

Analisis Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Guru IPS terhadap Kepuasan Peserta Didik kelas VIII di SMP Negeri 2 Sei Bamban

Amini¹, Marinus Gomgom Samosir², Isnaini Ridha Maulida³, Defriani⁴, Efrillia wanodya palupi⁵, Enika rahma⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: amini@uinsu.ac.id¹, marinusgomgomsamosir@gmail.com², isnainiridham@gmail.com³, defriani122001@gmail.com⁴, efrilliawanodyapalupi1970@gmail.com⁵, enikarahma01@gmail.com⁶

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan proses pembelajaran guru IPS terhadap kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Negeri 2 Sei Bamban dalam, Para siswa menyukai konten dan kepuasan belajar pencapaian mata pelajaran yang diberikan dan memiliki hasil belajar yang memuaskan. Siapa saja yang Kepuasan biaya sekolah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh guru pengajaran dapat dilihat di sekolah menyiapkan perangkat pembelajaran dengan menggunakan metode dan media belajar dan menilai hasil untuk biaya sekolah. Jenis penelitian yang digunakan metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Peserta Didik*

Abstract

The students like the content and the learning satisfaction achievement of the given subjects and having satisfactory learning outcomes. Anyone who the satisfaction of school fees is affected by the quality of services provided by teachers I teaching can be seen in schools preparing learning devices using methods and media learning and assessing outcomes to school fees. The type of research used a correlational method with a quantitative approach.

Keywords: *Quality, Service, Student Satisfaction*

PENDAHULUAN

Sekolah sebagai lembaga formal di bidang pendidikan membawa perubahan dan perkembangan. Baik di bidang teknologi, sosial, politik maupun ekonomi. Selanjutnya Pendidikan juga mampu mengubah tatanan kehidupan yang lebih baik, serta melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Tuntutan kebutuhan SDM berkualitas merupakan kebutuhan yang tidak dapat terhindar dari persaingan globalisasi yang semakin kompetitif saat ini. Maka dari itu, pendidikan memiliki peran penting bagi pengembangan manusia menjadi lebih baik. Walaupun pendidikan bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan keberhasilan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa pendidikan dapat menjadikan generasi intelektual yang merupakan kunci keberhasilan. Bahkan maju mundurnya suatu bangsa dapat dilihat dari tingkat melek berdasarkan kemampuan membaca dan menulis penduduk di negara tersebut.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003, tentang pendidikan nasional mengungkapkan: "Pendidikan mampu berfungsi mengembangkan dan membentuk watak

serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta penuh tanggung jawab”.

Peserta didik adalah orang/individu yang berhak mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya agar tumbuh dan berkembang dengan baik serta mempunyai kepuasan dalam menerima pelajaran. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal, keberhasilan program pelayanan pendidikan ditentukan oleh pemberian yang diberikan dalam proses pembelajaran. Sesungguhnya saat seorang guru menyampaikan ilmu pengetahuan kepada peserta didik. Berarti guru tersebut sedang memberikan pelayanan kepada peserta didik, pelayanan yang diberikan guru dilakukan secara sistematis, dan terencana. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi salah satunya dengan melihat kepuasan peserta didik. Untuk mengetahui hal tersebut dibutuhkan strategi pemahaman tentang apa yang dibutuhkan atau apa yang diinginkan bagi peserta didik, agar sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pemerintah telah menstandarisasi pelayanan pendidikan dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013, pasal 2 ayat 1 menegaskan bahwa “Pemerintah kabupaten/kota memiliki rencana dan melaksanakan kegiatan satuan pendidikan dalam mengembangkan kurikulum sehingga mencapai proses pembelajaran yang efektif.”

Pelayanan dalam proses pembelajaran ditentukan oleh kualitas guru. Guru merupakan salah satu komponen yang penting bagi penyelenggaraan pendidikan, yang bertugas menyelenggarakan kegiatan mengajar, melatih, meneliti, mengembangkan, serta yang mengelola dalam kegiatan pembelajaran.⁵ Dalam hal penyelenggaraan kegiatan pembelajaran guru diberi kebebasan untuk memilih strategi, metode dan teknik pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik mata pelajaran, serta peserta didik. Semua itu tentunya tak luput melihat kondisi sumberdaya yang tersedia disekolah. Selanjutnya guru juga memiliki peran penting dalam perkembangan peserta didik secara optimal sesuai dengan bakat dan minat.

Menurut Rostiyah “guru harus memiliki penguasaan teknik pembelajaran atau cara yang digunakan sebelum pelaksanaan pembelajaran dilakukan seperti menyiapkan perencanaan pembelajaran, metode dan desain model pembelajaran agar peserta didik dapat belajar secara terstruktur, sehingga memahami pada tujuan pembelajaran. Tujuan dari teknik pembelajaran ini, untuk mengarahkan pencapaian proses pembelajaran sesuai dengan harapan. Keberlangsungan proses pembelajaran di kelas masih sangat tergantung pada sosok guru sehingga guru menjadi peran sentral dalam menentukan keberhasilan proses pembelajaran. Sebagai sosok yang sangat penting dalam proses pembelajaran guru diharuskan untuk menguasai kompetensi keguruan.

