



Volume 10 No. 3 Juli 2025

p-ISSN: 2477-8192 dan e-ISSN: 2502-2776

## Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran Geografi Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19

A. Rohimah\*, Andrias Andrias, La Ode Nursalam, Surdin Surdin

Program Studi Pendidikan Geografi, Universitas Halu Oleo

Email: [andirohimah68@gmail.com](mailto:andirohimah68@gmail.com)\*; [andrias.fkip@uho.ac.id](mailto:andrias.fkip@uho.ac.id);

[laodenursalam@gmail.com](mailto:laodenursalam@gmail.com); [bahisurdin@uho.ac.id](mailto:bahisurdin@uho.ac.id)

(Received: 10 Juli 2023; Accepted: 12 April 2025; Published: 1 Juli 2025)



©2025 –Jurnal Penelitian Pendidikan Geografi. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>).

### ABSTRACT

*The implementation of changes in the system for organizing activities from offline to online made Senior High School 2 Kendari to carry out online learning. This change encourages education service providers to pay more attention to student satisfaction. This study aims to determine the quality and level of student satisfaction with online Geography learning services during the Covid-19 pandemic. The research method used in this study is survey research with a quantitative approach. Data collection techniques in this study used questionnaires and documentation. Data analysis techniques in this study used descriptive statistics. The results showed that the five indicators were considered to have met students' expectations, with a recapitulation result of 57% on the Good indicator. In the variable level of satisfaction with the quality of online Geography learning services, it is known that the five indicators have also met student expectations, with a recapitulation result of 64% in the Satisfied category. So that it can be interpreted that the level of student satisfaction with the quality of online Geography learning services in class XII IPS Senior High School 2 Kendari is in the satisfying category.*

**Keywords:** *online learning; service quality; satisfaction level.*

### ABSTRAK

*Diberlakukannya perubahan sistem penyelenggaraan aktifitas dari offline menjadi online membuat SMA Negeri 2 Kendari juga harus melakukan pembelajaran secara daring. Adanya perubahan ini mendorong penyedia jasa pendidikan untuk lebih memperhatikan kepuasan peserta didik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran Geografi secara daring pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima indikator dinilai telah memenuhi harapan siswa dengan hasil rekapitulasi 57% pada indikator Baik. Pada variabel tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring diketahui bahwa kelima indikator juga telah memenuhi harapan siswa dengan hasil rekapitulasi 64% pada kategori Puas. Sehingga dapat diartikan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring dikelas XII IPS SMA Negeri 2 Kendari yaitu pada kategori memuaskan.*

**Kata Kunci:** *pembelajaran daring; kualitas layanan; tingkat kepuasan.*

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan di setiap negara. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dalam pasal 1 disebutkan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, mengembangkan segala potensi yang dimiliki peserta didik melalui proses pembelajaran. Guru dalam proses belajar mengajar mempunyai tugas untuk mendorong, membimbing dan memberi fasilitas belajar bagi siswa untuk mencapai tujuan. Guru mempunyai tanggung jawab untuk menilai segala aktivitas yang terjadi dalam kelas untuk membantu proses perkembangan siswa (Festiawan, 2020).

Pada awal tahun 2020 dunia dilanda oleh *corona virus disease* (Covid-19). Awal persebaran Covid-19 dimulai dari kota Wuhan, provinsi Hubei, China. Wabah Covid-19 memiliki tingkat penularan tinggi dan persebaran yang begitu masif sehingga menjangkit hampir seluruh negara di Dunia. Indonesia mengeluarkan kebijakan yang dibuat seperti isolasi, *social distancing* sampai perbatasan sosial berskala besar (PSBB). Adanya surat edaran No.3 Tahun 2020 pada satuan pendidikan tentang pelaksanaan pendidikan dalam pandemi Covid-19 membuat aktivitas belajar mengajar menjadi daring (Aprilia, 2021)

Menurut Sofyana dan Rozaq (2019) pembelajaran daring adalah sistem pembelajaran yang dilakukan dengan tidak bertatap muka langsung tetapi menggunakan platform yang dapat membantu proses belajar mengajar yang dilakukan meskipun jarak jauh. Diberlakukannya perubahan sistem penyelenggaraan aktivitas dari *offline* menjadi *online* menjadi tantangan baru dan menimbulkan beragam respon yang berbeda baik yang bersifat positif maupun negatif. Bersamaan dengan itu, SMA Negeri 2 Kendari juga tanpa terkecuali harus melakukan pembelajaran secara daring. Guru-guru dituntut mengerti dalam bidang teknologi menjadikan pembelajaran bisa berjalan dengan baik. Aplikasi yang digunakan dalam proses

pembelajaran daring di sekolah ini yaitu melalui *whatsapp* dan *zoom meeting*. Adanya perubahan ini mendorong penyedia jasa pendidikan untuk lebih memperhatikan kepuasan peserta didik (Karim, 2021).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dirasakan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan siswa menjadi faktor yang penting dalam pembelajaran daring, karena apabila siswa merasakan puas dalam sistem pembelajaran yang digunakan maka dapat membantu tercapainya tujuan dari pembelajaran (Kamaludin, 2022).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pemakai jasa layanan khususnya dalam hal ini adalah siswa. Jika siswa tidak merasa puas maka akan muncul keluhan-keluhan yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan (Mukroni, 2017).

Hasil observasi wawancara peneliti pada siswa kelas XII IPS di SMA Negeri 2 Kendari menunjukkan bahwa selama pembelajaran daring dilaksanakan para siswa kurang memahami materi yang disampaikan. Hal ini disebabkan pembelajaran yang hanya dilakukan secara daring seperti melalui media *whatsapp*, *classroom* dan *zoom meeting* sebagai media pemberian dan penerimaan materi maupun tugas. Hal ini menyebabkan siswa kesulitan dalam berinteraksi dengan pengajar maupun teman sebaya sehingga menyebabkan siswa menjadi kurang aktif dalam pembelajaran. Ada beberapa kendala yang dialami oleh siswa dalam pelaksanaan pembelajaran daring, yaitu: 1) kondisi jaringan yang tidak stabil; 2) kuota internet yang mahal; 3) sarana pembelajaran yang kurang lengkap (tidak semua siswa memiliki ponsel); dan 4) kurangnya penguasaan teknologi. Berbagai macam kendala yang dialami siswa dalam pelaksanaan pembelajaran daring, itu akan berpengaruh pada kepuasan siswa terhadap kualitas layanan yang diterima.

Berdasarkan uraian tersebut maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan dan tingkat kepuasan siswa pada pembelajaran Geografi di masa pandemi Covid-19.

## METODE PENELITIAN

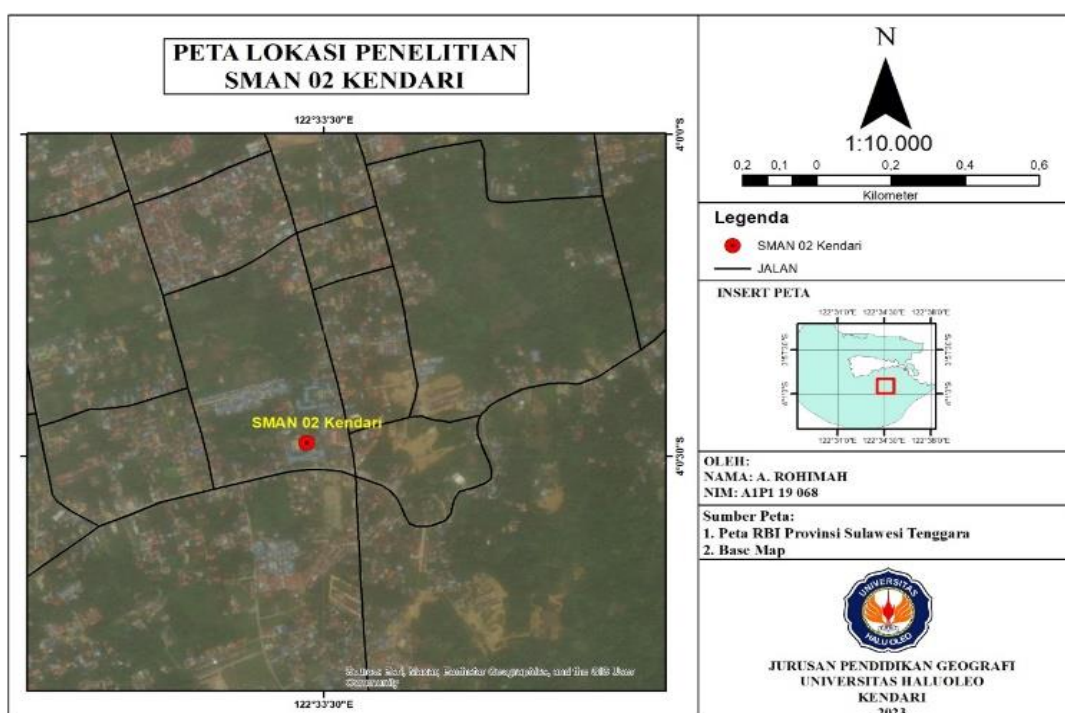
### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei dengan test dan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2012) metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi dimasa lampau atau saat ini. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Sehingga

penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang mengumpulkan data numerik dari responden untuk menarik kesimpulan secara statistik.

### Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2023 semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 di kelas X di SMAN 2 Kendari, Rahandouna, Poasia, Kandai, Kecamatan Kendari, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Adapun Lokasi pada penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian SMA Negeri 2 Kendari (Google Maps, 2022)

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Roflin dan Liberty, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik SMA Negeri 2 Kendari. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah kelas XII IPS yang berjumlah 44 orang siswa.

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Instrumen yang telah disusun terlebih dahulu diuji

menggunakan pengujian validitas dan reabilitas untuk mengetahui kualitas instrumen.

#### a. Validitas Instrumen

Sebuah tes dikatakan valid apabila tes tersebut memenuhi kriteria pengujian diantaranya adalah tes validitas isi. Validitas isi instrumen mengacu pada sejauh mana item tes dapat diketahui dari kesesuaian instrumen tes tersebut dengan standar kompetensi dan kompetensi dasar. Rumus yang digunakan untuk mengetahui validitas item adalah rumus kolerasi *point biserial* (Arikunto, 2010):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{Y \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{X \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi skor butir dan skor total

N = Jumlah subyek/responden

x = Skor butir

y = skor total

$\Sigma XY$  = Jumlah instrumen X dikalikan jumlah instrumen

$Y\Sigma X^2$  = Jumlah kuadrat kriteria X

$X\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat kriteria Y

Ketentuan dalam uji validitas adalah jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan valid, tetapi jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan dikatakan tidak valid.

#### b. Realibilitas Instrumen

Suatu tes dikatakan mempunyai *reliability* tinggi jika tes dapat memberikan hasil tetap. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan dalam menjaring data yang dibutuhkan penelitian. Uji realibilitas intrumen menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas tes secara keseluruhan

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma \sigma b^2$  = Jumlah variasi butir

$\sigma^2 t$  = Variasi total

Perhitungan Reabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *Cronbech's Alpha* dengan koefisien minimal 0,60. Jika hasil  $r_{11} > 0,60$  maka dapat dikatakan instrumen reliabel.

#### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis ini dapat digunakan bila penelitian hanya mendeskripsikan data sampel (kepuasan siswa), tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Menurut Synthiawati dan Ma'arif (2021) rumus yang digunakan untuk mengukur persentase dalam setiap kategori sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

$\bar{x}$  = Rata-rata persentase

$\sum x_i$  = Jumlah rata-rata nilai

n = Total jumlah data/nilai harapan

**Tabel 1.** Kategori Variabel Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan

No.	Klasifikasi	Frekuensi
1	76%-100%	Sangat Puas
2	51%-75%	Puas
3	26%-50%	Tidak Puas
4	0%-25%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2022.

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Uji Coba Instrumen

#### a. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil tes validitas butir soal nomor diatas dinyatakan valid dikarenakan jumlah  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu 0,297. Pada kuesioner kualitas layanan terdapat 25 butir pernyataan yang telah diuji validitasnya. Dari jumlah tersebut, terdapat 22 butir soal dinyatakan valid ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), dan 3 butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Kemudian pada kuesioner tingkat kepuasan siswa terdapat 25 butir pernyataan yang telah diuji validitasnya. Berdasarkan

jumlah tersebut, terdapat 21 butir soal dinyatakan valid ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), dan 4 butir pernyataan dinyatakan tidak valid.

#### b. Hasil Uji realibilitas

Berdasarkan uji reliabilitas tes pada kuesioner kualitas layanan dinyatakan koefisien reliabilitasnya adalah 0,69. Pada kuesioner tingkat kepuasan siswa dinyatakan koefisien reliabilitasnya adalah 0,71. Kedua tes menunjukkan koefisien reliabilitasn  $> 0,6$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan kedua instrumen tes reliabel dengan kriteria sangat tinggi.

### Kualitas Layanan Pada Pembelajaran Geografi

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 44 responden maka dilakukan pengukuran kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring dengan menggunakan 5 indikator yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). *Tangibles* mengacu pada aspek fisik atau bukti nyata yang ada di lingkungan pembelajaran. Aspek fisik dapat berupa infrastruktur yang baik seperti ruang kelas yang nyaman, alat bantu pembelajaran yang memadai, materi pembelajaran yang jelas dan mudah diakses, serta teknologi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.

*Reliability* adalah kemampuan pengajar atau lembaga pendidikan untuk memberikan pembelajaran yang sesuai dengan yang dijanjikan, secara konsisten dan tepat waktu. *Reliability* mengacu pada pengajaran yang sesuai dengan kurikulum, pengajaran yang sistematis dan terstruktur, serta ketepatan waktu dalam memberikan materi pembelajaran atau evaluasi. *Responsiveness* adalah kemampuan

untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan atau masalah yang dihadapi oleh peserta didik. *Responsiveness* mengacu pada pengajar atau lembaga pendidikan yang tanggap terhadap pertanyaan atau kesulitan yang dihadapi siswa, seperti memberi *feedback* yang cepat dan membantu siswa yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut.

*Assurance* adalah keyakinan yang diberikan kepada peserta didik bahwa mereka akan menerima pembelajaran yang berkualitas dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan. Pengajar yang kompeten, terlatih dengan baik, serta dapat memberikan rasa aman dan percaya diri kepada siswa bahwa siswa dapat memahami materi dan mencapai tujuan pembelajaran. Kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan peserta didik, serta memberikan perhatian yang personal terhadap kebutuhan dan perasaan mereka disebut *empathy*. Pengajar yang peduli dengan kebutuhan individu siswa, mengerti kesulitan yang siswa hadapi, dan memberikan pendekatan yang sesuai dengan masing-masing siswa. Adapun hasil rekapitulasi kualitas layanan disajikan pada Tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2.** Rekapitulasi Angket Kualitas Layanan Pada Pembelajaran Geografi

No.	Indikator	Nilai Rata-Rata	Nilai Harapan	Hasil (%)	Kategori	Kualitas
1	Tangibles	13,477	20	67%	Baik	Puas
2	Reliability	9,2955	20	46%	Tidak Baik	Tidak Puas
3	Responsiveness	9,4318	16	59%	Baik	Puas
4	Assurance	9,8181	20	49%	Tidak Baik	Tidak Puas
5	Empathy	7,6136	12	63%	Baik	Puas
Rata-rata				57%	Baik	Puas

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2022.

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa indikator *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* berada pada kategori baik. Sedangkan pada indikator *reliability* dan *assurance* berada pada kategori tidak baik.

### Kepuasan Siswa Pada Pembelajaran Geografi

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 44 responden maka dilakukan pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap pembelajaran Geografi secara daring dengan menggunakan 5 indikator yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format*, *easy of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (keterbaruan).

*Content* merujuk pada kualitas dan relevansi materi pembelajaran yang disediakan.

Materi harus sesuai dengan tujuan pembelajaran, komprehensif, dan mendalam. Konten yang baik akan mempermudah peserta didik dalam memahami topik yang dipelajari. *Accuracy* menunjukkan tingkat kebenaran atau keakuratan informasi yang diberikan dalam materi pembelajaran. Keakuratan penting agar peserta didik mendapatkan informasi yang tepat dan valid, yang mendukung pemahaman yang benar.

