

ABSTRAK

Ahmad Restu Ananda; *Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring pada MAN Kota Banjarmasin*, di bawah bimbingan I: Dr. M. Ramli, M.Pd., dan II Dr. M. Sabirin, M.Si., pada Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin, 2022.

Kata Kunci: Kualitas, Pembelajaran Daring, Servqual, IPA

Latar belakang penelitian ini dilakukan dari temuan dan pemikiran tentang pembelajaran daring yang telah dilaksanakan di MAN kota Banjarmasin. Bagi guru pembelajaran daring lumayan menyulitkan karena berbeda jauh dengan pembelajaran konvensional. Begitu pula bagi siswa, pembelajaran daring menimbulkan permasalahan tersendiri bagi mereka. Disamping adanya berbagai permasalahan mengenai media dan koneksi, kinerja guru juga sangat mempengaruhi kualitas pembelajaran daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian dan harapan siswa terhadap pembelajaran daring yang diterapkan pada MAN kota Banjarmasin menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*.

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian diambil di MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin. Data yang digali tentang kepuasan siswa terhadap pelaksanaan pembelajaran daring. Variabel dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi *Service Quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance* dan *empathy*. Sumber data dalam penelitian ini yaitu Kepala Madrasah, Guru, Siswa dan catatan dokumen atau arsip. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, kuesioner dan dokumenter. Analisis data menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*.

Hasil analisis metode Servqual *Service Quality* menunjukkan bahwa pembelajaran daring di MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin yang telah dilaksanakan menunjukkan kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan siswa. Adanya kesenjangan berdasarkan perolehan nilai rata-rata *performance* keseluruhan atribut hanya sebesar 3,41, angka ini lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat *importance* keseluruhan atribut dengan nilai 3,88. Artinya siswa belum merasa puas dengan pembelajaran daring yang dilaksanakan MAN 1, 2 dan 3 Banjarmasin. Selanjutnya hasil analisis kepentingan dan prioritas peningkatan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan bahwa ada enam atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan.