

## Hubungan Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler Dan Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri

Nurul Indika Wardhani, Raden Bambang Sumarsono, Juharyanto Juharyanto

Universitas Negeri Malang  
Jl. Semarang No. 5, Malang, 65145  
E-mail: [nurulindika20@gmail.com](mailto:nurulindika20@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to describe the level of quality of extracurricular activity services, the level of student satisfaction with the provision of extracurricular activity services, and explain the relationship between the quality of extracurricular activity services and student satisfaction. This research uses a quantitative approach with a descriptive correlational research type. The population in the study were students in class X and XI at Public Senior High School in Malang with a total population of 7206 students. The sample for this research was using simple random sampling and proportional random sampling. The research sample consisted of 379 students. Data analysis used descriptive analysis techniques and pearson product moment correlation. The results showed (1) the quality level of extracurricular activity services was in the very good category; (2) the level of student satisfaction with extracurricular activity services is in the very satisfied category; and (3) there is a significant relationship between the quality of extracurricular activity services and student satisfaction at Public Senior High School in Malang.

**Keywords:** service quality, extracurricular, student satisfaction

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler, tingkat kepuasan peserta didik atas penyelenggaraan layanan kegiatan ekstrakurikuler, dan menjelaskan hubungan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif korelasional. Populasi dalam penelitian adalah peserta didik kelas X dan XI di SMA Negeri Kota Malang dengan jumlah populasi 7206 orang peserta didik. Pengambilan sampel penelitian ini yaitu menggunakan *simple random sampling* dan *proportional random sampling*, diperoleh sampel penelitian sebanyak 379 orang peserta didik. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan korelasi *pearson product moment*. Hasil penelitian menunjukkan (1) tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berada pada kategori sangat baik; (2) tingkat kepuasan peserta didik atas layanan kegiatan ekstrakurikuler berada pada kategori sangat puas; dan (3) ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri Kota Malang.

**Kata kunci:** kualitas layanan, ekstrakurikuler, kepuasan peserta didik

Ekstrakurikuler merupakan kegiatan untuk memfasilitasi perkembangan peserta didik dalam hal minat, kepribadian, bakat, dan kemampuannya dalam bermacam bidang yang sifatnya non akademik. Bentuk-bentuk kegiatan ekstrakurikuler menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2014 tentang Kegiatan Ekstrakurikuler Pada Pendidikan Dasar dan Menengah menyatakan bahwa terdapat 4 bentuk kegiatan ekstrakurikuler diantaranya, (a) Krida meliputi kegiatan bersifat mengumpulkan jiwa kepemimpinan atau latihan dasar kepemimpinan peserta didik, kepramukaan, pasukan pengibar bendera (paskibraka), Palang

Merah Remaja (PMR), dan sebagainya; (b) Karya ilmiah meliputi kegiatan Karya Ilmiah Remaja (KIR), Kegiatan Penelitian, Kegiatan Penguasaan Keilmuan dan Kemampuan Akademik, dan lain sebagainya; (c) Latihan olah-bakat latihan olah-minat, meliputi pengembangan bakat olahraga, seni dan budaya, pecinta alam, jurnalistik, teater, teknologi informasi dan komunikasi, rekayasa, dan sebagainya; (d) Keagamaan, meliputi ceramah keagamaan, retreat, pesantren kilat, baca tulis alquran, lain sebagainya. Kegiatan ekstrakurikuler ini berlangsung secara mandiri yang disediakan sekolah untuk peserta didik itu sendiri supaya dapat menjalankan berbagai macam minat pada bidang yang disukainya di luar jam pelajaran formal sekolah Mayasari, dkk (2017). Apabila kegiatan ekstrakurikuler diselenggarakan secara konsisten dan berkualitas oleh sekolah, dapat menghasilkan torehan prestasi-prestasi di bidang non akademik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Astafiyah (2018) apabila terjadi peningkatan pada efektivitas manajemen ekstrakurikuler akan diikuti dengan peningkatan prestasi non akademik. Selain itu, keikutsertaan kegiatan ekstrakurikuler juga dapat meningkatkan pengetahuan yang dimiliki oleh peserta didik baik itu dari segi kognitif, afektif, dan juga psikomotorik. Keikutsertaan kegiatan ekstrakurikuler dapat dijadikan sebagai pengembangan kreativitas yang juga dapat meningkatkan prestasi belajar. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kartikasari, dkk (2019) bahwa terdapat hubungan antara keikutsertaan kegiatan ekstrakurikuler dan prestasi belajar peserta didik SMP Negeri Kabupaten Trenggalek. Maka, terdapat banyak manfaat yang akan diperoleh sekolah dengan terselenggaranya kegiatan ekstrakurikuler baik di bidang non akademik dan akademik bagi peserta didik, sehingga kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler perlu diperhatikan eksistensinya oleh sekolah.

Kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler sekolah menjadi bagian dari salah satu kunci atau komponen sebagai faktor penentu utama atas keberlangsungan sekolah di bidang non akademik maupun akademik peserta didik. Sejalan dengan pendapat Sundari (2021) jika mengamati kualitas dalam pendidikan secara keseluruhan, maka kegiatan ekstrakurikuler sekolah termasuk kedalam layanan non akademik, sehingga juga menjadi indikator penentu kualitas pendidikan pada sekolah. Dengan adanya hal tersebut, menjadi hal yang penting bagi suatu lembaga Sekolah Menengah Atas (SMA) untuk dapat memperhatikan kualitas dari cakupan layanan khusus sekolah, salah satunya layanan ekstrakurikuler, dimana kegiatan ekstrakurikuler dapat bermanfaat yang diharapkan bisa memberikan output seperti peserta didik yang berkualitas pula dari segi sikap, pengembangan minat bakat, prestasi akademik maupun non akademik. Layanan kegiatan ekstrakurikuler juga bisa menjadi *Brand image* sekolah yang dapat dikembangkan dengan adanya variasi kegiatan ekstrakurikuler pada lembaga tersebut yang dapat meningkatkan *bargaining price* kepada masyarakat atau calon siswa yang tertarik memasuki sekolah tersebut. Terlebih lagi, untuk saat ini sekolah unggulan menempatkan kegiatan ekstrakurikuler sebagai salah satu prioritas utama sekolah untuk mengangkat nama baik atau *prestige* sekolah tersebut (Pakpahan & Habibah, 2021). Maka,

untuk dapat mencapai tingkat keberhasilan peserta didik di bidang non akademik diperlukan pondasi dari kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler yang berkualitas pula agar peserta didik memiliki capaian prestasi di bidang non akademik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Astafiyah (2018) bahwa terdapat kontribusi efektivitas manajemen ekstrakurikuler terhadap prestasi sekolah non akademik.

Terdapat lima indikator dalam mengukur kualitas layanan menurut Zeithaml, dkk (1990), diantaranya (1) bukti fisik (*tangible*) yaitu mengukur kualitas layanan ekstrakurikuler dengan melihat hal-hal disekitar yang mencakup sumber daya manusia (guru pembina dan pelatih) ekstrakurikuler, kelengkapan fisik sarana dan prasarana ekstrakurikuler; (2) konsistensi/keterandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu perilaku yang tanggap, tanggung jawab, dan kesigapan segenap pelatih ekstrakurikuler dan guru pembina dalam membantu serta memahami kebutuhan para pelanggan dan menanggapi permintaan pelanggan dalam hal ini peserta didik; (4) jaminan (*assurance*) yaitu kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia (guru pembina dan pelatih) pada layanan kegiatan ekstrakurikuler yang didalamnya mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap kepribadian bisa dipercaya yang perlu dimiliki sumber daya manusia didalam kegiatan ekstrakurikuler, sehingga dapat menjanjikan layanan yang aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian; dan (5) empati (*emphaty*) yaitu memiliki sikap penuh perhatian kepada pelanggan (peserta didik) dan kemudahan melakukan jalinan komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan pelanggan secara individual.

Kepuasan menurut Kotler & Keller (2009) adalah perwujudan dari rasa senang dan kecewa oleh seorang pelanggan yang bermula atas perbandingan antara yang diharapkan pelanggan terhadap hasil atau kinerja suatu layanan dan harapan-harapannya, sehingga pada dasarnya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (peserta didik). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sumarsono, dkk (2021) bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan pelanggan (peserta didik) dalam menggunakan layanan kegiatan ekstrakurikuler akan terealisasikan jika kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler tersebut selaras dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan (peserta didik). Untuk mengetahui kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler perlu dilihat pada aspek kepuasan peserta didik yang menggunakan layanan tersebut, apabila peserta didik merasa puas atas layanan kegiatan ekstrakurikuler, maka dapat dipastikan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler di sekolah tersebut sudah terpenuhi dengan baik. Jadi, aspek kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler yang baik maka akan berdampak pula dengan kepuasan peserta didik.

