

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

SMA Negeri 1 Gambut adalah sekolah menengah atas berstatus negeri yang berlokasi di Jl. Gotong Royong Km.14.800, Kelurahan Gambut, Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan, dengan kode pos 70652. Sekolah ini memiliki Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) 30300237 dan berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Didirikan pada tanggal 8 Juli 1986, sekolah ini memperoleh SK Pendirian dengan nomor 052/0/1988 dan mulai beroperasi secara resmi berdasarkan SK Operasional nomor 062/0/1988 pada tanggal 08 Februari 1988.

Dengan luas lahan sebesar 30.053 meter persegi, SMA Negeri 1 Gambut telah terakreditasi A berdasarkan SK Akreditasi nomor 555/BAN-SM/SK/2023 yang diterbitkan pada tanggal 25 Mei 2023. Dalam menunjang komunikasi dan akses informasi, sekolah ini dapat dihubungi melalui nomor telepon 05114220120, alamat email sma.negeri.gambut@gmail.com, serta melalui situs website resmi <https://sman1-gambut.sch.id>.

Sekolah ini beroperasi selama sehari penuh dengan waktu pembelajaran selama 5 hari dalam seminggu. SMA Negeri 1 Gambut menerapkan sistem pendidikan yang modern dan berorientasi pada pengembangan karakter siswa. Sekolah ini memiliki akses internet yang baik, didukung oleh sumber listrik dari PLN.

Sebagai sekolah unggulan, SMA Negeri 1 Gambut memiliki fasilitas lengkap, termasuk ruang kelas yang nyaman, laboratorium sains yang lengkap, perpustakaan yang kaya akan buku, dan lapangan olahraga yang memadai. Hal ini mendukung proses belajar mengajar yang efektif dan menyenangkan bagi para siswa. SMA Negeri 1 Gambut juga memiliki tim pengajar yang profesional dan berpengalaman, serta menerapkan kurikulum yang terstruktur dan relevan dengan perkembangan zaman. Siswa di SMA Negeri 1 Gambut didorong untuk aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler dan mengembangkan minat dan bakat mereka.

Dengan fasilitas lengkap, akreditasi A, dan komitmen dalam memberikan pendidikan berkualitas, SMA Negeri 1 Gambut menjadi pilihan tepat bagi para orang tua yang ingin menitipkan pendidikan putra-putri mereka di sekolah negeri dengan standar tinggi.

2. Visi, Misi dan Tujuan SMA Negeri 1 Gambut

Visi dan Misi merupakan elemen kunci dalam perencanaan strategi organisasi. Visi memberikan gambaran jangka panjang tentang tujuan ideal yang ingin dicapai organisasi, sementara misi memberikan panduan tentang apa yang dilakukan organisasi. Adapun Visi dan Misi SMA Negeri 1 Gambut, sebagai berikut:

a. Visi SMA Negeri 1 Gambut

Terbentuknya Manusia yang Religius, Nasionalis, Peduli Lingkungan, dan Berwawasan Global.

b. Misi SMA Negeri 1 Gambut

Untuk mencapai visi dan membentuk Karakter Profil Pelajar Pancasila, maka SMA Negeri 1 Gambut menetapkan misi sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan pendidikan berlandaskan norma agama yang berakhlakul karimah dengan mengembangkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Santun dan Sopan) pada pelajar. Representasi dari: Visi “*Religius*”. Elemen Profil Pelajar Pancasila “Beriman, bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia”.
- b) Mengembangkan budi pekerti yang luhur, disiplin, dan sopan santun. Representasi dari: Visi “*religius*” Elemen Profil Pelajar Pancasila “Beriman, bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia” dan “Bergotong royong”.
- c) Menggali dan mengembangkan bakat serta potensi siswa dalam bidang akademik dan non akademik. Representasi dari: Visi “Berwawasan global”. Elemen Profil Pelajar Pancasila “Mandiri”.
- d) Mewujudkan sumber daya manusia yang unggul, profesional dan berdaya saing tinggi. Representasi dari: Visi “Berwawasan global”. Elemen Profil Pelajar Pancasila “Mandiri”
- e) Menanamkan nilai-nilai luhur bangsa yang berfalsafah kepada kejujuran, kedisiplinan, semangat berbagi dan gotong royong serta kebersamaan. Visi “Nasionalis”. Elemen Profil Pelajar Pancasila “Mandiri, kreatif”.

- f) Menumbuhkan lingkungan sekolah yang bersih, nyaman, aman dan menyenangkan. Visi “Peduli Lingkungan”. Elemen Profil Pelajar Pancasila “bergotong royong”.
- g) Mewujudkan pelajar Indonesia yang mampu mempertahankan budaya luhur, kearifan lokal, berpikiran terbuka dalam berinteraksi dengan budaya lain. Visi “Nasionalis” dan “berwawasan global” Elemen Profil Pelajar Pancasila “Berkebinekaan global”.
- h) Mendorong semangat untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi. Visi “Berwawasan Global” Elemen Profil Pelajar Pancasila “bernalar kritis”.
- i) Memberikan pelayanan yang optimal untuk mensukseskan pembelajaran jarak jauh bagi SMA Terbuka.
- j) Mengembangkan kepedulian terhadap pendidikan inklusi. Visi “Peduli Lingkungan” Elemen “Profil Pelajar Pancasila Berkebinekaan global”.
- k) Menciptakan lingkungan bersih, hijau, sejuk, rindang, aman, dan nyaman berwawasan 7K (Ketertiban, Keindahan, Kebersihan, Keamanan, Kekeluargaan, Kerindangan, dan Kedisiplinan).

c. Tujuan Sekolah

Meningkatkan Kecerdasan, Pengetahuan, Kepribadian, Akhlak Mulia, serta Keterampilan untuk Hidup Mandiri dan Mengikuti Pendidikan Lebih Lanjut.

3. Riwayat Kepemimpinan SMA Negeri 1 Gambut

Sejak berdirinya SMA Negeri 1 Gambut sampai sekarang, telah mengalami beberapa kali pergantian kepemimpinan yang turut berperan dalam

perkembangan dan kemajuan sekolah. Setiap kepala sekolah yang menjabat membawa visi dan strategi tersendiri dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, manajemen sekolah, serta pengembangan karakter siswa. Kepemimpinan yang berganti dari masa ke masa telah memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian prestasi akademik maupun non-akademik sekolah. Konsistensi dan kesinambungan kepemimpinan yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam menjadikan SMA Negeri 1 Gambut sebagai sekolah unggulan di Kabupaten Banjar. Adapun Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Gambut ini telah dipimpin oleh beberapa Kepala Sekolah, yaitu:

Tabel 4.1. Periode Kepemimpinan Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Gambut

No	Nama	Masa Jabatan
1.	Drs. H. Imran, M.Pd	1987-1992
2.	Drs. H. Masrani	1993-1999
3.	Drs. H. Mukhtasar Mastur	1999-2003
4.	Drs. H. Zainuddin Rasyid, MM	2004-2014
5.	Drs. H. Busra, M.Pd.I	2015-2018
6.	Drs. H. Haderiyandi, M.Pd	2019-2020
7.	Drs. Muhammad Nurdin, M.Pd	2022
8.	Drs. H. Indriyono, M.Pd	2023-Sekarang

Sumber data: SMA Negeri 1 Gambut, 2025.

4. Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Gambut

Struktur organisasi merupakan salah satu wadah tempat para manajer tersebut ditempatkan. Struktur organisasi merupakan struktur yang membentuk hubungan antara individu dengan hak, tanggung jawab, dan kewajibannya untuk menetapkan anggota dalam satu kelompok kerja. Koordinasi dan komunikasi antar anggotanya menjadi lebih mudah dengan adanya struktur organisasi. Struktur Organisasi dan Struktur Tenaga Kependidikan SMA Negeri 1 Gambut:

Tabel 4.2 Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Gambut

No	Nama/NIP	Jabatan
1.	Drs. H. Indriyono, M.Pd 19661226 199303 1 007	Kepala Sekolah
2.	Hj. Ratna Wahyuni, S.Ap 19690613 199403 2 007	Kepala Tata Administrasi Sekolah
3.	Andri Susana Lestari, M.Pd 19830412 200604 2 018	Wakil Kepala Sekolah Bid.Sarana dan Prasarana
4.	Nani Mariani, S.Pd 19800213 200604 2 028	Wakil Kepala Sekolah Bid.Kurikulum
5.	Harliansyah, S.Pd 19760503 200501 1 007	Wakil Kepala Sekolah Bid.Kesiswaan
6.	Halisah Indriyani, S.Pd 19830827 201101 2 006	Wakil Kepala Sekolah Bid.Hubungan Masyarakat
8.	Mukhlam, M.Pd 19670210 299702 1 002	Kepala Perpustakaan
9.	Faulina, M.Pd 19750107 200012 2 001	Kepala/Koordinator Laboratorium
10.	Siti Aisyah, S.Pd 19831119 201406 2 004	Pengelola Laboratorium Biologi
11.	Ir. Nurul Hidayah 19640725 200701 2 009	Pengelola Laboratorium Fisika
12.	Laila Sophia, S.Pd 19731116 200501 2 004	Pengelola Laboratorium Kimia
13.	Drs. H. Antonius Hadi Yuwono, M.Pd 19651212 199512 1 003	Teknisi Laboratorium Komputer
14.	Drs. H. Antonius Hadi Yuwono, M.Pd 19651212 199512 1 003	Koordinator BK

Sumber data: SMA Negeri 1 Gambut, 2025.

Tabel 4.3 Struktur Tenaga Kependidikan SMA Negeri 1 Gambut

No	Nama/NIP	Jabatan
1.	Hj. Ratna Wahyuni, S.Ap 19690613 199403 2 007	Kepala Tata Administrasi Sekolah
2.	Supiani 19701202 199103 1 003	T.A.S Kesiswaan
3.	Nina Wansari, S.Si 19830723 200904 2 001	Pustakawan
4.	Muhammad Herryansyah, S.Kom	T.A.S Sarana Prasarana
5.	Norhayati	T.A.S Kesiswaan
6.	Nanang Muhaimin. Nr	T.A.S Sarana Prasarana
7.	Gusti Nida Lathifa Aulia	T.A.S Kepegawaian
8.	Alfi Syahrin, S.Kom	T.A.S Kepegawaian
9.	Zulkifli, SE	Pustakawan
10.	Muhammad Taufik Rahman, S.Pd	T.A.S Staff Kurikulum

No	Nama/NIP	Jabatan
11.	Ayu Lestari, SE	T.A.S Kepegawaian
12.	Miftahuddin, SE	T.A.S Kesiswaan
13.	Linda Reditasari, S.Sos	T.A.S Kearsipan
14.	Zainal Mustofa, SH	T.A.S Kearsipan
15.	Nurhuda	T.A.S Staff Humas
16.	Siti Raudah, S.Pd	Pustakawan
17.	Dewi Sari Amalia	T.A.S Kesiswaan
18.	Muhammad Muslim	Petugas Keamanan
19.	Rijanto	Petugas Keamanan
20.	Said	Petugas Kebersihan
21.	Nurlina	Petugas Kebersihan
22.	Arifin	Petugas Kebersihan
23.	Edi Supriyadi	Petugas Kebersihan

Sumber data: SMA Negeri 1 Gambut, 2025.

5. Keadaan Guru

Berikut keadaan guru SMA Negeri 1 Gambut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Tenaga Pendidik SMA Negeri 1 Gambut

No	Nama	Mata Pelajaran
1.	Mukhlani, M.Pd	Bahasa Inggris
2.	Dra. Yuniarti, M.Pd	Ekonomi
3.	Siti Jubaidah, M.Pd	Bahasa Indonesia
4.	H. Muhammad Yunus, S.Pd	PKn
5.	Henny Hadiyuni, S.Pd	Bahasa Indonesia
6.	Laila Sopia, S.Pd	Kimia
7.	Muhammad Yusuf, S.Pd	Matematika
8.	Mahdalena, S.Pd	PKn
9.	Faulina, M.Pd	Sosiologi
10.	Isa Anshari, S.Pd., MM	Sejarah
11.	Khaina Asiyanti, SE	Ekonomi
12.	Noor Asiah, S.Pd	Sosiologi
13.	Nurlaila Jamilah, S.Pd	Bahasa Inggris/ B. Inggris Lanjutan
14.	Nani Mariani, S.Pd	Matematika Lanjutan
15.	Rini Azizah, M.Pd	Matematika
16.	Andri Susana Lestari, M.Pd	Geografi
17.	Halisah Indriani, S.Pd	Sejarah
18.	Siti Aisyah, S.Pd	Biologi
19.	Rahmawati, S.Pd	Ekonomi
20.	Nanik Nuroniyah, S.Pd	Geografi
21.	Syarif Ramdlani, S.Pd	Penjaskes
22.	Rabiatul Adawiah, S.Pd	Sosiologi
23.	Annisa, S.Pd	Sosiologi

No	Nama	Mata Pelajaran
24.	Aulia Olpah Yusuf, M.Pd	Bahasa Inggris
25.	Risna Yuliani, S.Pd	Geografi
26.	Susan Susanti, S.Pd	Matematika
27.	Fauzil Adha, S.Pd	Sosiologi
28.	Agusrini Khairunnida, S.Pd	Matematika/lanjutan
29.	Nurul Ainun, S.Pd.I	PAI/PAQ/Bahasa Arab
30.	M. Lutfi Wardhana, S.Pd	Matematika/Informatika
31.	Agisni Anindya Putri, S.Pd	Matematika
32.	Didi Habibun Najar, S.Pd	PAI/PAQ
33.	Alfian Anwari, S.Pd	Penjaskes
34.	Nidya Hairunnisa, S.Pd	Seni Tari/Seni Rupa
35.	Norol Hikmah, S.Pd	Biologi/Prakarya
36.	Lily Eke Wijayanti, S.Pd	PAI/PAQ
37.	Ari Tri Rahayu, S.Pd	Penjaskes
38.	Rustaniah, S.Pd	Bahasa Inggris/B.Ingggris lanjutan
39.	Muhammad Mursid, S.Pd	Bahasa Indonesia
40.	Amelia Risma Suratman, S.Pd	PAI/PAQ
41.	I Putu Januarta, S.Pd	Matematika
42.	Muhammad Yusuf Effendie, S.Pd	Bahasa Indonesia
43.	Fatliyah, S.Pd	Seni Rupa
44.	Abdul Ghufron, S.Pd	PAI/PAQ
45.	Nor Aida, S.Pd	Bahasa Indonesia
46.	Zainuddin Juhri, S.Pd	PAI/PAQ
47.	Riska Asyari Putri, S.Pd	Fisika/Prakarya
48.	Nur Rahmat Wahyuaji, S.Pd	Matematika/Informatika
49.	Nurul Musyarafah, S.Pd	Bahasa Indonesia
50.	Rini Liyani, S.Pd	Bahasa Inggris/Sastra Inggris
51.	Muhammad Hafiz, S.Pd	Bahasa Inggris/B.Ingggris lanjutan
52.	Khalifah Indriyani, S.Pd	Biologi/Prakarya
53.	Muhammad Ihwan, S.Pd	Geografi
54.	Adinda Fatna Bella, S.Pd	Kimia
55.	Hafizhatul Hasanah, S.Pd	Matematika/Informatika
56.	Hendra Rahmani, M.Pd	PAI/PAQ
57.	Gafuri, S.Pd	Penjaskes
58.	Irpan Maulana, S.Pd	Sejarah/Sejarah lanjutan
59.	Tri Wahyuningsih, S.Pd	Sosiologi
60.	Harliansyah, S.Pd	BK
61.	Aulia Azizah, S.Pd	BK
62.	M. Taufik Rizki, S.Pd	BK
63.	Fitriani, S.Pd	BK
64.	Drs. H. Antonius H Y, M.Pd	BK
65.	Rizki Hidayat, S.Pd	Fisika
66.	Hasanuddin Abdillah, S.Pd	Geografi

Sumber data: SMA Negeri 1 Gambut, 2025.

Tabel 4.5 Daftar Nama Tim IT (Informasi Teknologi) SMA Negeri 1 Gambut

No	Nama	Jabatan
1.	Drs. Antonius Hadi Yuwono, M.Pd	Koordinator
2.	I Putu Januarta, S.Pd	Anggota
3.	Nur Rahmat Wahyuaji, M.Pd	Anggota
4.	Muhammad Hafiz, S.Pd	Anggota
5.	M. Yusuf Effendi, S.Pd	Anggota
6.	Muhammad Lutfhi Wardhana, S.Pd	Anggota
7.	Muhammad Taufik Rahman, S.Pd	Anggota

Sumber data: SMA Negeri 1 Gambut, 2025.

6. Keadaan Siswa

Adapun keadaan siswa/i SMA Negeri 1 Gambut Tahun Ajaran 2024/2025 yaitu total keseluruhan regular dan non-regular berjumlah 1319. Dengan jumlah siswa regular 770, dan non regular berjumlah 549. Dengan rincian sebagai berikut:

Data Siswa/i			
Jumlah Peserta didik Tahun 2024/2025:			
Kelas	JL	JP	Jumlah
X Regular	108	160	268
X Smater	?	?	170
XI Regular	?	?	252
XI Smater	?	?	207
XII Regular	?	?	250
XII Smater	?	?	172
Jumlah			1319

Gambar 4.1 Data siswa SMA Negeri 1 Gambut

7. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas pendukung untuk menunjang jalannya proses pembelajaran agar bisa berjalan efektif, efisien dan kondusif. Segala bentuk sarana dan prasarana di sekolah bisa dinikmati semua pihak.

Pengadaan sarana dan prasarana ini digunakan untuk meningkatkan kualitas belajar siswa. Tanpa sarana dan prasarana, pembelajaran yang dilakukan dapat berjalan tidak maksimal. Hal itu menunjukkan betapa pentingnya sarana dan prasarana sebagai penunjang di lembaga pendidikan. Adapun sarana dan prasarana yang ada di lembaga pendidikan SMA Negeri 1 Gambut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Sarana dan Prasarana SMA Negeri 1 Gambut

No	Nama	Jumlah
1.	Ruang Kepala Sekolah	2
2.	Ruang Wakil Kepala Sekolah	1
3.	Ruang Guru	1
4.	Ruang Tata Usaha	1
5.	Ruang Kelas	39
6.	Ruang UKS	1
7.	Ruang Toilet	6
8.	Ruang Gudang	1
9.	Ruang Ibadah	1
10.	Ruang Osis	1
11.	Ruang Ekstrakurikuler Pramuka	1
12.	Ruang Ekstrakurikuler Paskibra	1
13.	Ruang BK	1
14.	Laboratorium	7
15.	Perpustakaan	1
16.	Koperasi	1
17.	Kantin Sekolah	3
18.	Lapangan Olahraga	3
19.	Lapangan Basket	1
20.	Lapangan Volly	1
21.	Gudang	1

Sumber data: SMA Negeri 1 Gambut, 2025.

B. Penyajian Data

1. Keandalan (*Reliability*) SMA Negeri 1 Gambut

Kehandalan dalam kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut merujuk pada kemampuan sekolah memberikan layanan pendidikan yang konsisten, tepat waktu, dan dapat diandalkan sesuai dengan harapan siswa, orang tua, dan masyarakat. Pengajaran yang konsisten dan berkualitas, memiliki rencana pembelajaran yang jelas serta materi tersampaikan dengan baik kepada siswa. Keandalan (*Reliability*) kualitas layanan sekolah ini menjadi kunci utama dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang positif dan mendukung perkembangan siswa. Dimana ini sudah dijelaskan dalam wawancara oleh Ibu Halisah Indriani S.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah bidang Hubungan dan Masyarakat di SMA Negeri 1 Gambut:

“Keandalan (*Reliability*) kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut memastikan bahwa pembelajaran yang disediakan oleh sekolah dapat tersampaikan dengan baik kepada siswa. Sekolah ini juga sudah menjalankan kurikulum merdeka kurang lebih 3 tahun yang seiring berjalannya waktu sekolah bisa beradaptasi dengan cepat. Karena sekolah memfasilitasi guru dengan mengadakannya pengembangan, pelatihan-pelatihan, mendatangkan orang yang sudah piloting, sekolah-sekolah yang sudah menerapkan kurikulum ini tentunya akan menambah wawasan untuk SMA Negeri 1 Gambut”.¹

Sejalan dengan yang disampaikan oleh bapak Isa Anshari, S.Pd., MM bahwa:

“Materi pembelajaran dapat disampaikan dengan baik kepada siswa apabila di dukung oleh fasilitas-fasilitas yang ada di sekolah secara maksimal. Kadang ada ruang kelas yang kotor atau yang tidak lengkap itu tidak bisa karena mengganggu proses pembelajaran misalnya alat

¹ Hasil wawancara dengan Wakasek Humas Ibu Halisah Indriani, S.Pd pada Senin, 17 Februari 2025, pukul 10.30 WITA di Ruang Wakasek SMA Negeri 1 Gambut.

pembelajaran, proyektor dengan keadaannya yang rusak tidak bisa dipakai artinya tidak maksimal proses pembelajarannya”.²

Materi pembelajaran yang tersampaikan dengan baik berarti siswa merujuk pada kondisi dimana informasi atau pengetahuan yang diajarkan oleh guru dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh siswa. Dapat mencapai hasil belajar yang optimal dan mampu menerapkan pengetahuan yang telah diajarkan. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Norol Hikmah S.Pd selaku guru Biologi:

“Materi pembelajaran dapat tersampaikan dengan baik dan konsisten di sekolah ini karena adanya kurikulum yang terstruktur dengan rapi, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan belajar siswa. materi yang relevan sesuai dengan kebutuhan siswa”. Materi yang relevan juga diterapkan agar pembelajaran yang disampaikan tidak hanya mengacu pada standar akademis, tetapi juga mempertimbangkan minat dan potensi siswa, sehingga siswa dapat memahami pembelajaran yang disampaikan”.³

Sependapat dengan yang disampaikan oleh Ibu Norol Hikmah, S.Pd., Ibu Rini Liyani, S.Pd juga menyampaikan bahwa:

“Guru di sekolah ini sudah sangat kompeten dalam mengajar sesuai dengan bidang dan keahlian masing-masing. Namun, terkadang ada situasi tertentu, seperti ketika seorang guru bahasa Indonesia berhalangan hadir dan meminta guru lain, misalnya guru matematika, untuk menggantikannya. Dalam kondisi seperti ini, meskipun guru pengganti berusaha untuk membantu, penjelasan yang diberikan mungkin agak sedikit kurang, karena materi yang disampaikan tidak sesuai dengan keahliannya”.⁴

Tentu penting bagi guru untuk sering memeriksa pemahaman siswa sebelum melanjutkan materi berikutnya, karena hal ini memastikan bahwa siswa benar-benar memahami pembelajaran. Jika pemahaman siswa belum optimal,

² Hasil wawancara dengan Guru Sejarah Bapak Isa Anshari, S.Pd., MM pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.30 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

³ Hasil wawancara dengan Guru Biologi Ibu Norol Hikmah, S.Pd pada Senin, 10 Februari 2025, pukul 10.10 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

⁴ Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Inggris Ibu Rini Liyani, S.Pd pada Kamis, 27 Februari 2025, pukul 10.00 WITA di Ruang Smater SMA Negeri 1 Gambut.

melanjutkan materi baru akan membuat siswa kesulitan dalam memahami materi pembelajaran. Perlunya guru memeriksa pemahaman melalui pertanyaan atau diskusi, agar guru dapat mengetahui sejauh mana siswa dapat menguasai materi tersebut dan memberikan kesempatan untuk menjelaskan kembali jika ada yang belum memahami. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh Adrian Bagus Firmansyah salah satu siswa kelas XII yang menyampaikan:

“Materi pembelajaran oleh guru di SMA Negeri 1 Gambut cukup jelas dan konsisten. Guru menjelaskan konsep-konsep dengan cara yang mudah dan memberikan contoh yang relevan. Guru juga sering memeriksa pemahaman siswa sebelum melanjutkan ke materi berikutnya. Tetapi tergantung pada metode pengajaran yang digunakan dan cara guru menyampaikan materi”.⁵

Berdasarkan keterangan salah satu siswa kelas XII dapat diketahui bahwa menerapkan metode belajar yang tepat sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pembelajaran. Setiap individu memiliki gaya belajar yang berbeda, sehingga penggunaan metode yang sesuai dapat membantu memahami materi dengan lebih baik dan mengingat informasi lebih lama. Selain itu, dengan menggunakan berbagai metode seperti pembelajaran aktif, diskusi kelompok, atau pembelajaran berbasis teknologi, siswa dapat lebih mudah mengaplikasikan konsep yang dipelajari dalam kehidupan sehari-hari. Sejalan dengan yang disampaikan oleh siswa Adrian Bagus Firmansyah mengenai pentingnya guru menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Nurul Ainun, M.Pd selaku guru bahasa Arab pada saat wawancara:

⁵ Hasil wawancara dengan Adrian Bagus Firmansyah Siswa Kelas XII pada Senin, 20 Januari 2025, pukul 12.20 WITA di Halaman Sekolah SMA Negeri 1 Gambut.