Format berkaitan dengan cara penyajian materi pembelajaran, seperti teks, video, gambar, atau bentuk lainnya. Format yang baik akan mempermudah peserta didik untuk menyerap informasi dengan cara yang paling efektif bagi siswa. *Ease of Use* adalah menilai seberapa mudah *platform* atau metode pembelajaran dapat digunakan oleh peserta

didik. Ini mencakup navigasi antarmuka yang intuitif, aksesibilitas, serta kenyamanan dalam berinteraksi dengan materi pembelajaran. Timeliness mengacu pada sejauh mana materi pembelajaran yang diberikan *up-to-date* dan relevan dengan kondisi atau perkembangan

terbaru dalam bidang yang dipelajari. Keterbaruan ini penting untuk memastikan pembelajaran tetap relevan dan bermanfaat. Adapun hasil rekapitulasi tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran Geografi disajikan pada Tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3.** Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Siswa Pada Pembelajaran Geografi

No.	Indikator	Nilai Rata-Rata	Nilai Harapan	Hasil (%)	Kategori	Kualitas
1	Content	11,682	20	58%	Baik	Puas
2	Accuracy	7,7727	16	49%	Tidak Baik	Tidak Puas
3	Format	13,432	20	67%	Baik	Puas
4	Easy of use	10,432	16	65%	Baik	Puas
5	Timesliness	9,5	12	79%	Baik	Sangat Puas
Rata-Rata				64%	Baik	Puas

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2022.

Berdasarkan Tabel 3 di atas maka diketahui bahwa hanya pada indikator *accuracy* memiliki kategori tidak baik, sementara indikator lainnya menunjukkan kategori baik.

## PEMBAHASAN

### Kualitas Layanan Pembelajaran Geografi Secara Daring

Kualitas layanan menurut Septiani dkk. (2020) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Siswa di SMA Negeri 2 Kendari adalah salah satu bagian dari penerima layanan dimana siswa yang mempersepsikan tentang kualitas layanan yang diterima dari sekolah dalam bentuk pembelajaran daring.

Berdasarkan hasil pada indikator *tangibles* dalam kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring diukur dengan menggunakan 5 butir pernyataan dengan hasil analisis persentase yaitu 67%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada indikator *tangibles* yang dirasakan siswa pada kategori “Baik”. Sehingga dalam penelitian ini dinyatakan bahwa dalam siswa telah merasa puas terhadap audio visual pembelajaran. Pada saat pembelajaran berlangsung, guru menyampaikan materi dengan suara yang sangat jelas, kemudian penggunaan media pembelajaran yang menarik sehingga dapat menumbuhkan minat dan motivasi siswa untuk belajar. Selain itu, penampilan guru dalam proses pembelajaran guru menggunakan pakaian yang rapi dan menarik sehingga siswa bisa merasa tertarik dalam pembelajaran.

Berdasarkan hasil pada indikator *reliability* dalam kualitas layanan pembelajaran

Geografi secara daring yang diukur dengan menggunakan 4 butir pernyataan diperoleh hasil yaitu 46%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada indikator *reliability* yang dirasakan siswa berada pada kategori “Tidak Baik”, sehingga dapat dinyatakan pada penelitian ini siswa merasa tidak puas terhadap kapasitas guru, penyajian materi, dan pendekatan pembelajaran yang digunakan guru.

Berdasarkan hasil pada indikator *responsiveness* dalam kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring dengan hasil analisis persentase yaitu 56%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada indikator *responsiveness* yang dirasakan siswa berada pada kategori “Baik”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum siswa merasa puas dengan ketaggapan guru dengan kebutuhan siswa, respon cepat guru saat siswa mengajukan pertanyaan dan pemberian tugas oleh guru.

Berdasarkan hasil pada indikator *assurance* dalam kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring dengan hasil analisis persentase yaitu 49%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada indikator *assurance* yang dirasakan siswa berkategori “Tidak Baik”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum siswa merasa tidak puas dengan ketaggapan guru dengan penguasaan materi, bagaimana guru menjelaskan dengan jelas dan mudah dimengerti, dan guru dapat menunjukkan kewibawaannya.