Tuntutan dunia pendidikan untuk memiliki guru yang berkualitas dan profesional sangat diharapkan, sehingga begitu berat beban dan tanggung jawab yang dihadapi oleh seorang guru. Dambaan dan keinginan guru yang profesional dan memiliki kompetensi di dapatkan dari keinginan kuat yang berasal dari guru itu sendiri. Membentuk, membina, dan mewujudkan guru profesional tidaklah semudah ketika kita mengucapkannya, banyak tahapan-tahapan, proses yang perlu dilalui dan beberapa indikator serta syarat-syarat yang perlu ditempuh. Indikator dalam menentukan mutu pendidikan, salah satunya dengan melihat seberapa puas peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Ukuran kepuasan peserta didik dapat membantu sekolah untuk mengetahui harapan-harapan peserta didik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh guru dalam proses pembelajaran. Karena hal ini akan berdampak pada kualitas output yang dihasilkan setelah mereka menyelesaikan pendidikan di sekolah yang ia tempa.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan jasa yang banyak dijadikan acuan riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan dalam penelitian Zeithmal, Bery bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan di antaranya Reliability (kehandalan), Assurance (Jaminan), Responsiveness (ketanggapan), Tangibles (Bukti Fisik), Empathy (empati).

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dijelaskan di atas dapat diterapkan dalam dunia pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran. Apabila seorang guru mampu memenuhi kelima dimensi tersebut, sehingga dapat memenuhi harapan peserta didik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh guru.

SMP Negeri 2 Sei Baman merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memperoleh akreditasi B berdasarkan sertifikat 740/BAP-SM/LL/XI/2016 beralamat di Jl. Kelapa Tinggi Bakaran Batu Kecamatan Sei baman Kabupaten Serdang Bedagai Sumatera Utara 20995. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 04 Juni 2022 pukul 10:00 WIB diperoleh langsung guru kelas VIII mata pelajaran Ilmu Pengetahuan Sosial yaitu ibu menunjukkan keadaan guru dalam hal mempersiapkan pembelajaran sudah tergolong baik. Ditinjau dari mempersiapkan rancangan pelaksanaan pembelajaran (RPP) menyiapkan materi ajar bahkan sebelum pelaksanaan pembelajaran guru selalu berdiskusi dan berkolaborasi kepada sesama pengajar IPS yang berbeda kelas mengenai materi ajar, materi yang disampaikan searah sesuai dengan tujuan pembelajaran. Namun sayangnya pada saat pelaksanaan pembelajaran berlangsung guru tidak memberikan modul ataupun buku pelajaran IPS sebagai sumber belajar sehingga peserta didik selalu menggunakan proyek *slide show* yang sudah disiapkan oleh guru, disamping itu pada saat materi tentang peta guru menggunakan peta tradisional dikarenakan peta digital yang dimiliki oleh sekolah sebelumnya sudah rusak sehingga sulit untuk mendeteksi wilayah secara rinci. Selanjutnya pada saat menggunakan metode pembelajaran guru tidak lepas dari metode ceramah diskusi dan presentasi. Berdasarkan hasil wawancara juga diketahui bahwa peserta didik malas membaca buku pelajaran IPS sehingga selalu bertanya-tanya pada guru saat menjelang ujian mengenai materi apa saja yang akan diujikan.

Keluhan-keluhan yang telah diuraikan di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan guru belum sepenuhnya diberikan kepada peserta didik dalam pembelajaran sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Kepuasan belajar bagi peserta didik ketika perasaan senang dalam sebuah mata pelajaran serta tercapainya hasil belajar yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan peserta didik. Semakin tinggi kualitas jasa yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

Penelitian terdahulu membahas seluruh pelayanan proses pembelajaran yang diberikan oleh pihak sekolah seperti pelayanan intrakurikuler kokurikuler dan ekstrakurikuler, sedangkan pada penelitian ini membahas pelayanan pembelajaran menggunakan metode dan media pembelajaran serta melakukan penilaian hasil ketercapaian peserta didik

METODE

Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data kualitatif berupa data numerik, dengan menggunakan alat yang tervalidasi yang mencerminkan dimensi dan indikator yang berbeda dan diterapkan pada populasi atau sampel tertentu. Hukum korelasi atau asosiasi adalah penelitian yang dilakukan untuk menemukan hubungan atau pengaruh antara satu atau lebih variabel yang berhubungan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan (X) dalam proses pembelajaran guru IPS. Variabel yang relevan adalah kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Kualitas pelayanan Pembelajaran

Kualitas merupakan proses perbaikan yang dilakukan secara terus menerus guna mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Garins dan Davi's

“kualitas sebagai kondisi yang berhubungan dengan produk manusia/tenaga kerja, proses yang dilakukan serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.”

Menurut Nina Rahmayanty kualitas memberikan suatu dorongan terhadap pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan”. Apabila suatu perusahaan selalu meningkatkan kualitas maka terjadi hubungan kekerabatan yang kuat pelanggan dengan perusahaan.

Dari semuanya pendapat di atas, jelaslah bahwa kualitas adalah ukuran yang berubah baik sekarang maupun di masa yang akan datang, karena kualitas saat ini belum tentu bisa dianggap kualitas masa depan. Luangkan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas bukanlah faktor kunci keberhasilan suatu perusahaan jika tidak didukung oleh pelayanan.

Menurut Kotler, layanan adalah aktivitas ataupun manfaat yang diberikan kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memberi anda kepemilikan. Layanan sebagai objek dengan karakter tidak berwujud, yang diberikan oleh satu pihak lainnya.

Layanan adalah sebuah proses, jadi pada dasarnya adalah sekumpulan aktivitas, sebagai suatu pelayanan, prosesnya tertukar dan berkesinambungan sepanjang kehidupan semua orang dalam masyarakat. Pelayanan dilakukan secara terus menerus dengan melibatkan orang lain untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Dari beberapa definisi jasa yang dikemukakan oleh para ahli di atas menunjukkan bahwa jasa melibatkan pihak lainnya dalam memenuhi kebutuhan tidak berwujud yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Layanan ini tidak spesifik, tetapi dapat memenuhi kami. Untuk memuaskan layanan atau sekelompok orang yang menyediakan, empat persyaratan utama berikut harus dipenuhi:

1. Tingkah laku yang sopan

Merasa sopan, dihormati dan dihormati dalam hubungan interpersonal, itu memuaskan bagi mereka yang terlibat, ini akan menjadi model utama dan awal yang baik untuk hubungan yang lebih menarik.

2. Cara menyampaikan

Jenis mediasi harus dapat menciptakan jalan yang dijamin sepenuhnya dapat diterima oleh para pihak dan pengamatan dari segi waktu.

3. Waktu penyampaian

Pengirim tepat waktu sangat penting secara psikologis sebagai penerima, ini sangat penting dalam rantai layanan.

4. Kerahmatamahan

Kejujuran dan keramahan dapat dicirikan dengan percakapan yang adil dalam arti tidak terstruktur, cukup jelas, tidak perlu dipertanyakan dengan cara bertutur yang sopan dan benar. Jika anda melakukan ini sesuai dengan pedoman di atas, pelanggan anda akan puas.

Dua suku kata kualitas dan deskripsi layanan di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah proses berkelanjutan dari aktivitas manusia dengan menerapkan strategi perbaikan terus-menerus untuk mencapai kepuasan. Untuk mencapai kepuasan tersebut, anda dapat perilaku sopan, penyampaian dan kata-kata yang baik, waktu yang diberikan, dan sikap keramahan.

Valarie Zeithaml, Leonard Berry, dan A Penelusuran ini melakukan studi ekstensif terhadap kualitas pelayanan dan vaksin penyakit 10 dimensi yang digunakan klien untuk menilai kualitas

pelayanan. Namun, penelitian selanjutnya memngungkapkan bahwa ada tingkat korelasi yang tinggi antara beberapa variabel, akhirnya menggeneralisasikan ke dalam lima dimensi utama :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) = Penampilan unsur fisik
 2. *Reliability* (kehandalan) = kinerja yang dapat diandalkan dan akurat
 3. *Responsiveness* (anggapan) = kecepatan dan kegunaan
 4. *Assurance* (jaminan) = Kredibilitas, Keamanan, Kompetensi, kesopanan
 5. *Emphaty* (empati) = Akses, Komunikasi yang baik dan pemahaman.
- Berikut ini adalah merupakan uraian karakteristik dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut ini :

Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimesni	Karakteristik
<i>Responsiveness</i> (tanggapan)	Kesediaan untuk mendukung pembentukan dan promosi layanan
<i>Tangibles</i> (Berwujud)	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, materi komunikasi
<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan, terkendali, dan akurat
<i>Assurance</i> (Jaminan) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kredibilitas ➤ Keamanan ➤ Kompetensi ➤ Sopanan-santun 	Dapatkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang sopan, hormat, penuh kasih, pribadi dan baik melalui kepercayaan, intergritas, pemberian layanan, bahaya, risiko, atau bantuan dari orang dapat dilampirkan.
<i>Empathy</i> (empati) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Akses ➤ Komunikasi ➤ Memahami pelanggan 	Kami berusaha untuk bersikap ramah, mudah dijangkau, mendengarkan pelanggan kami, memberikan informasi dalam bahasa yang mudah dipahami, dan memahami pelanggan kami dan kebutuhan mereka.