“Tipe belajar siswa di SMA Negeri 1 Gambut memang sangat beragam, dan setiap siswa memiliki cara yang berbeda dalam memahami pembelajaran. Beberapa siswa lebih mudah memahami materi pembelajaran dengan menggunakan media audio, ada juga yang lebih memahami dengan video atau presentasi menggunakan *PowerPoint*. Selain itu, ada juga siswa yang merasa lebih nyaman ketika materi diajarkan melalui metode ceramah. Namun, meskipun metode ceramah seringkali digunakan, tidak semua siswa dapat memahami pembelajaran dengan baik melalui metode ini. Terkadang, ada siswa yang merasa kesulitan untuk memahami materi jika hanya disampaikan secara verbal, karena mereka mungkin lebih menyukai metode yang lebih visual. Oleh karena itu, penting bagi para guru untuk dapat mengenali berbagai tipe belajar siswa dan menggunakan metode yang bervariasi untuk menyampaikan materi. Dengan menggunakan berbagai macam media dan metode pembelajaran, seperti audio, video, *PowerPoint*, serta ceramah, guru dapat mengakomodasi kebutuhan belajar siswa yang berbeda-beda. Metode yang bervariasi ini akan memungkinkan siswa untuk melihat materi dari berbagai perspektif, sehingga mereka akan lebih mudah untuk memahami dan mengingat materi yang diajarkan. Selain itu, penggunaan metode yang beragam juga dapat membuat suasana pembelajaran menjadi lebih menarik dan tidak monoton, yang dapat meningkatkan motivasi dan minat siswa dalam mengikuti pelajaran”.⁶

Melalui wawancara dengan Ibu Nurul Ainun, S.Pd dapat diketahui bahwa Tipe belajar siswa di SMA Negeri 1 Gambut sangat beragam, dengan beberapa siswa lebih mudah memahami materi melalui audio, video, atau presentasi, dan metode ceramah. Untuk mengakomodasi perbedaan tersebut, penting bagi guru untuk menggunakan berbagai metode dan media pembelajaran. Selain itu sebuah kedisiplinan juga penting diterapkan pada seorang guru. Berdasarkan hasil wawancara yang dijelaskan oleh Ibu Rini Liyani, S.Pd menjelaskan bahwa:

“Secara umum, para guru di sekolah ini berusaha untuk disiplin dalam mengajar, namun memang ada beberapa guru yang terkadang mengalami keterlambatan, baik dalam hal masuk ke kelas maupun keluar dari kelas. Meskipun demikian, hal ini tidak terjadi secara konsisten, dan

⁶ Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Arab Ibu Nurul Ainun, S.Pd pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.55 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

diharapkan kedepannya, setiap guru dapat lebih memanajemen waktu dengan lebih baik agar proses pembelajaran berjalan lancar dan efektif'.⁷

Guru juga harus disiplin dalam mengajar, memastikan setiap materi disampaikan dengan tepat waktu dan sesuai rencana pembelajaran. Kedisiplinan ini menciptakan suasana belajar yang terstruktur dan memudahkan siswa dalam mengikuti pelajaran dengan baik.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) SMA Negeri 1 Gambut

Daya tanggap dalam kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut merujuk pada kemampuan sekolah dalam memberikan kesediaan dengan cepat untuk membantu siswa, orang tua siswa, atau *stakeholder*. Sekolah berupaya untuk selalu siap sedia dalam memberikan bantuan, baik dalam hal akademik, administrasi, maupun aspek lain yang berkaitan dengan proses pendidikan. Kecepatan dan ketepatan dalam menangani berbagai permintaan atau keluhan menjadi salah satu indikator penting dalam menunjukkan kualitas layanan yang baik. Oleh karena itu, pihak sekolah menerapkan sistem komunikasi yang terbuka, baik melalui tatap muka langsung, media digital, maupun saluran komunikasi lainnya, sehingga setiap pihak yang berkepentingan dapat dengan mudah menyampaikan kebutuhan mereka. Selain itu, tenaga pendidik dan staf administrasi SMA Negeri 1 Gambut juga dibekali dengan keterampilan serta pengetahuan yang memadai untuk memberikan solusi yang cepat dan tepat.

Melalui wawancara dengan Ibu Halisah Indriani, S.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah bidang Hubungan dan Masyarakat menjelaskan:

⁷Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Inggris Ibu Rini Liyani, S.Pd pada Kamis, 27 Februari 2025, pukul 10.00 WITA di Ruang Smater SMA Negeri 1 Gambut.

“Daya tanggap (*Resvonsiveness*) kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut memastikan bahwa pihak sekolah cepat dalam kesediaan untuk membantu para siswa ataupun orang tua siswa. Sekolah akan cepat menanggapi selama itu tidak berhubungan dengan pembiayaan, karena kalau pembiayaan tidak bisa cepat dilakukan karena perencanaan itu selama satu tahun, misalnya membangun ruangan itu tidak bisa dengan cepat dilakukan. Tetapi kalau skala pelayanan bentuknya tidak fisik itu akan cepat kami tanggapi. Yang paling sulit kami melayani misalkan menginginkan perbaikan itu tergantung bagaimana pendanaan, yang mana pendanaan itu hanya dilakukan satu tahun sekali jadi tidak bisa cepat karena itu menyangkut pendanaan yang dapat nya dari dana Bos, dana Bosda, dan dana Komite. Ada dana Komite tetapi tidak bisa digunakan untuk perbaikan karena di dalam Komite itu kita untuk bayarnya ekstrakurikuler dan guru honorer, yang mana ekstrakurikuler dan guru honorer di SMA Negeri 1 Gambut lumayan banyak”.

“Kami selalu terbuka jika ada masukan atau keluhan dari siswa atau orang tua siswa, tetapi untuk keluhan itu hampir tidak pernah bahkan tidak pernah selagi guru masih mengajar dengan baik, dikelas jarang kosong/jam kosong, itu sudah termasuk pelayanan prima di sekolah kami jadi tidak pernah ada keluhan kecuali itu berbentuk pertanyaan bukan keluhan. Biasanya orang tua siswa atau siswa itu bertanya melalui Chat pribadi melalui *WhatsApp* kepada guru yang bersangkutan”.⁸

Berdasarkan keterangan Wakil Kepala Sekolah bagian Hubungan dan Masyarakat dapat diketahui bahwa sekolah ini Daya tanggap terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Gambut menunjukkan komitmen sekolah untuk cepat tanggap dalam membantu siswa dan orang tua, terutama dalam hal layanan non-fisik seperti memberikan informasi dan menjawab pertanyaan. Meskipun demikian, untuk hal-hal yang membutuhkan anggaran, seperti perbaikan fasilitas fisik, sekolah keterbatasan dana karena dana yang tersedia dialokasikan melalui perencanaan tahunan, seperti dana Bos, Bosda, dan dana Komite. Dana Komite sendiri tidak bisa digunakan untuk perbaikan fisik karena peruntukannya sudah ditentukan untuk kegiatan ekstrakurikuler dan guru honorer. Secara umum, keluhan dari siswa dan orang tua hampir tidak pernah muncul, kecuali dalam

⁸ Hasil wawancara dengan Wakasek Humas Ibu Halisah Indriani, S.Pd pada Senin, 17 Februari 2025, pukul 10.30 WITA di Ruang Wakasek SMA Negeri 1 Gambut.

bentuk pertanyaan yang biasanya disampaikan melalui *WhatsApp* kepada guru. Hal ini menunjukkan bahwa selama layanan di kelas berjalan baik, seperti minimnya jam kosong dan pengajaran yang efektif, tidak ada keluhan signifikan yang terjadi, yang menandakan bahwa layanan di SMA Negeri 1 Gambut sudah memadai dan memenuhi harapan.

Hal ini dibenarkan dengan hasil wawancara bersama Bapak Kepala Sekolah yang menyampaikan bahwa:

“Sekolah menyediakan saluran komunikasi untuk menerima pengaduan atau masukan dari siswa maupun orang tua. Pengaduan dapat disampaikan melalui website sekolah, langsung dikonsultasikan kepada wali kelas, atau melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan”.⁹

Dalam wawancara dengan Dessy Alpina salah satu siswi kelas XI yang memiliki pengalaman berurusan secara langsung dengan pihak administrasi juga menyampaikan bahwa:

“Pengalaman saya dalam berurusan dengan staff administrasi sekolah sangat baik. Staff administrasi sekolah ramah, sopan dan profesional. Saya juga merasa bahwa staff administrasi sekolah sangat peduli dengan kebutuhan dan kenyamanan siswa”.¹⁰

Adrian Bagus Firmansyah salah satu siswa kelas XII juga menambahkan bahwa:

“Saya berurusan dengan staff administrasi sekolah cukup positif. Staff administrasi umumnya ramah dan membantu saat ada keperluan administrasi, seperti pengurusan dokumen atau pendaftaran kegiatan sekolah ataupun diluar sekolah. Staff administrasi cukup cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan terhadap pertanyaan yang

⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Indriyono, M.Pd pada Selasa, 18 Maret 2025, pukul 09.30 WITA di Ruang Kepsek SMA Negeri 1 Gambut.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Dessy Alpina Siswa Kelas XI pada Senin, 20 Januari 2025, pukul 12.45 WITA di Halaman Sekolah SMA Negeri 1 Gambut.

diajukan. Tetapi ada kalanya proses administrasi sedikit memakan waktu, terutama pada saat ada banyak siswa yang mengurus hal serupa.”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siswa dan Siswi yang pernah berurusan secara langsung dengan pihak administrasi sekolah bisa dikatakan memuaskan. Karena staff administrasi terlihat peduli terhadap kebutuhan dan kenyamanan siswa, yang menciptakan suasana yang positif dalam setiap interaksi. Proses administrasi umumnya berjalan lancar, dengan staff yang cepat memberikan informasi yang diperlukan dan siap membantu dalam pengurusan dokumen atau pendaftaran kegiatan. Secara keseluruhan, layanan yang diberikan sangat baik dan memadai.

Ibu Halisah Indriani S.Pd kembali menambahkan:

“Siswa di SMA Negeri 1 Gambut diperbolehkan untuk mengajukan pertanyaan di luar jam pembelajaran, namun pihak sekolah selalu mengingatkan agar siswa lebih mengutamakan untuk bertanya pada jam kerja yang telah ditentukan. Hal ini bertujuan agar interaksi antara siswa dan guru dapat berjalan lebih terstruktur dan tidak mengganggu waktu istirahat atau kegiatan lain di luar jam pelajaran. Namun, apabila ada kebutuhan mendesak atau jika siswa memang perlu bertanya di luar jam kerja, maka siswa diharapkan terlebih dahulu melakukan perjanjian atau koordinasi dengan guru yang bersangkutan agar tidak mengganggu rutinitas atau waktu pribadi guru. Selain itu, sekolah juga memberikan batasan bagi siswa untuk bertanya pada hari *weekend*, sebagai upaya untuk menjaga keseimbangan antara waktu pribadi guru dan waktu belajar siswa. Batasan ini diberlakukan agar baik siswa maupun guru dapat memanfaatkan waktu mereka secara efektif, dengan tetap menjaga kualitas pembelajaran dan menghormati waktu istirahat yang penting untuk keduanya. Tetapi sekolah tetap memberikan ruang bagi siswa untuk mendapatkan bantuan saat diperlukan, dengan memastikan bahwa komunikasi tetap berjalan dengan baik.”¹²

Berdasarkan hasil wawancara ini dapat disimpulkan bahwa SMA Negeri 1 Gambut memperbolehkan siswa bertanya di luar jam pelajaran, akan tetapi

¹¹ Hasil wawancara dengan Adrian Bagus Firmansyah Siswa Kelas XII pada Senin, 20 Januari 2025, pukul 12.20 WITA di Halaman Sekolah SMA Negeri 1 Gambut.

¹² Hasil wawancara dengan Wakasek Humas Ibu Halisah Indriani, S.Pd pada Senin, 17 Februari 2025, pukul 10.30 WITA di Ruang Wakasek SMA Negeri 1 Gambut.

menganjurkan agar pertanyaan disampaikan pada jam kerja demi menjaga keteraturan dan menghormati waktu pribadi guru.

3. Jaminan (*Assurance*) SMA Negeri 1 Gambut

Jaminan dalam kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut merujuk pada kemampuan sekolah dalam membangun kepercayaan dan motivasi siswa selama proses belajar mengajar. Membangun kepercayaan dan motivasi siswa selama proses belajar merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas. Kepercayaan antara guru dan siswa harus dibangun melalui komunikasi yang baik, sikap saling menghargai, serta pendekatan yang positif dalam setiap interaksi di dalam maupun di luar kelas. Guru harus menunjukkan kepedulian terhadap perkembangan akademik dan pribadi siswa dengan memberikan bimbingan, dukungan, serta apresiasi terhadap setiap usaha yang mereka lakukan, sekecil apa pun itu. Dengan adanya kepercayaan ini, siswa akan merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam mengikuti pembelajaran.

Motivasi siswa SMA Negeri 1 Gambut dapat ditingkatkan melalui berbagai cara, seperti memberikan penghargaan atau pujian atas pencapaian mereka, menciptakan suasana pembelajaran yang interaktif dan menyenangkan. Selain itu, guru juga harus mampu mengenali potensi dan minat masing-masing siswa, lalu memberikan dorongan serta bimbingan yang sesuai agar mereka lebih termotivasi untuk mencapai tujuan akademik maupun pribadi mereka. Dengan kombinasi kepercayaan dan motivasi yang kuat, siswa akan lebih bersemangat

dalam belajar, memiliki rasa tanggung jawab terhadap pendidikan mereka, dan mampu mencapai prestasi yang lebih baik dalam berbagai aspek kehidupan.

Melalui wawancara dengan Ibu Nurul Ainun, S.Pd menjelaskan bahwa:

“Tidak semua siswa mampu menyerap semua materi pembelajaran. Kita harus memberi apresiasi setiap yang dikerjakan siswa karena itu bisa membangun kepercayaan dan memotivasi siswa tersebut. Guru membangun kepercayaan dengan mengapresiasi walaupun hanya salah satu mata pelajaran. Terutama di pelajaran bahasa Arab karena SMAN 1 Gambut adalah sekolah umum jadi ada beberapa siswa yang masih belum bisa membaca atau menulis bahasa Arab jangan pernah memarahi siswa takutnya siswa tersebut berkecil hati dan dapat membuat siswa down dalam pembelajaran, jadi sekecil apapun usahanya dalam belajar tetap selalu dihargai. Ada beberapa siswa di SMAN 1 Gambut yang memang non-Muslim, jadi untuk pembelajaran bahasa Arab ini termasuk mata pelajaran pilihan, jadi sekarang tidak ada non-Muslim yang belajar bahasa Arab untuk sementara ini. Tetapi sebelum masuk kurikulum merdeka ini di KTSP thn 2016 itu ada yang non-Muslim tetapi tetap mengikuti pembelajaran tersebut karena bahasa Arab ini bukan pelajaran agama jadi tetap mengikut pembelajaran tersebut”.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurul Ainun, S.Pd menjelaskan bahwa setiap siswa memiliki kemampuan yang berbeda dalam menyerap materi pembelajaran, sehingga penting bagi guru untuk selalu memberikan apresiasi terhadap usaha yang mereka lakukan, sekecil apa pun itu. Apresiasi ini dapat membangun kepercayaan diri dan memotivasi siswa untuk terus belajar. Oleh karena itu, guru sebaiknya tidak memarahi siswa yang masih kesulitan agar mereka tidak merasa berkecil hati atau kehilangan semangat dalam belajar.

Ibu Halisah Indriani, S.Pd menambahkan bahwa:

“Kepercayaan dalam dunia pendidikan sangat dipengaruhi oleh karakter dan kepribadian masing-masing guru. Setiap guru memiliki pendekatan yang berbeda dalam membangun kepercayaan dengan siswa, namun hal yang paling penting adalah memastikan bahwa mereka selalu memberikan contoh yang baik dalam setiap tindakan dan ucapan. Siswa

¹³Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Arab Ibu Nurul Ainun, S.Pd pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.55 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

cenderung meniru apa yang mereka lihat, sehingga guru harus menjadi sosok yang disiplin, bertanggung jawab, dan berintegritas agar dapat menjadi panutan yang positif. Namun, pada akhirnya, keberhasilan dalam membangun kepercayaan tetap kembali pada masing-masing guru dan bagaimana mereka menerapkan metode pengajaran yang efektif. Salah satu aspek utama dalam menumbuhkan semangat belajar pada siswa adalah dengan menekankan pentingnya kedisiplinan. Disiplin menjadi pondasi utama dalam proses belajar mengajar, karena tanpa disiplin, siswa akan kesulitan dalam mengembangkan kebiasaan belajar yang baik. Selain itu, pemberian *reward* atau penghargaan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan motivasi siswa. Penghargaan bisa berupa pujian, sertifikat, atau bentuk apresiasi lainnya yang dapat memberikan dorongan bagi siswa untuk terus berusaha lebih baik. Sebaliknya, hukuman yang bersifat edukatif juga perlu diterapkan untuk memberikan pembelajaran kepada siswa mengenai konsekuensi dari setiap tindakan yang kurang tepat. Namun, hukuman harus diberikan dengan cara yang mendidik, bukan dengan cara yang merendahkan atau menurunkan rasa percaya diri siswa”.¹⁴

Menurut Ibu Halisah Indriani, S.Pd cara membangun kepercayaan dan motivasi siswa dengan menanamkan sebuah kedisiplinan, pemberian *reward*, dan penerapan hukuman yang bijak, diharapkan siswa dapat lebih termotivasi dalam belajar dan membangun rasa percaya terhadap guru serta lingkungan sekolahnya.

Menurut Bapak Drs. H. Indriyono, M.Pd, dalam membangun kepercayaan terhadap siswa dan orang tua siswa adalah dengan:

“Sekolah berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dengan terus meningkatkan kemampuan tenaga administrasi dalam hal pelayanan, baik kepada siswa maupun masyarakat. Pelayanan yang baik dimulai dari peningkatan kompetensi staf dalam memberikan respon yang cepat, ramah, dan tepat sasaran. Selain itu, kami juga menjalin kolaborasi dengan orang tua siswa, karena kami menyadari bahwa orang tua memiliki peran penting dalam memahami kebutuhan dan karakter anak, mengingat waktu siswa lebih banyak dihabiskan bersama keluarga di rumah. Sebagai bentuk kolaborasi, sekolah biasanya mengundang orang tua ke dalam rapat untuk membahas perkembangan dan permasalahan siswa. Dalam rapat ini, wali

¹⁴Hasil wawancara dengan Wakasek Humas Ibu Halisah Indriani, S.Pd pada Senin, 17 Februari 2025, pukul 10.30 WITA di Ruang Wakasek SMA Negeri 1 Gambut.

kelas juga turut menyampaikan laporan mengenai perilaku siswa di kelas, dengan tujuan agar pihak sekolah dan orang tua dapat membantu siswa meraih cita-citanya”.¹⁵

Ibu Norol Hikmah, S.Pd juga menambahkan yang melalui keterangan beliau menyampaikan:

“Salah satu cara yang kami lakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan adalah dengan memahami secara mendalam kebutuhan, minat, dan bakat setiap siswa. Serta memberikan umpan secara positif dan membangun, agar siswa merasa termotivasi untuk terus berkembang tanpa merasa terbebani. Selain itu, sekolah juga berperan aktif dalam menyediakan berbagai kesempatan bagi siswa untuk mengasah kemampuan mereka, baik melalui kegiatan akademik maupun non-akademik”.¹⁶

Ditambahkan oleh Bapak Isa Anshari, S.Pd., MM bahwa:

“Membangun kepercayaan siswa itu sebenarnya bisa dengan melalui memberikan fasilitas-fasilitas yang ada di sekolah imbalan atau pujian yang sesuai dengan kemampuannya masing-masing”.¹⁷

Ibu Rini Liyani, S.Pd menjelaskan bahwa:

“Ibu membangun kepercayaan dan motivasi selama proses belajar dengan cara yang penuh perhatian, salah satunya melalui pendekatan yang lebih terhadap siswa. Ibu berusaha menjadikan siswa merasa nyaman dengan menjalin hubungan yang dekat, di mana siswa dapat merasa bahwa mereka bukan hanya sekadar individu yang diberi pelajaran, tetapi juga teman yang bisa diajak berdiskusi dan berbagi. Namun, meskipun ada kedekatan seperti itu, ibu tetap menjaga batasan yang jelas antara peran guru dan siswa, memastikan bahwa meskipun ada hubungan yang akrab, posisi ibu sebagai guru tetap dihormati dan diikuti”.¹⁸

Assurance kualitas layanan sekolah dapat dilihat dari kemampuan sekolah dalam membangun kepercayaan dan motivasi siswa selama proses belajar

¹⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Indriyono, M.Pd pada Selasa, 18 Maret 2025, pukul 09.30 WITA di Ruang Kepsek SMA Negeri 1 Gambut.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Guru Biologi Ibu Norol Hikmah, S.Pd pada Senin, 10 Februari 2025, pukul 10.10 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Guru Sejarah Bapak Isa Anshari, S.Pd., MM pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.30 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Inggris Ibu Rini Liyani, S.Pd pada Kamis, 27 Februari 2025, pukul 10.00 WITA di Ruang Smater SMA Negeri 1 Gambut.

mengajar. Bukan hanya itu, assurance juga tercermin dari lingkungan sekolah yang terlihat bersih, terawat, yang menciptakan suasana mendukung tumbuh kembang siswa secara optimal. Dengan fasilitas yang memadai, serta kebijakan yang mendukung, sekolah mampu memberikan pengalaman pendidikan yang berkualitas dan memadai bagi siswa, baik dari segi akademik maupun pembentukan karakter.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. H. Indriyono, M.Pd:

“Sekolah memastikan lingkungan sekolah tetap tertib, bersih, dan nyaman, sekolah melakukan kontrol rutin ke setiap kelas dan area sekolah secara keseluruhan. Kami juga menetapkan jadwal kebersihan yang teratur agar terbiasa menjaga lingkungan. Selain itu, kami melibatkan orang tua dalam proses ini, yakni dengan mengundang mereka untuk melihat langsung kondisi kelas dan lingkungan sekolah melalui koordinasi dengan wali kelas. Dengan demikian, orang tua dapat memberikan penilaian dan masukan secara langsung terhadap kondisi fisik dan kenyamanan ruang belajar anak mereka”.¹⁹

Salah satu siswi kelas XII Nadila Ariyani menyampaikan bahwa:

“Lingkungan sekolah terlihat bersih, terawatt, dan nyaman untuk kegiatan sehari-hari. Sekolah memiliki kebijakan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekolah, dan saya dapat merasakan bahwa lingkungan sekolah sangat nyaman dan bersih”.²⁰

Dalam *assurance* kualitas layanan di SMA Negeri 1 Gambut dapat dilihat dari kemampuan sekolah dalam membangun kepercayaan dan motivasi siswa selama proses belajar mengajar. Kepercayaan antara guru dan siswa sangat penting untuk menciptakan suasana belajar yang kondusif dan mendukung perkembangan siswa secara maksimal. Hal ini dapat terwujud melalui komunikasi yang baik, sikap positif, serta pendekatan yang mendukung setiap individu. Guru

¹⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Indriyono, M.Pd pada Selasa, 18 Maret 2025, pukul 09.30 WITA di Ruang Kepsek SMA Negeri 1 Gambut.

²⁰ Hasil wawancara dengan Nadila Ariyani Siswa Kelas XII pada Senin, 17 Februari 2025, pukul 12.30 WITA di Halaman Sekolah SMA Negeri 1 Gambut.

di SMA Negeri 1 Gambut diharapkan mampu memberikan perhatian yang lebih terhadap perkembangan akademik dan pribadi siswa dengan memberikan bimbingan, dukungan, dan apresiasi. Bukan hanya kepercayaan dan motivasi siswa. SMA Negeri 1 Gambut juga menyoroti lingkungan yang bersih, terawat, dan nyaman untuk menciptakan proses belajar mengajar lebih baik.

4. Empati (*Empathy*) SMA Negeri 1 Gambut

Empati dalam kualitas layanan di SMA Negeri 1 Gambut memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung bagi setiap siswa. Hal ini tercermin dalam upaya sekolah untuk menangani siswa yang mengalami kesulitan belajar dengan penuh perhatian dan kasih sayang. Tanda kepedulian ini mencakup berbagai bentuk dukungan, seperti memberikan bimbingan, menciptakan suasana yang nyaman dan terbuka bagi siswa untuk berbicara tentang kesulitan yang mereka hadapi, serta menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk membantu siswa mengatasi hambatan belajar mereka. Dengan ini sekolah menunjukkan bahwa guru tidak hanya peduli terhadap pencapaian akademik siswa, tetapi juga terhadap kesejahteraan emosional dan psikologis siswa.

Melalui wawancara dengan Ibu Rini Liyani, S.Pd beliau menjelaskan bahwa:

“Ibu memberikan materi dengan cara yang interaktif, di mana siswa diajak untuk aktif bertanya mengenai bagian-bagian yang sulit dipahami. Selama mata pelajaran berlangsung, siswa diperbolehkan untuk mengajukan pertanyaan kapan saja jika ada hal yang kurang jelas. Selain itu, ibu juga membuka kesempatan bagi siswa untuk datang ke ruangannya di luar jam pelajaran, agar mereka dapat berdiskusi lebih mendalam dan

mendapatkan penjelasan tambahan mengenai materi yang belum mereka pahami sepenuhnya”.²¹

Ibu Norol Hikmah, S.Pd menambahkan:

“Kami menangani siswa yang mengalami kesulitan belajar dengan cara memberikan perhatian khusus yang utama, kemudian menyediakan bantuan tambahan dan yang paling utama kami bekerjasama dengan orang tua siswa untuk mencari solusi yang paling tepat”.²²

Hal ini membuktikan bahwa empati dalam layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Gambut merupakan komponen penting yang membentuk kualitas pendidikan yang lebih baik, di mana setiap siswa dihargai dan diberikan kesempatan untuk berkembang sesuai dengan potensinya.

Bapak Isa Anshari, S.Pd., MM menyampaikan:

“Sekolah dalam menangani siswa yang mengalami kesulitan belajar ada 3 cara dalam mengatasinya. Yang pertama adalah konsultasikan kepada Guru BK, yang kedua kepada Wali Kelas, dan yang Ketiga kepada Wakasek Kesiswaan (Bapak Harliansyah)”.²³

Disampaikan oleh Bapak Isa Anshari, S.Pd., MM bahwa ada 3 cara untuk menangani kesulitan belajar siswa yang mana guru berperan aktif dalam menangani kesulitan belajar siswa. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Nurul Ainun, S.Pd pada saat wawancara:

“Yang sering ibu lakukan saat siswa kesulitan belajar itu adalah dengan tutur sebaya. Kesulitan belajar ini pasti ada disetiap kelas, maka dari itu perlu menerapkan metode pembelajaran yang bermacam-macam agar siswa tersebut bisa memahami semua pembelajaran. Yang ibu lakukan seperti salah satu murid ibu ada yang Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) siswa tersebut kesulitan menulis kalimat dalam pembelajaran bahasa Arab. jadi ibu selalu mencontohkan menulis diatas buku siswa

²¹ Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Inggris Ibu Rini Liyani, S.Pd pada Kamis, 27 Februari 2025, pukul 10.00 WITA di Ruang Smater SMA Negeri 1 Gambut.

²² Hasil wawancara dengan Guru Biologi Ibu Norol Hikmah, S.Pd pada Senin, 10 Februari 2025, pukul 10.10 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

²³ Hasil wawancara dengan Guru Sejarah Bapak Isa Anshari, S.Pd., MM pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.30 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

tersebut kemudian ibu suruh mengikuti kalimat tersebut. Kemudian ada juga siswa yang kesulitan belajar yang hanya dikasih buku lalu disuruh membaca jadi harus dengan cara tutur sebaya. Kesulitan belajar ini biasanya bisa juga dengan pendampingan atau biasanya belajar tambahan, sewaktu istirahat siswa tersebut di panggil lalu belajar kembali”.²⁴

Hasil wawancara dengan Ibu Halisah Indriani, S.Pd yang berkaitan dengan capaian pembelajaran dijelaskan bahwa:

“Berkaitan dengan pencapaian Capaian Pembelajaran (CP), memang tidak bisa dipungkiri bahwa mencapai standar yang ditetapkan sering kali menjadi tantangan tersendiri, terutama jika kita hanya mengacu pada standar yang sama untuk semua siswa. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk benar-benar memahami dan mengidentifikasi apa yang menjadi penyebab kesulitan belajar pada siswa tersebut, agar kita bisa memberikan solusi yang tepat. Salah satu cara yang bisa diterapkan adalah dengan mengganti sistem asesmen yang digunakan, di mana untuk siswa yang mengalami kesulitan, soal-soal yang diberikan dapat disesuaikan agar lebih mudah dan sesuai dengan tingkat kesulitan yang dapat siswa tangani. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi siswa untuk mengatasi kesulitan tanpa merasa tertekan atau terbebani. Namun, dalam melakukan pendekatan ini, kita harus tetap menjaga *image* dan harga diri siswa. Proses pembelajaran harus dilakukan dengan penuh pengertian, tanpa menghakimi atau menilai siswa berdasarkan kesulitan yang mereka hadapi. Dengan pendekatan yang penuh empati dan perhatian, diharapkan siswa dapat meraih perkembangan yang positif tanpa merasa dibedakan atau dikucilkan”.²⁵

Bapak Isa Anshari, S.Pd., MM menambahkan bahwa:

“Guru BK di SMA Negeri 1 Gambut selalu siap membantu siswa yang sedang menghadapi masalah, namun kesiapan tersebut bergantung pada situasi dan kondisi yang ada. Demikian juga dengan staff administrasi, yang selalu sabar dalam menangani masalah administrasi siswa. Staff administrasi berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, meskipun pada beberapa kondisi, apabila fasilitas yang ada terbatas, mereka akan menangani masalah sesuai kemampuan dan sumber daya yang tersedia. Dalam hal ini, baik guru BK maupun staff administrasi berusaha memberikan pelayanan yang optimal, meskipun terkadang

²⁴Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Arab Ibu Nurul Ainun, S.Pd pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.55 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

²⁵Hasil wawancara dengan Wakasek Humas Ibu Halisah Indriani, S.Pd pada Senin, 17 Februari 2025, pukul 10.30 WITA di Ruang Wakasek SMA Negeri 1 Gambut.

keterbatasan fasilitas atau situasi dapat mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan”.²⁶

Jadi pada dasarnya, kesulitan belajar sering terjadi selama proses pembelajaran di SMA Negeri 1 Gambut, terutama pada siswa yang menghadapi berbagai tantangan dalam mengikuti materi pelajaran. Hal ini seperti perbedaan kemampuan dan gaya belajar, kurangnya pemahaman terhadap materi yang diajarkan, serta masalah pribadi yang dapat mempengaruhi konsentrasi dan motivasi belajar, menjadi penyebab utama kesulitan tersebut. Meskipun demikian, sekolah berusaha untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah ini melalui pendekatan yang lebih dalam, seperti program bimbingan, remedial, dan konsultasi dengan orang tua. Dengan memahami bahwa setiap siswa memiliki potensi yang berbeda, SMA Negeri 1 Gambut berupaya menciptakan lingkungan yang mendukung agar siswa yang mengalami kesulitan belajar dapat merasa dihargai, didengar, dan mendapatkan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan.

5. Bukti Fisik (*Tangible*) SMA Negeri 1 Gambut

Bukti fisik dalam kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut merujuk pada berbagai aspek fasilitas fisik yang ada, seperti peralatan, bangunan, dan sarana prasarana lainnya yang mendukung proses belajar mengajar. Wujud dari bukti fisik ini tidak hanya tercermin dalam kondisi fisik bangunan yang terawat dan memadai, tetapi juga dalam ketersediaan peralatan yang memadai untuk menunjang aktivitas pendidikan. Selain itu, bukti fisik tersebut mencakup kualitas layanan yang diberikan kepada siswa, yang ditunjukkan melalui

²⁶Hasil wawancara dengan Guru Sejarah Bapak Isa Anshari, S.Pd., MM pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.30 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

kenyamanan, keamanannya, serta kemudahan akses yang disediakan dalam menunjang kelancaran kegiatan belajar di sekolah. Dengan demikian, bukti fisik ini menjadi indikator penting yang menggambarkan kualitas dan efektivitas layanan pendidikan yang dapat dirasakan langsung oleh para siswa dan tenaga pengajar di SMA Negeri 1 Gambut.

Bapak Drs.H.Indriono, M.Pd selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Gambut menyampaikan bahwa:

“Dari segi fasilitas fisik, Alhamdulillah sekolah ini telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Salah satu perkembangan yang adalah dengan bertambahnya laboratorium. Dahulu, sekolah ini hanya memiliki dua laboratorium, namun saat ini sudah tersedia empat laboratorium aktif, yakni laboratorium fisika, kimia, biologi, dan komputer. Selain itu, sekolah juga telah memiliki laboratorium bahasa, meskipun penggunaannya belum bisa maksimal karena keterbatasan alat dan fasilitas pendukung yang belum lengkap.”²⁷

Hasil wawancara dengan Ibu Nurul Ainun menjelaskan bahwa:

“Mengenai fasilitas di sekolah cukup mendukung, walaupun seiring berjalannya waktu pasti ada yang rusak akan tetapi pasti diperbaiki. Akan tetapi tidak semua kelas itu ada fasilitas proyektor nya, tetapi ada di sediakan oleh sekolah untuk bisa digunakan misalnya kita meminjam terlebih dahulu di bagian asset sekolah. Sekolah ini juga sudah menerapkan teknologi wifi untuk mendukung proses belajar. Untuk teknologi sekolah ini dikendalikan oleh Tim IT SMA Negeri 1 Gambut”.²⁸ Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sekolah sudah

memfasilitasi cukup baik, akan tetapi seperti proyektor masih dalam kata keterbatasan karena tidak disediakan di setiap kelasnya. Sekolah ini juga memfasilitasi seperti teknologi *wifi* untuk mendukung proses pembelajaran. Hasil

²⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Indriyono, M.Pd pada Selasa, 18 Maret 2025, pukul 09.30 WITA di Ruang Kepsek SMA Negeri 1 Gambut.

²⁸ Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Arab Ibu Nurul Ainun, S.Pd pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.55 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

wawancara ini juga disampaikan oleh Ibu Norol Hikmah, S.Pd yang menjelaskan bahwa:

“Untuk disekolahan ini SMA Negeri 1 Gambut alhamdulillah fasilitas sekolah ini sudah memadai termasuk ruang kelas yang nyaman, alat pembelajaran yang lengkap proyektor dan teknologi lainnya yang mendukung proses belajar mengajar. Sekolah ini sudah menerapkan teknologi *wifi* untuk mendukung proses pembelajaran, kami juga menggunakan *platform* pembelajaran *online* untuk memfasilitasi proses belajar mengajar”.²⁹

Dalam wawancara dengan Ibu Nurul Ainun, S.Pd., dan Ibu Norol Hikmah, S.Pd., mengungkapkan bahwa SMA Negeri 1 Gambut telah memanfaatkan teknologi dalam mendukung proses pembelajaran, salah satunya dengan menyediakan akses *wifi* yang memadai. Fasilitas sekolah pun terbilang lengkap dan nyaman, seperti ruang kelas yang kondusif serta alat pembelajaran yang mendukung, termasuk proyektor dan teknologi lainnya. Selain itu, untuk mempermudah proses belajar mengajar, sekolah juga telah mengimplementasikan *platform* pembelajaran *online* yang memfasilitasi interaksi antara siswa dan guru. Semua fasilitas dan teknologi ini menunjukkan komitmen sekolah dalam meningkatkan kualitas pendidikan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada.

Melalui wawancara dengan salah satu siswi kelas XII yang menyampaikan pendapatnya mengenai bukti fisik yang ada di SMA Negeri 1 Gambut. Nadila Ariyani menyampaikan bahwa:

“Menurut saya, fasilitas sekolah yang ada saat ini sudah cukup memadai, namun masih perlu beberapa perbaikan dan penambahan. Ruang kelas yang ada sudah cukup nyaman, laboratorium yang ada juga sudah

²⁹Hasil wawancara dengan Guru Biologi Ibu Norol Hikmah, S.Pd pada Senin, 10 Februari 2025, pukul 10.10 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

cukup lengkap, perpustakaan yang ada juga sudah cukup besar dan memiliki koleksi buku yang cukup lengkap. Fasilitas yang menurut saya memadai adalah ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan. Namun, masih ada fasilitas yang kurang memadai yaitu ruang komputer dan fasilitas olahraga. Ruang komputer yang ada masih terbatas dan tidak cukup untuk menampung semua siswa, sedangkan fasilitas olahraga yang ada masih belum lengkap dan tidak cukup untuk mendukung kegiatan olahraga siswa. Fasilitas yang tersedia di sekolah tentu membantu saya belajar dengan nyaman. Ruang kelas yang nyaman dan laboratorium yang lengkap membuat saya dapat belajar dengan lebih efektif. Perpustakaan yang besar dan memiliki koleksi buku yang lengkap juga membuat saya dapat menemukan sumber belajar yang cukup”.³⁰

Salah satu siswi kelas X juga menambahkan, Febi Nurlmala menjelaskan

bahwa:

“Menurut saya, Fasilitas sekolah yang memadai sangat penting untuk mendukung proses belajar-mengajar. Ruang kelas yang nyaman dengan pencahayaan yang baik akan meningkatkan konsentrasi siswa. Laboratorium yang lengkap dengan alat-alat yang berfungsi baik memungkinkan pembelajaran dan praktik menjadi lebih efektif. Perpustakaan dengan koleksi buku yang beragam serta akses ke sumber belajar digital akan memperluas wawasan siswa. Fasilitas yang menurut saya memadai adalah ruang kelas, laboratorium, perpustakaan. Namun masih ada fasilitas yang kurang memadai adalah ruang laboratorium yang tidak lengkap, lapangan olahraga yang masih kurang, dan toilet yg sedikit kotor. Akan tetapi fasilitas yg tersedia sudah cukup memadai saya dalam belajar dikelas dengan nyaman. ruang kelas yang bersih dan nyaman membuat siswa lebih fokus lagi dalam belajar”.³¹

Melalui wawancara dengan siswi SMA Negeri 1 Gambut, dapat diketahui pandangan mereka mengenai fasilitas yang ada di sekolah, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas lainnya. Siswa menjelaskan bahwa sebagian besar fasilitas yang ada di sekolah sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang cukup lengkap, serta perpustakaan yang memiliki koleksi buku

³⁰Hasil wawancara dengan Nadila Ariyani Siswa Kelas XII pada Senin, 17 Februari 2025, pukul 12.30 WITA di Halaman Sekolah SMA Negeri 1 Gambut.

³¹Hasil wawancara dengan Feby Nurmala Siswa Kelas X pada Senin, 17 Februari 2025, pukul 12.45 WITA di Halaman Sekolah SMA Negeri 1 Gambut.

yang beragam. Fasilitas-fasilitas ini, menurut siswa, sangat membantu dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan efektif. Namun, ada beberapa fasilitas yang menurut siswa masih kurang memadai, seperti ruang laboratorium yang belum lengkap, serta fasilitas olahraga yang masih perlu diperbaiki. Selain itu, kondisi toilet yang terkadang kurang terawat juga menjadi perhatian bagi sebagian siswa. Meskipun ada beberapa fasilitas yang perlu perbaikan, secara keseluruhan, siswa merasa bahwa fasilitas yang ada di sekolah sudah cukup membantu mereka untuk belajar dengan nyaman.

Ibu Norol Hikmah, S.Pd., menambahkan bahwa:

“Menurut Ibu sekolah sudah mulai menyediakan peralatan belajar, kemudian sudah memadai untuk proses belajarnya, sekolah kami juga memiliki laboratorium yang lumayan lengkap, perpustakaan yang luas, dan fasilitas lainnya juga sudah mendukung”.³²

Bukti fisik dalam sebuah sekolah tidak hanya dapat dilihat dari kondisi ruang kelas, penggunaan alat pembelajaran yang lengkap, atau adanya proyektor dan teknologi lainnya yang mendukung proses pembelajaran. Bukti fisik juga mencakup aspek yang mendukung kualitas pendidikan. Salah satunya adalah penyediaan buku-buku yang relevan di perpustakaan yang dimiliki oleh SMA Negeri 1 Gambut. Perpustakaan ini menjadi sumber pengetahuan tambahan bagi siswa.

³²Hasil wawancara dengan Guru Biologi Ibu Norol Hikmah, S.Pd pada Senin, 10 Februari 2025, pukul 10.10 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.



Gambar 4.2 Perpustakaan SMA Negeri 1 Gambut

Melalui wawancara dengan Ibu Nurul Ainun, S.Pd., menjelaskan bahwa:

“Untuk buku-buku sudah disediakan oleh sekolah di perpustakaan, meskipun buku-buku nya belum sepenuhnya lengkap, tetapi upaya sekolah terus melakukan perbaikan. Sebagai contoh, buku bahasa Arab baru saja ditambahkan ke dalam perpustakaan. Jadi untuk sementara waktu, sebagai solusinya materi pembelajaran dapat disalurkan kepada siswa melalui grup *WhatsApp* kelas dalam bentuk file pdf. Dengan ini, meskipun fasilitas buku di perpustakaan belum sepenuhnya terpenuhi, akan tetapi akses terhadap materi dapat disampaikan dengan mudah oleh siswa”.³³

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Drs. H. Indriyono selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Gambut:

“Fasilitas perpustakaan juga telah mengalami peningkatan. Perpustakaan sekolah kini telah diperluas sehingga mampu menampung lebih banyak siswa dalam satu waktu. Jumlah koleksi buku juga telah ditambah agar sesuai dengan kebutuhan literasi siswa. Peningkatan kualitas pencahayaan dan kenyamanan ruang baca juga menjadi perhatian kami, agar siswa merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk membaca serta belajar di dalam perpustakaan. Dengan adanya pembaruan fasilitas

³³Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Arab Ibu Nurul Ainun, S.Pd pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.55 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.

ini, diharapkan literasi siswa meningkat dan mereka semakin termotivasi dalam proses belajar”.³⁴

Selain itu, perawatan fasilitas yang disediakan oleh SMA Negeri 1 Gambut juga menjadi salah satu yang penting. Fasilitas yang terawat dengan baik mencerminkan perhatian sekolah terhadap kenyamanan dan keamanan siswa, sehingga mendukung suasana belajar.

Hal ini disampaikan oleh Kepala Sekolah Bapak Drs.H.Indriyono, M.Pd:

“Tentu saja fasilitas disekolah ini selalu dirawat dan di perbarui secara berkala. Jika fasilitas masih layak pakai, akan kami perbaiki agar tetap berfungsi dengan baik. Tetapi, jika sudah tidak layak digunakan, maka kami ganti dengan yang baru. Perawatan rutin juga terus dilakukan untuk memastikan seluruh sarana mendukung kegiatan belajar mengajar secara optimal”.³⁵

Ibu Nurul Ainun, S.Pd, menjelaskan bahwa:

“Fasilitas sekolah juga harus dirawat dengan baik. Contohnya, dinding pagar halaman sekolah yang mulai pudar diatasi dengan mengadakan lomba menggambar di dinding sekolah. Hal ini tidak hanya memperindah, tetapi juga untuk merawat agar terhindar dari lumut dan pemudaran warna cat. Selain itu, kebersihan juga menjadi perhatian penting, misalnya jika ada siswa yang datang terlambat ke sekolah, kami akan memberikan sanksi berupa membersihkan mushola, wc, atau mencuci mukena yang mana ini juga merupakan bagian dari upaya perawatan sekolah. Contoh lainnya jika ada kebocoran di kelas, kami segera melaporkan dan melakukan perbaikan agar fasilitas tetap terjaga dengan baik”.³⁶

³⁴ Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Indriyono, M.Pd pada Selasa, 18 Maret 2025, pukul 09.30 WITA di Ruang Kepsek SMA Negeri 1 Gambut.

³⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Indriyono, M.Pd pada Selasa, 18 Maret 2025, pukul 09.30 WITA di Ruang Kepsek SMA Negeri 1 Gambut.

³⁶ Hasil wawancara dengan Guru Bahasa Arab Ibu Nurul Ainun, S.Pd pada Kamis, 06 Februari 2025, pukul 14.55 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.



Gambar 4.3 Dinding Sekolah Hasil Lomba Siswa SMA Negeri 1 Gambut.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa perawatan fasilitas sekolah sangat penting untuk menjaga kualitas dan kenyamanan sekolah. Kebersihan juga menjadi perhatian utama di sekolah ini dengan memberikan sanksi kepada siswa yang terlambat. Selain itu, sekolah juga menyediakan sarana parkir yang memadai, sehingga para siswa dan guru dapat dengan mudah memarkirkan kendaraan dengan aman dan nyaman. Semua upaya ini dilakukan oleh demi menciptakan lingkungan sekolah yang bersih, aman, dan nyaman.

Ibu Norol Hikmah, S.Pd., menjelaskan tentang penyediaan sarana parkir di SMA Negeri 1 Gambut bahwa:

“Menurut ibu sarana parkir di SMA Negeri 1 Gambut sudah mulai baik, karena seperti yang kita lihat parkirannya sudah luas kemudian disediakan cctv, dan dibedakan antara parkir guru dan siswa. Untuk parkir siswa itu sudah terkafer semuanya”.³⁷

³⁷ Hasil wawancara dengan Guru Biologi Ibu Norol Hikmah, S.Pd pada Senin, 10 Februari 2025, pukul 10.10 WITA di Ruang Tunggu SMA Negeri 1 Gambut.



Gambar 4.4 Parkiran Siswa SMA Negeri 1 Gambut

C. Hasil Angket/Kuesioner

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada siswa/i SMA Negeri 1 Gambut dengan jumlah responden 66 orang yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan sekolah

Tabel 4.7 Persepsi siswa/i terhadap kualitas layanan sekolah

No	Indikator	Rata-Rata	Persentase
1.	<i>Reliability</i>	3.36	21%
2.	<i>Responsivness</i>	3.14	19%
3.	<i>Assurance</i>	3.13	13%
4.	<i>Empathy</i>	3.27	20%
5.	<i>Tangible</i>	3.24	27%
Total		16.14	100%

Sumber: Hasil Pengukuran, 2025.

Tabel 4.8 Ekspektasi siswa/i terhadap kualitas layanan sekolah

No	Indikator	Rata-Rata	Persentase
1.	<i>Reliability</i>	3.58	21%
2.	<i>Responsivness</i>	3.5	20%
3.	<i>Assurance</i>	3.38	13%
4.	<i>Empathy</i>	3.46	20%
5.	<i>Tangible</i>	3.5	27%
Total		17.42	100%

Sumber: Hasil Pengukuran, 2025.

Berdasarkan hasil yang tercantum dalam Tabel 4.7 dan 4.8, kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah dinilai secara komprehensif melalui persepsi dan ekspektasi para responden, yang diukur menggunakan 5 indikator utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Setiap indikator tersebut memiliki nilai rata-rata yang menggambarkan sejauh mana keberhasilan kualitas layanan yang diterapkan di SMA Negeri 1 Gambut. Secara keseluruhan, nilai rata-rata persepsi yang diperoleh dari kelima indikator tersebut adalah 16,14 yang menunjukkan penilaian terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh para responden. Di sisi lain, nilai rata-rata ekspektasi dari kelima indikator tersebut adalah 17,42 yang mencerminkan harapan para responden terhadap kualitas layanan yang seharusnya diberikan. Setiap indikator, dengan karakteristik dan pengukurannya masing-masing, memberikan kontribusi persentase tertentu terhadap nilai total tersebut, yang menggambarkan perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pihak terkait.

Persepsi siswa terhadap indikator *reliability* dalam kualitas layanan menunjukkan hasil rata-rata 3,36 dengan persentase sebesar 21%. Hasil ini menyatakan bahwa siswa menilai layanan administrasi di sekolah cukup baik karena tidak berbelit-belit, guru dinilai kompeten dalam menyampaikan materi

pembelajaran, serta menunjukkan kedisiplinan yang konsisten dalam proses mengajar. Sementara itu, ekspektasi siswa terhadap indikator *reliability* menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,58 dengan persentase sebesar 21%. Hal ini menandakan bahwa siswa memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap kualitas layanan pendidikan, khususnya dalam hal keandalan. Siswa berharap agar layanan administrasi semakin efisien, guru tidak hanya kompeten namun juga inovatif dalam mengajar, serta kedisiplinan guru dapat terus ditingkatkan.

Pada indikator *responsiveness*, diperoleh nilai persepsi sebesar 3,14 dengan persentase 19%, sedangkan nilai ekspektasi siswa sebesar 3,5 dengan persentase 20%. Meskipun terdapat sedikit selisih antara ekspektasi dan persepsi, hal ini merupakan hal yang wajar, karena pada umumnya ekspektasi masyarakat, khususnya siswa dan orang tua, akan cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi terhadap layanan yang diterima secara nyata. Namun demikian, secara keseluruhan, nilai persepsi yang mendekati ekspektasi menunjukkan bahwa pihak sekolah telah menunjukkan *responsiveness* yang baik dalam memberikan layanan. *Responsiveness* SMA Negeri 1 Gambut tercermin dari berbagai hal positif, seperti ketegasan staf BK dalam menegakkan kedisiplinan yang menjadi bagian penting dalam pembentukan karakter siswa, serta keterbukaan para guru yang senantiasa bersedia menjawab pertanyaan siswa meskipun di luar jadwal pelajaran. Sekolah juga dinilai cepat tanggap dalam merespons keluhan maupun masukan yang disampaikan oleh siswa maupun orang tua, yang menjadi indikator bahwa sekolah telah berupaya membangun komunikasi dua arah yang efektif dan menciptakan lingkungan belajar yang responsif, terbuka, terhadap kebutuhan siswa.

Pada indikator *assurance* diperoleh nilai persepsi sebesar 3,13 dengan persentase 13%, sedangkan nilai ekspektasi mencapai 3,38 dengan persentase yang sama, yaitu 13%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sekolah telah memberikan jaminan layanan yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan akademik maupun non-akademik siswa. Ekspektasi yang lebih tinggi dari persepsi mengindikasikan bahwa siswa memiliki harapan besar terhadap kualitas layanan yang diberikan, dan ini menjadi peluang bagi pihak sekolah untuk terus meningkatkan layanan agar semakin mendekati harapan siswa.

Selanjutnya indikator *empathy* pada SMeri 1 Gambut nilai persepsi memperoleh 3,27 dengan persentase 20% menunjukkan bahwa *empathy* sekolah terhadap siswa maupun orang tua siswa memiliki perhatian yang tinggi. Sedangkan ekspektasi memperoleh nilai rata-rata 3,46 dengan persentase 20%, terdapat sedikit selisih antara persepsi dan ekspektasi, hal ini merupakan hal yang wajar, karena pada umumnya ekspektasi masyarakat, khususnya siswa dan orang tua, akan cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi terhadap layanan yang diterima secara nyata.

Terakhir, yaitu indikator *tangible* diperoleh nilai persepsi sebesar 3,24 dengan persentase 27%, sedangkan nilai ekspektasi mencapai 3,5 dengan persentase yang sama, yaitu 27%. Hasil ini menggambarkan adanya sedikit kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden terhadap ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana di sekolah. Siswa menilai bahwa secara umum, sekolah telah menyediakan peralatan belajar yang cukup memadai untuk mendukung kelancaran proses belajar mengajar di kelas. Selain

itu, sekolah juga dianggap telah berupaya menyediakan koleksi buku-buku yang relevan di perpustakaan, yang dapat menunjang kebutuhan belajar siswa di berbagai bidang studi. Namun demikian, ketersediaan sarana parkir yang masih dirasa kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa fasilitas telah disediakan dengan baik, masih terdapat aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan demi menunjang kenyamanan seluruh warga sekolah, baik siswa, guru, maupun orang tua.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan di SMA Negeri 1 Gambut yang diukur melalui lima indikator utama *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Nilai rata-rata persepsi siswa sebesar 16,14 menunjukkan bahwa layanan yang dirasakan sudah baik, namun masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi siswa yang berada pada nilai 17,42.

Setiap indikator menunjukkan selisih nilai antara persepsi dan ekspektasi, yang menggambarkan adanya ruang perbaikan di berbagai aspek layanan. Indikator *reliability* memperoleh nilai tertinggi dalam persepsi 3,36, menandakan bahwa siswa puas dengan keandalan layanan, seperti kompetensi guru dan efisiensi administrasi. Indikator *tangible* memiliki persentase kontribusi terbesar 27% baik pada persepsi maupun ekspektasi, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana fisik menjadi perhatian utama siswa. Meski sebagian besar fasilitas sudah memadai, aspek seperti lahan parkir masih perlu ditingkatkan.

Sementara itu, pada indikator *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, nilai persepsi juga mendekati ekspektasi, menandakan bahwa sekolah telah menunjukkan tanggapan yang baik, jaminan layanan yang cukup, serta kepedulian

terhadap kebutuhan siswa dan orang tua. Namun demikian, perbedaan nilai antara ekspektasi dan persepsi yang konsisten menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan agar layanan yang diberikan dapat benar-benar memenuhi harapan.

D. Pembahasan

Hasil penelitian lapangan mengungkapkan bahwa peneliti akan melakukan analisis data secara deskriptif terkait Kualitas layanan sekolah dengan metode *servqual* di SMA Negeri 1 Gambut. Kualitas layanan sekolah menjadi suatu proses krusial yang dijalankan untuk mencapai tujuan pendidikan yang optimal, di mana setiap siswa dapat berkembang secara maksimal baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Proses ini mencakup berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pengajaran, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, serta menyediakan fasilitas yang mendukung. Selain itu, kualitas layanan sekolah juga melibatkan system administrasi yang efisien, hubungan yang baik antara pihak sekolah dan orang tua siswa, serta perhatian terhadap kebutuhan individual siswa.

Pada bagian ini, kita akan mendalami analisis data dengan merinci temuan yang dihasilkan dari penelitian lapangan. Informasi yang diperoleh berasal dari hasil wawancara yang dilakukan dengan sejumlah informan, penyebaran angket kepada siswa, dan dokumentasi data yang terkumpul dari SMA Negeri 1 Gambut, serta hasil observasi yang di teliti secara langsung di lapangan. Melalui pendekatan ini, kita akan menyelidiki secara lebih mendalam dan menyajikan

gambaran yang komprehensif mengenai hasil penelitian, memperkuat dasar pengetahuan yang kita miliki.

1. Keandalan (*Reliability*) SMA Negeri 1 Gambut

Dalam menganalisis keandalan kualitas layanan di SMA Negeri 1 Gambut, salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah kemampuan sekolah dalam menyediakan pembelajaran yang konsisten, tepat waktu, dan dapat diandalkan, sesuai dengan harapan siswa, orang tua, dan masyarakat. Keandalan ini mencakup pengajaran yang konsisten dan berkualitas, di mana setiap materi yang disampaikan kepada siswa tidak hanya tercapai dengan baik, tetapi juga mampu menghasilkan hasil belajar yang optimal. Materi yang disampaikan dengan konsisten dan terstruktur dengan baik dapat membantu siswa mencapai hasil belajar yang optimal.

Melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa temuan ini sejalan dengan Teddy Chandra dkk, yang menjelaskan bahwa setiap layanan memerlukan bentuk layanan yang handal, artinya dalam memberikan layanan, setiap guru diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk layanan yang memuaskan.³⁸

SMA Negeri 1 Gambut menyatakan bahwa setiap siswa memiliki tipe belajar yang berbeda. Oleh karena itu, SMA Negeri 1 Gambut memanfaatkan berbagai metode pembelajaran yang bervariasi. Dengan variasi metode dan media pembelajaran, siswa dapat belajar dari berbagai perspektif yang memungkinkan

³⁸ Chandra, Chandra, dan Hafni, *Service Quality Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 75.

mereka untuk memahami dan mengingat materi dengan lebih baik. Melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa temuan ini sejalan dengan Nining Mariyaningsih dan Mistina Hidayati dalam bukunya, yang menjelaskan bahwa metode pembelajaran mengacu pada suatu cara yang akan digunakan oleh guru untuk mengoptimalkan proses pembelajaran dalam rangka mencapai tujuan pembelajaran yang diharapkan. Metode pembelajaran banyak sekali, di antaranya: ceramah, demonstrasi, diskusi, simulasi, laboratorium, pengalaman lapangan, *brainstorming*, debat, dan sebagainya.³⁹

Penelitian juga menyoroti kedisiplinan guru dalam mengajar, kedisiplinan menjadi faktor penting dalam menjaga kehandalan layanan pendidikan di sekolah ini. Meskipun pada umumnya guru di SMA Negeri 1 Gambut berusaha untuk disiplin dalam mengajar, terkadang ada guru yang mengalami keterlambatan, baik saat masuk maupun keluar dari kelas. Dalam konteks kedisiplinan pada kehandalan kualitas layanan sekolah, temuan tersebut sejalan dengan Wirawan dikutip pada buku Manajemen Guru yang menjelaskan kedisiplinan adalah sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik, dan norma budaya organisai yang lainnya, yang harus dipatuhi dalam melayani konsumen.⁴⁰

³⁹ Nining Mariyaningsih dan Mistina Hidayanti, *Teori dan Praktik Berbagai Model dan Metode Pembelajaran Menerapkan Inovasi Pembelajaran di Kelas-Kelas Inspiratif* (Surakarta: CV Kekata Group, 2018), 10–11, <https://books.google.co.id/books?id=JKJoDwAAQBAJ&lpg=PR1&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>.

⁴⁰ Hafidulloh, Sofiah Nur Iradawaty, dan Mochamad Mochklas, *Manajemen Guru: Meningkatkan Kedisiplinan dan Kinerja Guru* (Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani, 2021), 40.

Kehandalan kualitas layanan dalam pembelajaran di SMA Negeri 1 Gambut menjadi faktor penting dalam memastikan proses pembelajaran dapat tersampaikan dengan baik dan efektif kepada siswa. Kehandalan ini tercermin dalam kemampuan sekolah untuk menyampaikan materi pembelajaran dengan konsisten dan dalam kondisi yang memadai. Sejalan dengan temuan Teddy Chandra dkk, setiap guru diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk layanan yang memuaskan.⁴¹

Dalam menganalisis kehandalan kualitas layanan di SMA Negeri 1 Gambut, salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah kemampuan sekolah dalam menyediakan pembelajaran yang konsisten, tepat waktu, dan dapat diandalkan, sesuai dengan harapan siswa, orang tua, dan masyarakat. Hal ini tercermin dari penggunaan metode pembelajaran yang beragam dan konsisten, serta penguasaan materi oleh guru yang disampaikan secara terstruktur.

Dukungan terhadap keandalan ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan orang tua siswa. Mereka menyatakan bahwa materi pembelajaran tersampaikan dengan baik, sebagaimana tercermin dari nilai rapor anak-anak mereka. Selain itu, komunikasi aktif dari wali kelas mengenai perkembangan belajar siswa memberikan kepercayaan bahwa proses pembelajaran berjalan sesuai dengan harapan. Orang tua juga menilai guru dan staf sekolah sigap dalam mendukung kebutuhan siswa, baik dalam bidang akademik maupun non-

⁴¹ Chandra, Chandra, dan Hafni, *Service Quality Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 32.

akademik seperti kegiatan ekstrakurikuler, yang semakin menegaskan konsistensi dan ketepatan layanan pendidikan di sekolah ini.

Hasil wawancara di SMA Negeri 1 Gambut menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan di sekolah ini sudah baik, dengan penerapan kurikulum merdeka yang telah berjalan selama tiga tahun dan dukungan pelatihan bagi guru. Meskipun terdapat tantangan seperti fasilitas yang kurang memadai dan penggantian guru yang tidak sesuai bidang, para guru berusaha menyampaikan materi dengan cara yang jelas dan relevan, serta menggunakan berbagai metode pembelajaran untuk mengakomodasi tipe belajar siswa yang beragam. Disiplin dalam pengajaran juga menjadi perhatian, meskipun ada beberapa kendala dalam manajemen waktu. Secara keseluruhan, hasil wawancara maupun hasil angket baik itu persepsi maupun ekspektasi menunjukkan bahwa kehandalan kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut sudah berada dalam kategori sangat baik, karena terlihat dari layanan administrasi yang tidak berbelit-belit dan guru sudah kompeten dalam mengajar. Namun, hasil angket mengungkap adanya hambatan dalam disiplinnya seorang guru dalam mengajar. Perbedaan ini menunjukkan bahwa ada aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam kedisiplinan guru dalam mengajar.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa teori *Servqual* oleh Parasuraman dkk,⁴² sejalan dengan temuan yang di lakukan penelitian di SMA Negeri 1 Gambut bahwa kehandalan kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut menunjukkan hasil yang positif berdasarkan observasi dan wawancara

⁴² Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.," 23.

yang telah dilakukan terhadap kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua siswa. Sekolah menunjukkan sikap kedisiplinan, ketetapan dalam memenuhi janji yang diberikan, dan kehandalan dalam proses pembelajaran. Kehandalan dalam penyampaian materi pembelajaran di SMA Negeri 1 Gambut didukung oleh pengelolaan kurikulum yang terstruktur dengan rapi. Materi yang disampaikan disusun dengan mempertimbangkan relevansi dengan kebutuhan belajar siswa, baik secara akademis maupun berdasarkan minat dan potensi siswa.

2. Daya Tanggap (*Responsivness*) SMA Negeri 1 Gambut

Menurut Hermansyah *responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian layanan, pihak penyedia layanan berusaha memperbaiki. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, saran dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan dalam melayani konsumen, kecepatan dalam melayani konsumen, dan penanganan keluhan konsumen.⁴³ Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan, daya tanggap terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Gambut mencerminkan komitmen sekolah dalam memberikan layanan yang responsif dan efektif kepada siswa, orang tua, serta pihak terkait lainnya. SMA Negeri 1 Gambut menunjukkan

⁴³ -, “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dampak terhadap Kepuasan Konsumen,” 125.

kesiapan untuk memberikan bantuan yang cepat dalam hal non-fisik, seperti memberikan informasi dan menjawab pertanyaan siswa dan orang tua.

Daya tanggap kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut menunjukkan bahwa pihak sekolah berkomitmen untuk memberikan layanan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan siswa dan orang tua, terutama dalam hal-hal non-fisik yang tidak terkait dengan pembiayaan. Kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan administrasi dan pertanyaan dari siswa atau orang tua diakui sebagai salah satu aspek layanan yang baik di sekolah ini. Namun, kendala terbesar terletak pada hal-hal yang berhubungan dengan pembiayaan dan perencanaan anggaran yang dilakukan satu kali dalam setahun, yang mempengaruhi kemampuan sekolah untuk segera memenuhi permintaan terkait perbaikan fisik atau pembangunan fasilitas.

Berdasarkan hasil penelitian dengan siswa dalam hal administrasi, pengalaman siswa juga menunjukkan bahwa staf administrasi sekolah menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional. Staff juga cepat tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, meskipun ada kalanya proses administrasi menjadi sedikit lebih lama pada saat permintaan yang sama dilakukan oleh banyak siswa. Daya tanggap juga SMA Negeri 1 Gambut juga menerapkan kebijakan yang mengatur waktu komunikasi antara siswa dan guru di luar jam pembelajaran. Meskipun siswa diizinkan untuk bertanya di luar jam pelajaran jika ada kebutuhan mendesak, mereka diingatkan untuk tetap menghormati waktu pribadi guru dengan melakukan koordinasi terlebih dahulu.

Daya tanggap di SMA Negeri 1 Gambut menunjukkan komitmen sekolah dalam memberikan layanan yang cepat dan efektif kepada siswa dan orang tua. Hal ini terlihat dari kesigapan dalam memberikan informasi, menangani kebutuhan administrasi, serta kemampuan staf untuk menjawab pertanyaan dengan sopan dan profesional.

Wawancara dengan orang tua memperkuat temuan ini. Mereka menilai bahwa komunikasi dengan wali kelas berjalan baik dan terbuka, serta bahwa sekolah responif terhadap keluhan, masukan, atau pertanyaan yang diajukan. Meskipun sebagian orang tua belum pernah secara langsung menyampaikan pertanyaan, mereka percaya bahwa pihak sekolah akan memberikan respons yang cepat dan solutif jika dibutuhkan. Hal ini memperlihatkan adanya kepercayaan yang tinggi terhadap sistem layanan dan keterbukaan informasi yang diterapkan sekolah.

Berdasarkan hasil temuan, bahwa daya tanggap dalam kualitas layanan di SMA Negeri 1 Gambut tergolong sudah baik, ditunjukkan melalui kesiapan sekolah dalam memberikan bantuan dengan cepat dan tepat, terutama dalam hal layanan non-fisik seperti informasi akademik dan administrasi. Sekolah menerapkan sistem komunikasi yang terbuka dan responsif, baik melalui media digital maupun tatap muka, serta memiliki tenaga pendidik dan staf administrasi yang profesional dan peduli terhadap kenyamanan siswa. Secara keseluruhan, tidak terdapat perbedaan mendasar antara hasil angket wawancara dengan hasil angket, meskipun terdapat keterbatasan dalam hal layanan yang memerlukan pendanaan fisik karena bergantung pada perencanaan tahunan dan sumber dana

yang terbatas, secara umum tidak ditemukan keluhan berarti dari siswa maupun orang tua, yang menandakan bahwa layanan sekolah sudah memenuhi harapan.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa teori *servqual* oleh Parasuraman dkk,⁴⁴ sejalan dengan hasil yang menunjukkan bahwa SMA Negeri 1 Gambut telah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi positif antara siswa, orang tua, dan staf pengajar, yang mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan sebagian besar pihak yang terlibat.

3. Jaminan (*Assurance*) SMA Negeri 1 Gambut

Jaminan pada SMA Negeri 1 Gambut mencakup kepercayaan, keamanan, pengetahuan, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat di percaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sejalan dengan temuan Abdul Hakeem Alade Najimdeen yang menemukan bahwa mahasiswa internasional dalam kepuasan mereka terhadap pendidikan tinggi lebih memperhatikan masalah hubungan manusia, kepercayaan, keyakinan, dan pengetahuan staff.⁴⁵

Jaminan kualitas layanan sekolah sangat bergantung pada bagaimana lingkungan pendidikan dapat menciptakan rasa aman dan percaya bagi siswa. Di SMA Negeri 1 Gambut, pendekatan yang penuh perhatian terhadap siswa dalam setiap proses pembelajaran menjadi hal yang sangat penting. Menghargai setiap usaha siswa, sekecil apapun itu, menjadi cara untuk menjaga kepercayaan diri

⁴⁴ Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.," 23.