Berdasarkan hasil pada indikator *empathy* dalam kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring dengan hasil analisis persentase yaitu 63%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada indikator *empathy*

yang dirasakan siswa berkategori “Baik”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum siswa merasa puas dengan perhatian guru yang diberikan ke siswa yang mengalami kesulitan dan kesediaan guru dalam memberikan toleransi bagi siswa seperti siswa yang terlambat mengumpulkan tugas maupun terlambat bergabung pada saat pembelajaran.

Jadi dari hasil rekapitulasi seluruh indikator kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring pada masa pandemi Covid-19 telah memenuhi dan melampaui harapan siswa dengan nilai persentase sebesar 57% dengan kategori “Baik”.

### **Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran Secara Daring**

Menurut Aprilia (2021) kepuasan peserta didik merupakan tujuan dari layanan belajar di sekolah. Anak yang mendapat kepuasan akan terlihat dari sikapnya yang positif terhadap pelajaran yang diterima dari gurunya.

Hasil pada indikator *content* dalam kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring dengan hasil analisis persentase yaitu 58%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada indikator *content* yang dirasakan siswa pada kategori “Puas”. Hasil pada indikator *accuracy* dengan hasil analisis persentase yaitu 49% yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pada indikator *accuracy* yang dirasakan siswa pada kategori “Tidak Puas”. Hasil pada indikator *format* memiliki persentase yaitu 67% yang menunjukkan kategori “Puas”. Hasil pada indikator *easy of use* yaitu 65% yang menunjukkan kategori “Puas”. Adapun hasil indikator *timesliness* menunjukkan persentase 79% yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berkategori “Sangat Puas”. Oleh karena itu, seluruh indikator kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring pada masa pandemi Covid-19 telah memenuhi dan melampaui harapan siswa dengan nilai persentase sebesar 64% (Kategori Puas).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Garini dkk. (2022), bahwa penyebaran kuisioner didapat nilai rata-rata kepuasan yaitu variabel *performance* yaitu 3,77 (puas), variabel *information* yaitu 3,76 (puas). Kemudian variabel *economic* dengan nilai 3,78 (puas), variabel *control* diperoleh nilai sebesar 3,06 (cukup puas), variabel *efficiency* yaitu 3,82 (puas), variabel *service* sebesar 4,04 (sangat puas), variabel kepuasan terhadap pembelajaran

daring diperoleh nilai 3,63 (puas). Hal ini berarti pembelajaran daring dinilai telah memberikan kepuasan bagi para mahasiswa di masa pandemic covid-19.

Pada penelitian Komarudin dan Subekti (2021), bahwa tingkat tingkat kepuasan peserta didik kelas VIII SMP Negeri 14 Yogyakarta terhadap pembelajaran Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan (PJOK) secara daring di era pandemi Covid-19 pada tahun 2020 dengan jumlah responden 83 peserta didik masuk dalam kategori “sangat puas”, 5 peserta didik atau presentase 6.02%, kategori “cukup puas”, 16 peserta didik atau persentase 19.28%, kategori “tidak puas”, 36 peserta didik atau persentase 43.38% kategori “sangat tidak puas”, 26 peserta didik atau persentase 31.32%. Hasil diatas dapat diartikan sebagian besar peserta didik kelas VIII memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap mata pelajaran PJOK secara daring pada era pandemi Covid-19 tahun 2020.

Meskipun hasil penelitian ini menjanjikan, namun perlu diperhatikan bahwa terdapat beberapa indikator yang tidak mencapai target seperti *reliability*, *assurance*, dan *accuracy*. Keandalan dalam konteks layanan daring sering kali bergantung pada teknologi. Kegagalan teknologi, seperti *server down* atau gangguan jaringan, dapat menurunkan kualitas pembelajaran. Keandalan juga dapat terpengaruh oleh pembaruan sistem atau kesalahan perangkat lunak yang tidak terduga. Keandalan mengacu pada kemampuan platform pembelajaran daring untuk berfungsi secara konsisten tanpa gangguan, namun gangguan layanan karena masalah teknologi dapat mengurangi pengalaman (Hsiao dkk., 2019).