Kualitas layanan menjamin kepuasan pelanggan, seperti di Jepang sebagai ikon layanan di Asia. Dibutuhkan sikap sopan, hormat dan penuh kasih terhadap pelanggan. Menurut Philips Kotler dan rekan-rekannya, ini biasanya sanda dan buku berjudul Manajemen pemasaran dari Perspektif Asia menyatakan:

1. Keandalan : kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal untuk menghindari ketidak layanannya dapat diandalkan..
2. Kemampuan mendengarkan adalah kemampuan untuk mendukung dan memberikan pelayanan dengan segera.
3. Keselamatan adalah kemampuan untuk menanamkan pengetahuan dan etika karyawan serta kepercayaan dan kepercayaan diri.
4. Empati adalah tangga yang menumbuhkan perhatian terhadap detail kepada klien.
5. Bentuknya adalah penampilan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

Aspek kualitas layanan yang paling berguna sebagai pedoman untuk menilai kualitas layanan adalah survei Parastruaman Zeithaml dan Barry, yang mengidentifikasi persyaratan utama untuk menyediakan layanan berkualitas. Kualitas pelayanan berlaku dalam dunia bisnis, namun seiring berjalannya waktu, kualitas pelayanan juga berlaku dalam dunia pendidikan dan sekolah. Sekolah melayani pemimpin dan guru dengan melayani semua pelanggan dan menerapkan aspek kualitas layanan yang harus dicapai guru untuk memuaskan siswanya : layanan yang sesuai dengan janjinya, bertujuan untuk membimbing siswa mencapai kepuasannya (*reliability*), dapat menjamin kualitas pembelajaran (*assurance*), mempromosikan iklim sekolah (*tangibles*), perhatikan baik-baik peserta didik (*responsiveness*) hal ini berdampak besar pada layanan pembelajaran.

Dalam dunia pembelajaran khususnya di lembaga pendidikan sangat penting dan perlu dikomunikasikan dari pihak sekolah kepada siswa dan juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sekolah, mereka harus mendapatkan pelayanan yang terbaik karena merekalah yang terpenting. Sekolah menyiapkan tenaga kependidikan yang profesional untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dan kompeten, setelah itu siswa juga diprioritaskan untuk mengikuti proses pembelajaran. “banyaknya digunakan dalam pendidikan Amerika, istilah ini sangat dipengaruhi oleh tren psikologi kognitif, yang menganggap siswa sebagai sumber poin. Istilah tersebut juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang dirumuskan sebagai berikut : semua perubahan peran guru dalam mengelola proses belajar mengajar guru dengan memudahkan siswa mempelajari segala sesuatu melalui berbagai jenis media seperti materi cetak, program berulang, foto dan audisi. Memungkinkan anda untuk berpromosi. Sumber belajar tentang menjadi guru sebagai salah satu kegiatan belajar mengajar”.

Dalam pengertian belajar sebagai suatu proses, pengertian proses bagaimana membuat orang dan makhluk belajar adalah dalam bentuk kerjasama pekerja siswa untuk menggunakan segala kemungkinan dan sumber daya yang tersedia bagi siswa. Keterampilan dasar, meliputi minat, bakat, dan gaya belajar serta kemungkinan-kemungkinan yang ada di luar diri siswa, seperti lingkungan, fasilitas, dan sumber belajar untuk mencapai tujuan belajar tertentu, serta diri sendiri. Sebagai proses kolaboratif, pembelajaran tidak hanya menitikberatkan pada aktivitas guru dan aktivitas siswa, tetapi siswa guru bekerja sama untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan.

Selain itu, belajar dapat diartikan sebagai suatu sistem atau proses belajar bagi siswa yang direncanakan, dirancang, dilaksanakan, dan dievaluasi secara sistematis agar siswa dapat mencapai tujuan belajarnya secara efektif dan efisien.

Tujuan Pembelajaran

Kegiatan pembelajaran dirancang untuk mencapai tujuan mengubah perilaku dan kemampuan siswa setelah mengikuti suatu kegiatan pembelajaran. Menurut Bloom, berpendapat bahwa “setelah mengikuti kegiatan belajar, perilaku siswa terbentuk menjadi tiga bidang: ranah kognitif (pengetahuan), ranah afektif (sikap), dan ranah psikomotorik (keterampilan). Jendela kognitif dikaitkan dengan kemampuan untuk berpikir, mengetahui, dan menilai pemecahan masalah karena secara efektif dikaitkan dengan tujuan yang terkait dengan emosi, perasaan, nilai, dan sikap yang menunjukkan penerimaan atau penolakan terhadap sesuatu. Area psikomotor dikaitkan dengan keterampilan motorik dan manipulasi dari bahan atau objek.