⁴⁵ Abdul Hakeem Alade Najimdeen, Ismail Hussein Amzat, dan Hairuddin Bin Mohd Ali, "The Impact of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction: A Study of International Students in Malaysian Public Universities," *IJUM Journal of Educational Studies* 9, no. 2 (21 Juni 2021): 103, <https://doi.org/10.31436/ijes.v9i2.324>.

mereka. Memberikan apresiasi dan dukungan tanpa merendahkan memungkinkan siswa merasa dihargai, yang akan meningkatkan motivasi mereka untuk terus belajar tanpa takut gagal.

Kepercayaan dalam dunia pendidikan juga sangat dipengaruhi oleh karakter dan kepribadian guru. Setiap guru harus mampu menjadi teladan yang baik dalam setiap tindakan dan perkataan, sebab siswa cenderung meniru apa yang mereka lihat. Oleh karena itu, guru harus menjadi pribadi yang disiplin, bertanggung jawab, dan berintegritas agar bisa membangun hubungan yang penuh kepercayaan dengan siswa. Pendidikan yang berkualitas juga memerlukan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan, minat, dan bakat siswa. Dengan mengenali potensi setiap siswa, sekolah dapat menyediakan berbagai kesempatan yang sesuai untuk mereka mengembangkan diri, baik melalui kegiatan akademik maupun non-akademik.

Kualitas layanan pendidikan berkaitan pada cara guru membangun hubungan yang positif dengan siswa. Pendekatan yang dekat, namun tetap menjaga batasan yang jelas antara peran guru dan siswa, akan menciptakan suasana belajar yang nyaman dan kondusif. Dengan menjalin komunikasi yang baik, siswa akan merasa bahwa mereka bukan hanya sekadar subjek pembelajaran, tetapi juga individu yang dihargai dan didengar. Hal ini sangat penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan yang menjadi fondasi utama bagi keberhasilan pendidikan, memungkinkan siswa untuk belajar dengan percaya diri dan tanpa rasa takut.

Jaminan dalam layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Gambut mencakup pemberian rasa aman, kepercayaan, serta kompetensi guru dalam membimbing siswa. Guru diharapkan menjadi teladan melalui sikap disiplin dan integritas, serta menciptakan hubungan yang membangun rasa percaya diri siswa dalam belajar.

Hasil wawancara dengan orang tua mendukung dimensi ini. Mereka menyatakan bahwa lingkungan sekolah dianggap aman, bersih, dan nyaman untuk anak-anak. Sekolah juga menyediakan petugas keamanan (satpam) dan menjaga kebersihan lingkungan secara rutin, yang membuat siswa merasa lebih tenang dan dapat fokus dalam belajar. Kondisi lingkungan yang mendukung ini memperkuat rasa jaminan dan keyakinan orang tua terhadap kualitas dan keamanan layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil angket, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang mendasar yang tercermin dari komitmen sekolah dalam membangun kepercayaan dan motivasi siswa melalui pendekatan yang positif, komunikasi yang efektif, serta apresiasi terhadap setiap usaha siswa. Guru berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang suportif dengan menanamkan nilai kedisiplinan, memberikan penghargaan, dan menerapkan hukuman yang bersifat mendidik tanpa menjatuhkan semangat siswa. *Assurance* kualitas layanan ini semakin diperkuat dengan terciptanya lingkungan sekolah yang bersih, tertata, dan nyaman, yang mendukung terciptanya suasana belajar yang kondusif, serta fasilitas yang memadai sebagai bentuk nyata perhatian sekolah terhadap kesejahteraan dan pertumbuhan siswa baik secara akademik maupun non-akademik.

Melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa temuan ini konsisten dengan teori *Servqual (Service Quality)* oleh Parasuraman dkk,⁴⁶ sejalan dengan hasil yang menunjukkan bahwa SMA Negeri 1 Gambut telah berhasil membangun kepercayaan dan keamaan terhadap siswa.

4. Empati (*Empathy*) SMA Negeri 1 Gambut

Empati pada kualitas layanan di SMA Negeri 1 Gambut menunjukkan bahwa perhatian, keramahan, dan komunikasi yang baik menjadi aspek penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung bagi siswa, terutama bagi mereka yang menghadapi kesulitan belajar. Sejalan dengan Teddy Chandra yang menjelaskan, Empati dalam suatu layanan adalah bentuk perhatian, keseriusan, simpatik dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan.⁴⁷

Sekolah menunjukkan perhatian dan kasih sayang dalam menangani siswa yang kesulitan belajar, dengan menyediakan jalur dukungan yang beragam, seperti konsultasi dengan guru BK, wali kelas, dan wakasek kesiswaan. Pendekatan yang digunakan oleh guru dalam mengajar juga sangat fleksibel, disesuaikan dengan kebutuhan siswa, serta memberikan waktu tambahan di luar jam pelajaran untuk memastikan pemahaman yang lebih mendalam.

Keramahan terlihat dalam cara guru dan staf memberikan kesempatan bagi siswa untuk bertanya dan berdiskusi tanpa merasa tertekan, menciptakan komunikasi yang terbuka dan penuh pengertian. Selain itu, pendekatan yang fleksibel dalam evaluasi pembelajaran juga mencerminkan komitmen sekolah

⁴⁶ Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.," 23.

⁴⁷ Chandra, Chandra, dan Hafni, *Service Quality Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 73–74.

untuk memberikan kesempatan yang adil bagi setiap siswa, tanpa memandang kemampuan atau keterbatasan mereka. Semua upaya ini menunjukkan dedikasi SMA Negeri 1 Gambut dalam menciptakan suasana belajar yang baik, penuh perhatian, dan berbasis empati, yang bertujuan untuk mendukung perkembangan setiap siswa secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara, sekolah juga menerapkan komunikasi yang baik dalam memastikan siswa merasa nyaman dan percaya diri dalam mengikuti pembelajaran. Metode pembelajaran yang bervariasi dan disesuaikan dengan kebutuhan individu membantu siswa untuk lebih mudah memahami materi yang sulit. Dengan evaluasi yang fleksibel dan disesuaikan dengan kemampuan siswa, SMA Negeri 1 Gambut menunjukkan komitmennya untuk memberikan kesempatan yang adil bagi semua siswa, tanpa terkecuali. Semua upaya ini menggambarkan dedikasi sekolah dalam menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan setiap siswa secara menyeluruh, dengan penuh empati dan perhatian.

Empati sebagai salah satu dimensi utama layanan ditunjukkan melalui perhatian personal guru terhadap kebutuhan dan kesulitan belajar siswa. Guru memberikan pendekatan fleksibel dalam pembelajaran dan evaluasi, serta menyediakan waktu tambahan bagi siswa yang membutuhkan bantuan lebih lanjut.

Hal ini senada dengan hasil wawancara dari orang tua siswa. Mereka menyatakan bahwa sekolah menyediakan forum komunikasi, baik melalui grup WhatsApp kelas maupun pertemuan langsung secara berkala, yang dianggap

sangat efektif dalam menjalin hubungan dan menyampaikan informasi penting mengenai perkembangan anak. Ini menunjukkan bahwa sekolah memperhatikan sisi emosional dan sosial siswa melalui komunikasi yang terbuka dan inklusif, serta memperkuat hubungan antara sekolah dan orang tua.

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa empati dalam layanan SMA Negeri 1 Gambut dilihat melalui perhatian, keramahan, dan komunikasi yang baik, terutama terhadap siswa yang mengalami kesulitan belajar. dengan pendekatan yang positif dalam pengajaran, serta dukungan dari guru dan staff, sekolah menunjukkan komitmen kuat untuk menciptakan dan lingkungan belajar yang adil, nyaman, dan mendukung perkembangan setiap siswa. Dan hasil angket menunjukkan bahwa nilai berada dalam kategori sangat baik, karena persentase antara ekspektasi dan persepsi berada pada tingkat yang sama. Hal ini mengindikasikan bahwa empati dalam layanan SMA Negeri 1 Gambut telah terlaksana dengan sangat baik dan sesuai dengan harapan siswa.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa teori *servqual* oleh Parasuraman dkk,⁴⁸ sejalan dengan hasil yang menunjukkan bahwa SMA Negeri 1 Gambut telah berhasil menciptakan perhatian, keramahan, dan komunikasi yang baik kepada siswa.

5. Bukti Fisik (*Tangible*) SMA Negeri 1 Gambut

Bukti fisik kualitas layanan sekolah dapat dilihat dari berbagai fasilitas yang disediakan untuk mendukung proses pembelajaran, seperti ruang kelas, perlengkapan pembelajaran, dan bahan komunikasi. Menurut pandangan guru dan

⁴⁸ Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.," 23.

siswa, fasilitas sekolah di SMA Negeri 1 Gambut sudah cukup memadai, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki atau ditambah. Ruang kelas yang nyaman dan dilengkapi dengan teknologi seperti proyektor dan *wifi* merupakan salah satu contoh fasilitas yang mendukung kegiatan belajar. Guru menyatakan bahwa meskipun tidak semua kelas dilengkapi dengan proyektor, sekolah menyediakan alat tersebut yang dapat dipinjam sesuai kebutuhan, serta adanya dukungan Tim IT untuk mengelola teknologi di sekolah.

Berdasarkan hasil temuan wawancara bahwa fasilitas pembelajaran yang lengkap juga diungkapkan oleh guru yang menyebutkan bahwa sekolah sudah memiliki laboratorium yang cukup lengkap, serta perpustakaan yang luas dan menyediakan buku-buku untuk mendukung pembelajaran. Temuan ini sejalan dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No.57 Tahun 2021 ayat (1) pasal 25 tentang Standar Nasional Pendidikan, standar sarana dan prasarana merupakan kriteria minimal sarana dan prasarana yang harus tersedia pada satuan pendidikan dalam penyelenggara pendidikan. Pada ayat (2) dijelaskan sarana yang dimaksud pada ayat (1) merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan perlengkapan dalam mencapai tujuan pembelajaran.⁴⁹

Pandangan siswa juga menunjukkan bahwa mereka merasa fasilitas sekolah sudah cukup memadai, dengan ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang cukup lengkap, dan perpustakaan dengan koleksi buku yang baik. Namun, beberapa siswa merasa masih ada fasilitas yang kurang, seperti ruang komputer yang terbatas dan fasilitas olahraga yang belum optimal. Keterbatasan ruang

⁴⁹ Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan* (Jakarta, 2021).

komputer dianggap menghambat kegiatan belajar siswa, sementara fasilitas olahraga yang terbatas mengurangi kesempatan siswa untuk mengikuti kegiatan fisik yang penting untuk perkembangan mereka. Meskipun demikian, siswa merasa bahwa fasilitas yang ada cukup mendukung mereka untuk belajar dengan nyaman dan efektif.

Perawatan fasilitas sekolah juga diakui oleh guru dan siswa. Upaya perawatan fasilitas, seperti lomba menggambar untuk memperbaiki dinding pagar yang mulai pudar, serta menjaga kebersihan lingkungan sekolah, turut mendukung kualitas layanan di sekolah. Pembenahan fasilitas yang terus-menerus menunjukkan komitmen sekolah dalam menjaga lingkungan yang nyaman dan mendukung pembelajaran. Dengan berbagai fasilitas yang ada dan perawatan yang dilakukan, sekolah berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi kemajuan siswa dalam proses belajar.

Bukti fisik layanan di SMA Negeri 1 Gambut meliputi kelengkapan fasilitas pembelajaran seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan sarana teknologi. Meskipun beberapa fasilitas masih perlu ditingkatkan (seperti ruang komputer dan area parkir), secara umum fasilitas yang ada cukup mendukung kegiatan belajar mengajar. Pandangan orang tua menguatkan hal ini. Mereka menyatakan bahwa fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman, kipas angin, dan laboratorium yang memadai sangat membantu dalam mendukung proses belajar anak-anak mereka. Orang tua mengaitkan kualitas fasilitas ini dengan mutu pendidikan yang diberikan sekolah, karena fasilitas yang baik dinilai menunjang kenyamanan belajar dan efektivitas pengajaran.

Hasil wawancara dengan hasil angket menunjukkan sedikit perbedaan, hasil angket mengungkapkan bahwa sarana parkir di SMA Negeri 1 Gambut dinilai masih kurang luas oleh sebagian siswa. Namun hal ini menjadi masukan positif bagi sekolah untuk mempertimbangkan perluasan area parker atau pengaturan tata letak motor, guna menciptakan kenyamanan dan kelancaran akses bagi siswa.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa teori *servqual* oleh Parasuraman dkk,⁵⁰ sejalan dengan hasil yang menunjukkan bahwa SMA Negeri 1 Gambut telah berhasil menciptakan komunikasi yang baik terhadap siswa, akan tetapi untuk fasilitas fisik dan perlengkapan pembelajaran masih dalam tahap untuk selalu melakukan perbaikan.

⁵⁰ Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.," 23.