Jaminan dalam pembelajaran daring sering kali berhubungan dengan keyakinan siswa terhadap kualitas pengajaran dan kredibilitas platform. Namun, kurangnya interaksi langsung dengan pengajar atau keterbatasan sertifikasi bisa merendahkan rasa percaya diri peserta didik. Kepastian yang dirasakan oleh peserta didik terhadap platform pembelajaran daring terkait dengan persepsi profesionalisme dan kredibilitas kursus, yang terkadang sulit dijamin dalam lingkungan virtual (Garrison dan Kanuka, 2004). Dalam pembelajaran daring, terutama Geografi yang berhubungan dengan data spasial dan peta, keakuratan data yang digunakan sangat penting. Kesalahan dalam peta atau informasi statistik dapat membingungkan siswa dan merusak

kredibilitas materi. Ketepatan dalam penyajian konten sangat penting untuk mata pelajaran seperti geografi, di mana kesalahan data dapat menyedihkan peserta didik dan membahayakan hasil pendidikan (Naidu, 2003).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring yang diketahui bahwa indikator dari kualitas layanan dinilai telah memenuhi harapan siswa dengan hasil rekapitulasi 57% pada indikator baik. Kemudian Pada variabel tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pembelajaran Geografi secara daring diketahui bahwa indikator tingkat kepuasan siswa juga telah memenuhi harapan siswa dengan hasil rekapitulasi 64% pada kategori puas.

## SARAN

Adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan kesimpulan diatas yaitu bagi guru diharapkan dapat lebih banyak menguasai metode pembelajaran daring dimana ini menjadi persiapan yang baik jika sistem pendidikan dilakukan secara daring lagi, kemudian diharapkan juga untuk SMA Negeri 2 Kendari hendaknya meningkatkan terus kualitas layanan pembelajaran secara daring.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Andrias, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing I dan Bapak La Ode Nursalam, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing II serta *reviewer* dan *editor* jurnal Penelitian Pendidikan Geografi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, N. A. (2021). Analisis Kepuasan Siswa Tentang Pembelajaran Daring Pada Mata Pelajaran Ekonomi di Kelas XI IPS SMA Negeri Pekanbaru. *Skripsi*. Universitas Islam Riau. Riau.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Festiawan, R. (2020). *Belajar dan Pendekatan Pembelajaran*. Purwakerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Garini, D. A., Dhamayanti, dan Yulianti, E. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Masa pandemi Covid-19 di Universitas Indo Global Mandiri Palembang. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(8), 1319-1330.
- Garrison, D. R., dan Kanuka, H. (2004). Blended Learning: Uncovering its Transformative Potential in Higher Education. *The Internet and Higher Education*, 7(2), 95-105.
- Hsiao, C. C., Huang, J. C., Huang, A. Y., Lu, O. H., Yin, C. J., dan Yang, S. J. (2019). Exploring the Effects of Online Learning Behaviors on Short-Term and Long-Term Learning Outcomes in Flipped Classrooms. *Interactive Learning Environments*, 27(8), 1160-1177.
- Kamaludin, K. (2022). Identifikasi Manajemen Strategis Pada Sekolah Dasar Negeri di Era Disruptif. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sosial*, 1(3), 278-289.
- Karim, A. Y. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Universitas Mercu Buana Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19. *Skripsi*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Yogyakarta.
- Komarudin, K. dan Subekti, B., H. (2020). Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pembelajaran PJOE Daring. *Jambura Health and Sport Journal*, 3(1), 16-23.
- Mukroni, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pembelajaran Guru Ekonomi terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Sentajo Raya. *Pekbis Jurnal*, 9(2), 140-150.
- Naidu, S. (Ed.). (2003). *Learning and Teaching with Technology: Principles and Practices*. Routledge.
- Roflin, E., dan Liberty, I. A. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. Bojong Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Septiani, Y., Aribbe, E., dan Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Sofyana, L., dan Rozaq, A. (2019). Pembelajaran Daring Kombinasi Berbasis Whatsapp Pada Kelas Karyawan

- Prodi Teknik Informatika Universitas PGRI Madiun. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 8(1), 81-86.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Synthiawati, N N., dan Ma'arif, I (2021). Survey Kepercayaan Diri Peserta Didik dalam Pembelajaran Online PJOK Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmu Olahraga*, 2(3), 230-238.