Perspektif lain, seperti cakram dan perawatan, menetapkan tujuan pembelajaran yang spesifik dan jelas, tetapi memberikan nilai kepada siswa:

1. Siswa harus dapat mengatur waktu mereka dan fokus pada tujuan yang mereka capai
2. Guru juga dapat mengatur kegiatan kelas, metode dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

3. Evaluator merancang tes sesuai dengan apa yang perlu dicapai siswa.

Tujuan pembelajaran struktural saat ini memenuhi tiga kriteria. Kriteria pertama adalah menyediakan situasi atau kondisi untuk mempelajari perilaku yang diinginkan, setidaknya untuk peserta jawa, seperti situasi di mana peserta mereka memainkan peran, siswa juga bisa melukis dan memberi sebagai hadiah, ini akan membuat siswa anda mudah diingat.

Belajar dan belajar dari siswa bukanlah tugas yang mudah, tetapi anda memiliki keunggulan, antusiasme, pengetahuan, keterampilan, dan keunggulan. Oleh karena itu, siswa memiliki potensi dan keterampilan dalam pola berpikir, komunikasi sosial, keterampilan pada berbagai titik pendidikan, dan menghadapi karakteristik dan dinamika yang berbeda. Seiring pertumbuhan siswa, guru menggunakan seni pengetahuan dan pendidikan. Saya membutuhkannya seni pendidikan memungkinkan setiap siswa untuk mengembangkan potensi, kemampuan, atau kualitasnya secara optimal.

Menurut *Kenneth D. Moore* ada tujuh langkah untuk meningkatkan pembelajaran anda secara efektif, artinya, mulailah dengan sebuah rencana, kembangkan tujuan yang berbeda untuk mengatasi rencana pembelajaran siswa, gunakan strategi yang berbeda untuk menciptakan proses pembelajaran ini, dan selesaikan proses pembelajaran ini, dan selesaikan proses pembelajaran evaluasi.

Perencanaan sebagai langkah awal dalam mencapai butir-butir rencana pembelajaran. Berawal dari gagasan orang yang merancang tentang bentuk pelaksanaan proses pembelajaran. Untuk alasan ini, dibayangkan bahwa ide-ide akan dikomunikasikan. Disebut juga kurikulum formal atau kurikulum formal karena dapat dituangkan dalam bentuk rencana.

Pendapatan lainnya seperti Nana Syaidin dan Erlina mengemukakan agar pembelajaran berjalan lebih efektif, di antaranya sebagai berikut :

1. Jelaskan tujuan manfaat dalam pembelajaran simulasi ini dan metode pembelajaran studi kasus.
2. Buat daftar sumber daya yang tersedia untuk membantu siswa mempelajari kasus.
3. Membantu dan menginstruksikan siswa untuk mengerjakan pemecahan masalah kasus.
4. Mendorong siswa untuk berpartisipasi aktif.
5. Beri tahu saat aktivitas menyimpang dari tujuan.
6. Berikan siswa menggunakan keyakinan dan pemikiran logis.
7. Berikan umpan balik untuk meningkatkan pemikiran mereka.
8. Pastikan setiap pasak memainkan peran yang sangat penting.

Kegiatan pembelajaran tidak seta merta berkaitan dengan materi pembelajaran, namun terdapat perubahan perilaku, namun terdapat perubahan perilaku poin, seperti yang diungkapkan Nana Shady dan Erlina pada halaman sebelumnya. Seperti yang disebutkan Sri Minarti, tujuan pembelajaran jasa korosi adalah :

1. Perbedaan hasil belajar siswa
2. Perbedaan hasil belajar praktik pembelajaran antara siswa yang cenderung berpikir divergen dan konvergen.
3. Dampak interaksi antara strategi pembelajaran dan cara berpikir siswa tentang hasil belajar di sekolah.

Belajar dan belajar merupakan dua kegiatan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Standar pembelajaran dan pembelajaran dapat digunakan dalam sistem. Proses belajar dan belajar ini membutuhkan entri dasar (*now input*) yang merupakan bahan pengalaman belajar dalam proses belajar mengajar (*Learnig teaching process*) dengan harapan yang berubah menjadi keluaran (*output*) dengan kompetensi tertentu. Belajar dan pembelajaran di sekolah memiliki kejelasan tentang (*output*) kelulusan peserta didik yang akan dicapai. Berdasarkan hasil tersebut, kami mengawal pelaksanaan

proses pembelajaran. Tujuan agar guru lebih memperhatikan pemahamannya dengan menerapkan strategi pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhannya.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Proses pembelajaran

Proses belajar merupakan seperangkat kegiatan yang mencakup berbagai komponen. Semua guru berkepentingan untuk memahami sistem sistem poin pembelajaran yang membantu membentuk dan merancang area dari setiap proses pembelajaran. Agar proses pembelajaran ini berhasil, pertamanya kita perlu menyadari beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pembelajaran.

Menurut Wina Sanjaya faktor yang mempengaruhi dari proses pembelajaran ini terdiri dari faktor guru, faktor peserta didik, sarana prasarana, alat dan media yang tersedia, serta faktor dari lingkungan.

