepastian (*Assurance*)

Aspek yang diukur	SP	P	CP	TP	Jml
Kepastian/ Assurance	14.77	1.76	0.73	0.38	17.63

Keterangan:
SP : Sangat Puas
P : Puas
CP : Cukup Puas
TP : Tidak Puas

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa Kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang di kelas VIII tahun pelajaran 2021/2022 aspek Kepastian (*Assurance*) sebesar 14,77% menyatakan sangat puas, 1,76% menyatakan puas, 0,73% menyatakan cukup puas dan 0,38% menyatakan tidak puas. Agar lebih jelas berikut disajikan dalam diagram pie berikut ini:



Gb. 3 Aspek Kepastian (Assurance)

4. Empati (*Empathy*)

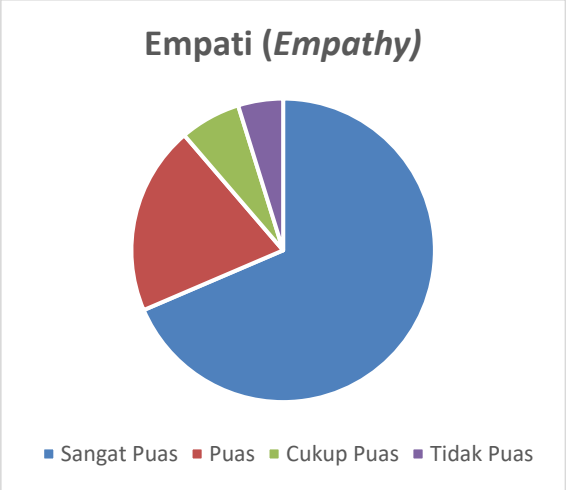
Hasil angket kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang aspek Empati (*Empathy*) disajikan dalam tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Kepuasan Peserta Didik Aspek Empati (*Empathy*)

Aspek yang diukur	SP	P	CP	TP	Jml
Empati/ Empathy	20.15	5.92	1.91	1.41	29.39

Keterangan:
SP : Sangat Puas
P : Puas
CP : Cukup Puas
TP : Tidak Puas

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa Kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang di kelas VIII tahun pelajaran 2021/2022 aspek Empati (*Empathy*) sebesar 20,15% menyatakan sangat puas, 5,92% menyatakan puas, 1,91% menyatakan cukup puas dan 1,41% menyatakan tidak puas. Agar lebih jelas berikut disajikan dalam diagram pie berikut ini:



Gb. 4 Aspek Empati (Empathy)

PEMBAHASAN

Dari uraian hasil angket yang telah dirinci dalam setiap aspek penilaian kepuasan peserta didik, maka secara keseluruhan hasil tanggapan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang di kelas VIII tahun pelajaran 2021/2022 dapat disajikan dalam tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Kepuasan Peserta didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran Mata Pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang

No	Aspek yang diukur	SP	P	CP	TP	Jml
1.	Keandalan/ Reliability	18.74	2.60	1.18	1.03	23.55
2.	Daya Tanggap/ Responsiveness	24.89	4.27	0.23	0.04	29.43
3.	Kepastian/ Assurance	14.77	1.76	0.73	0.38	17.63
4.	Emapti/ Empaty	20.15	5.92	1.91	1.41	29.39
Total		78.55	14.54	4.05	2.86	100

Keterangan:
SP : Sangat Puas
P : Puas
CP : Cukup Puas
TP : Tidak Puas

Secara keseluruhan hasil tanggapan terhadap ke empat aspek yang menunjukkan nilai 78,54 % menyatakan sangat puas 14,54 % menyatakan puas 4,05 % menyatakan cukup puas dan 2,86 % menyatakan tidak puas. Persentase kepuasan tertinggi adalah pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 29,43 % responden memberikan nilai sangat memuaskan, yang artinya bahwa peserta didik sangat puas dengan kesediaan/kepedulian guru dalam memberikan tanggapan kepada peserta didik selama proses pembelajaran. Sedangkan aspek yang menunjukkan nilai persentase tidak puas terbanyak adalah pada aspek empati (*empathy)* sebesar 1,41 %, hal ini dapat diartikan bahwa penilaian peserta didik terhadap kemampuan empati guru harus lebih ditingkatkan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik maka guru harus memiliki pemahaman tentang peserta didik yang sedang dibimbingnya, mampu menciptakan hubungan dan komunikasi yang nyaman sehingga peserta didik akan merasa aman dan nyaman ketika mengikuti proses pembelajaran dengan tanpa mengabaikan perbedaan individual peserta

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di

MTsN 14 Jombang dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran mata pelajaran IPS di MTsN 14 Jombang di kelas VIII tahun pelajaran 2021/2022 menunjukkan hasil 78,55 % untuk kategori sangat puas, 14,54 % untuk kategori puas, 4,05 % untuk kategori cukup puas dan 2,86 % untuk kategori tidak puas.
2. Persentase kepuasan tertinggi adalah pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 29,43 %, artinya bahwa peserta didik sangat puas dengan kesediaan/ kepedulian guru dalam memberikan tanggapan kepada peserta didik selama proses pembelajaran.
3. Persentase tidak puas terbanyak adalah pada aspek empati (*empathy*) sebesar 1,41 %. Ini menunjukkan bahwa kemampuan empati guru terhadap peserta didik harus lebih ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Pendidikan Nasional. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta: Depdiknas, 2003

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, *Cet Ke- III*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005

Hamzah B., Uno, *Perencanaan Pembelajaran, Cet. 10,* Jakarta: BumiAksara, 2010

Keller, Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2009

Komalasari, Kokom, *Pembelajaran Kontekstual, cet. 1*, Bandung: PT Refika Aditama, 2010

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2009

Minarti, Sri, *Manajemen Madrasah*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011

S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992

Sanjaya, Wina, *Pembelajaran Dalam Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi, Cet. 1*, Jakarta: Kencana, 2005

Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik, Cet. Ke-1*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Cet Ke-11*, Bandung: Alfabeta, 2010

Syaodih, Sukmadinata, Nana dan Erliana Syaodih, *Kurikulum & Pembelajaran Kompetensi, Cet. 1*, Bandung: PT Refika Aditama, 2010

Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2*. Yogyakarta: Andi Offset.2011

Uno, Hamzah B., *Perencanaan Pembelajaran, Cet. 10*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010

Wahab, Abdul Azis, *Metode dan Model- model Mengajar IPS*, Alfabeta Bandung, 2007

Walker, Denis, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher, 2011