Adapun faktornya antara lain :

1. Faktor guru

Keberhasilan suatu lembaga tergantung pada kualitas gurunya. Point guru merupakan elemen yang sangat penting dalam penerapan strategi pembelajaran, keterampilan, gaya, bahkan pandangan yang dirasakan guru, dan proses mendukung siswa. Oleh karena itu, masing-masing perbedaan tersebut mempengaruhi baik pengembangan strategi maupun implementasi pembelajaran. Keberhasilan proses pembelajaran sangat ditentukan oleh kualitas dan kemampuan guru .

2. Faktor peserta didik

Aspek yang melatarbelakangi siswa, seperti jenis kelamin siswa, tempat lahir dan tempat tinggal siswa, tingkat sosial ekonomi peserta teori, keluarga asal siswa, penilaian tipe siswa, dll meningkat. Sikap belajar sikap terhadap munculnya siswa di dalam kelas merupakan aspek lain yang dapat mempengaruhi proses pembelajaran.

3. Faktor sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang secara langsung dapat menunjang kelancaran proses pembelajaran sebagai sarana pembelajaran, seperti perlengkapan sekolah. Prasarana saat ini adalah segala sesuatu yang secara tidak langsung dapat menunjang keberhasilan proses pembelajaran.

4. Faktor lingkungan

Faktor lingkungan inilah yang menyebabkan terjadinya proses terciptanya iklim yang baik. Ini memungkinkan lingkungan, menyediakan alat dan sumber dan pembelajaran untuk menikmati dan tumbuh secara optimal. Tergantung pada fokus anda, anda meningkatkan potensi dan potensi anda. Manfaatkan lingkungan pasar yang alami, kondisi sosial ekonomi dan budaya masyarakat yang sangat berkembang dan dinamis.

Dalam kaitannya dengan lingkungan, ada dua aspek lingkungan yang dapat mempengaruhi proses pembelajaran, yaitu faktor pembentukan kelas dan faktor iklim psikososial. Pertama, unsur organisasi kelas, termasuk jumlah siswa dalam satu kelas, merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi proses pembelajaran. Poin pembentukan kelas yang sangat besar sangat tidak efektif dalam mencapai tujuan pembelajaran. Kelompok besar peserta didik di kelas kepuasan belajar cenderung tinggi dan cenderung menurun karena terlalu banyak kelompok penelitian yang menerima perjalanan sangat terbatas. dua faktor iklim psikososial merupakan hubungan yang harmonis antara mereka yang terlibat dalam proses pembelajaran. Iklim sosial ini bersifat internal.

Lingkungan layak juga terdiri dari pembangunan melalui berbagai layanan dan kegiatan, termasuk yang pertama memberikan pilihan bagi siswa yang lambat atau cepat untuk menyelesaikan tugas pembelajaran , kedua memberikan peningkatan pembelajaran bagi siswa yang kurang mampu.

Hal ini membutuhkan peran eksternal guru untuk memberikan pembelajaran yang lebih baik. Untuk tujuan pendidikan remedial, masuk akal untuk mengatasi ketidak mampuan belajar dan kesedihan guru, yang masih sangat penting bagi siswa.. Ketiga, kami akan mengembangkan organisasi pelajaran yang efektif, menarik, nyaman dan aman untuk memaksimalkan potensi semua siswa.Keempat, pengembangan sistem evaluasi pembelajaran dan pembelajaran yang menekankan pada evaluasi diri atau self-evaluation. Dalam hal ini guru juga dapat mengevaluasi siswa dalam proses pembelajaran yang dialami siswa tersebut.

Pelaksanaan Proses Pembelajaran

Dalam melakukan proses pembelajaran, aktif harus selalu diciptakan dan harus menerus dibimbing dengan menggunakan metode dan strategi pembelajaran yang tepat. Guru menciptakan suasana yang mendorong siswa untuk bertanya, mengalami, dan bereksperimen. Mengenai menemukan fakta dan konsep yang tepat. Selain itu, ketika melakukan proses pembelajaran, guru juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pembelajaran poin dalam ilmu guru, seperti bagaimana menerapkan persepsi, perhatian, kerja kelompok.

Pelaksanaan pembelajaran meliputi pendekatan, metode, atau metode yang dapat digunakan untuk menguraikan kurikulum dsar belajar atau rencana pelaksanaan pembelajaran terbaru, yang dikemas dalam kegiatan awal atau para kegiatan, kegiatan inti, dan kegiatan akhir atau penutup.

Kualitas Kinerja Guru

Dalam dunia pendidikan, guru adalah pendidik, pembimbing, pembina dan pengembang kurikulum yang benar-benar dapat menciptakan kondisi dan lingkungan belajar. Pendeknya, menanamkan rasa aman dan berinovasi dalam pembelajaran dan pengelolaan berpikir kreatif dan keterampilan yang aktif kreatif dan keterampilan yang aktif kepada siswa.

Namun, pelatihan memiliki beberapa aspek, pengalaman coaching yang tidak intens atau karena masalah internal, pemilihan pendekatan, model dan metode pengajaran juga perlu disesuaikan dengan mata pelajaran yang akan diajarkan.

Guru ini merupakan bagian dari komponen yang sangat penting dalam administrasi pendidikan yang misinya menyelenggarakan kegiatan pendidikan, melatih penelitian, serta mengembangkan, mengelola dan memberikan pelayanan teknis di bidang pendidikan. Pelajari apa yang keluar dari kelas. Oleh karena itu, ada pepatah yang mengatakan bahwa tidak peduli seberapa pintar seorang siswa, tidak ada yang mengalahkan seorang guru yang cerdas. Hal ini dilakukan agar mata pelajaran atau pembelajaran tersebut mencapai tujuan pembelajaran secara efektif dan efisien. Ditambah dengan peran guru yang dijelaskan di atas, penelitian ini memberikan siswa layanan berkualitas dalam proses pembelajaran, penerapan metode, penggunaan media, dan pada akhirnya, evaluasi dan penentuan keberhasilan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut :

1. Persiapan Pembelajaran

Persiapan belajar pada hakikatnya adalah suatu rencana untuk memikirkan apa yang harus dilakukan. Pada akhir periode, guru dapat melaksanakan RPP terkait pemilihan materi. Keduanya satu poin, Menurut Abdul Majid, bahan adalah segala bentuk bahan yang digunakan untuk mendukung guru atau fasilitator dalam melakukan kegiatan pendidikan dan pembelajaran. Materi yang dimaksud dapat berupa materi alat atau format teks.

2. Media Pembelajaran

Selama 2 hingga 3 tahun terakhir, perkembangan teknologi sangat pesat dan sangat inovatif. Multimedia memainkan peran yang semakin penting dalam pembelajaran variasi tampilan yang

beragam dan dukungan warna yang menarik, membantu guru memahami dan mengingat topik yang diajarkan oleh guru multimedia sebagai media pembelajaran untuk membantu mereka mengajar semaksimal mungkin, memungkinkan siswa untuk belajar secara konkrit dan sangat selektif.

3. Metode pembelajaran

Abdul Majid mengungkapkan, metode apapun yang dapat digunakan oleh pendidik/guru dalam proses pembelajaran, harus mencapai dan menyeluruh terhadap prinsip-prinsip KBM. Maka harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

Pertama, jika siswa sentris atau berorientasi siswa, guru harus mempertimbangkan siswa unik. Jika siswa menyukainya, tidak ada yang akan sama. Ketika guru memperlakukan mereka secara setara, guru perlu memperhatikan gaya belajar siswanya. Kedua, guru perlu memberikan kesempatan kepada siswa untuk melakukan apa yang telah mereka pelajari untuk memperoleh pengalaman nyata. Point ketiga adalah mengembangkan rasa ingin tahu dan imajinasi selama proses pembelajaran. Pendidikan sebagai sarana interaksi sosial. Keempat, pengembangan rasa ingin tahu dan proses pembelajaran serta imajinasi pengetahuan harus mampu merangsang rasa ingin tahu siswa dan daya imajinasi siswa untuk berpikir kritis dan kreatif. Kelima, pengembangan kreatif dan keterampilan memecahkan masalah.

4. Penilaian Pembelajaran.

Pembelajaran penilaian merupakan salah satu kegiatan terpenting dari point teaching. Melalui kegiatan evaluasi, kita mengetahui seberapa besar kemampuan seorang siswa dapat berpartisipasi dalam kegiatan pembelajaran dari awal sampai akhir. Mulyana telah menunjukkan bahwa ada dua bentuk pengetahuan tentang hasil belajar. Pertama, siswa memiliki perspektif tentang kekuatan dan kelemahan pembelajaran. Kedua, siswa mengetahui apakah perkembangannya telah berkembang sempurna sampai pada tahap kedua.

Kepuasan Terhadap Peserta Didik

1. Pengertian Kepuasan pelanggan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepekaan memiliki bicara alur "lega" yang berguna merias bahagia (ceria, girang, cukup, oleh sebab itu karena selesai terlaksana ambisus jiwa), sedemikian kata kepausan itu sendiri ada arti (yang berjiwa) kenyang; bahagia; kelegaan dsb. Makanya melalui lega ada seorang akan hadir kala satu harapannya menduga terlaksana, andaikan bukan bertemu atas ambisus bahwa plainsman memerankan berawai.

2. Harapan pelanggan

Seorang pelanggan puas jika kinerja layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan ini berdasarkan pengalaman masa lalu dengan layanan. Begitu juga dengan pengalaman para orang tua yang ingin anaknya bersekolah di sekolah unggulan dan menjadi lulusan yang dapat berperan aktif di dunia global.

Model untuk memahami dan mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah model diskon yang diharapkan atau model diskon yang diharapkan di mana konsumen membandingkan ekspektasi kinerja dengan kinerja atau layanan aktual atau aktual, yaitu persepsi kualitas produk layanan. Jika kualitasnya jauh di bawah harapan, pelanggan mengalami ketidakpuasan emosional atau emosional dan jika layanan dianggap memenuhi harapan, pelanggan mengalami konfirmasi atau perpanjangan konfirmasi harapan. Oleh karena itu, penegasan harapan adalah keadaan yang positif, tetapi seringkali tidak menghasilkan kepuasan yang sangat kuat. Anda

akan mendapatkan kinerja yang kuat hanya jika kinerja sebenarnya jauh melebihi kinerja yang diharapkan..

3. Mengukur kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas pelanggan utama bagi organisasi yang beroperasi di sekitar jasa, sehingga jenis organisasi ini perlu fokus pada point pelanggan. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan juga sangat penting dalam bidang jasa. Langkah-langkah tersebut dapat memberikan dan menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pont-poin prinsip kepuasan pelanggan dapat diukur dengan empat cara, menurut Kotler :

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang terlibat dalam menyediakan layanan yang berpusat pada pelanggan berkewajiban untuk memberi pelanggan kesempatan seluas mungkin untuk berkomentar, mengkritik, menyarankan, atau mengeluh. Media yang tersedia juga dapat berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon, Facebook, Twitter, dll. Informasi tersebut memberikan ide-ide besar dan memungkinkan kita untuk merespon dengan cepat dan tepat untuk menyelesaikan masalah yang muncul kemudian .

2. *Ghost Shpping*

Salah satu cara untuk mempengaruhi citra kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan banyak orang atau bertindak sebagai pelanggan. Anda kemudian akan diminta untuk melaporkan berbagai wawasan tentang kekuatan dan kelemahan layanan perusahaan dibandingkan dengan pembelian produk pesaing.

3. *Lost Customer Analysisked*

Perusahaan yang menghubungi pelanggan yang berhenti menyumbang atau beralih pemasok dan memahami mengapa mereka dipantau serta mengapa *Costomer Loss Analysis* juga sangat penting.

4. Survei Kepuasan pelanggan

Survei kepuasan pelanggan biasanya dilakukan melalui distribusi survei atau wawancara langsung. Hal ini karena perusahaan menerima tanggapan pelanggan dan umpan balik langsung melalui survei, yang juga merupakan sinyal positif bahwa perusahaan memperhatikan pelanggannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan peneliti, kualitas pelayanan proses pembelajaran guru IPS (X) dapat dilihat pada kepuasan siswa kelas VIII (Y) SMP Negeri 2 Sei. Baman dengan hitungan yang lebih tinggi. namun tabel diketahui 1.993 yang berarti nilai hitung lebih besar dari tabel (2.002 > 1.993), maka keputusan dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan proses pembelajaran guru IPS terhadap kepuasan siswa kelas VIII SMP Negeri 2 Sei Baman.

Setelah penulis memahami dan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian ini tentang kualitas pelayanan proses pembelajaran guru IPS terhadap kepuasan siswa kelas VIII SMP Negeri 2 Sei Baman, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pentingnya penerapan strategi pembelajaran kreatif ini membuat siswa tertarik untuk belajar mengajar.
2. Guru mengatakan bahwa cerita memberikan layanan yang sangat baik kepada siswa karena gurulah yang dapat menilai kualitas layanan dalam proses pembelajaran.
3. Idealnya, penelitian ini didasarkan pada usulan untuk memperdalam kualitas layanan pembelajaran melalui kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- B Uno, Hamzah. *Model Pembelajaran Menciptakan Proses Belajar Mengajar yang Kreatif dan Efektif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Djamarah, Syaiful Bahri. Dan Aswan, *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Hakim, Lukmanul. *Perencanaan Pembelajaran*, Bandung: C.V Wacana Prima, 2009.
- Hamzah B. Uno, *Perencanaan Pembelajaran*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Hendyadi, Suryani. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Aplikasi pada penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Fajar Interpratadama Mandiri, 2015.
- Kirom, Bahrul. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Jakarta: 2015.
- Kotler, Philip. Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan, *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*. dari *Marketing Management: An Asian Perspective* oleh Tri Marganingsih, edisi ketiga, jilid 2, Indeks, 2005.
- Kotler, Philip. Dan Keller, Kevin. *Manajemen Pemasaran*, PT Macana Jaya Cemerlang, 2009, cet IV, edisi 12, jilid 1.
- Komalasari, Kokom. *Pembelajaran Kontekstual*, Bandung : PT Refika Aditama, 2013.
- Kotler, Philip. Dan Kevin Lane Keller, *Buku Manajemen pemasaran, Terja. Dari Marketing Manajement* oleh Benyamin Molan, jilid 1. PT. Indeks, 2009.
- Loverlock, hristopher. Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa*, TerPutera, jilid 2, Jakarta: Erlangga, 2010.