Mengacu pada uraian diatas, mengingat pentingnya kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler yang diberikan sekolah kepada peserta didik sebagai pelanggannya, maka penelitian

memfokuskan untuk mengkaji lebih dalam terkait hubungan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri Kota Malang. Tujuan penelitian ini untuk: (1) mendeskripsikan tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler di SMA Negeri Kota Malang; (2) mendeskripsikan tingkat kepuasan peserta didik atas layanan kegiatan ekstrakurikuler di SMA Negeri Kota Malang; (3) menjelaskan hubungan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri Kota Malang.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelasional. Lokasi penelitian ini adalah di SMA Negeri Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini yaitu peserta didik kelas X dan XI di SMA Negeri Kota Malang, dengan jumlah populasi sebanyak 7206 orang peserta didik. Berdasarkan rumus slovin, jumlah populasinya  $N = 7206$  orang peserta didik, diperoleh sampel sebanyak  $N = 379$  orang peserta didik. Untuk menentukan anggota sampel, penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dan *proportional random sampling*. Pada pengambilan sampel dengan teknik *simple random sampling* ini penulis tidak memandang *gender* atau jenis kelamin, kelas atau rombongan belajar peserta didik, hal ini untuk memudahkan dalam pengambilan sampel penelitian. Tujuan penggunaan *proportional random sampling* untuk mengetahui jumlah masing-masing sampel dari populasi dapat diambil secara seimbang dan merata sesuai jumlah populasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data ordinal (*skala likert*). Alat dalam pengumpulan data penelitian ini yaitu menggunakan angket atau kuesioner yang telah disusun berdasarkan pada konsep pengukuran *skala likert* dengan lima pilihan jawaban. Uji asumsi data penelitian ini menggunakan uji normalitas dan uji linieritas. Analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan korelasi *pearson product moment*. Teknik analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan masalah atau variabel penelitian. Selanjutnya, analisis korelasi *pearson product moment* bertujuan untuk mengukur apakah terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler (X) dan kepuasan peserta didik (Y) di SMA Negeri Kota Malang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

#### **1. Tingkat Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler**

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler di SMA Negeri Kota Malang dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 60,2%. Adapun secara lebih rinci hasil analisis deskriptif tentang tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler di SMA Negeri Kota Malang sebagaimana terdapat pada Tabel 1.

**Tabel 1 Tingkat Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler**

No	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	< 80	0	0%
2	Tidak Baik	81 - 107	2	0,5%
3	Cukup Baik	108 - 134	26	6,9%
4	Baik	135 - 161	123	32,5%
5	Sangat Baik	> 162	228	60,2%
Jumlah			379	100%

Tingkatan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler di tiap indikator secara rinci meliputi berbagai faktor diantaranya.

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler indikator *tangible* di SMA Negeri Kota Malang dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 48%. Adapun secara lebih rinci hasil analisis deskriptif tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan indikator *tangible* di SMA Negeri Kota Malang sebagaimana terdapat pada Tabel 2.

**Tabel 2 Tingkat Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler Berdasarkan Indikator Bukti Fisik (*Tangible*)**

No	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	< 20	0	0%
2	Tidak Baik	21 - 27	7	1,8%
3	Cukup Baik	28 - 34	51	13,5%
4	Baik	35 - 41	139	36,7%
5	Sangat Baik	> 41	182	48%
Jumlah			379	100%

b. Konsistensi/Keterandalan (*Reliability*)

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler indikator *reliability* di SMA Negeri Kota Malang dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 62,8%. Adapun secara lebih rinci hasil analisis deskriptif tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan indikator *reliability* di SMA Negeri Kota Malang sebagaimana terdapat pada Tabel 3.

**Tabel 3 Tingkat Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler Berdasarkan Indikator Konsistensi/Keterandalan (*Reliability*)**

No	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	< 12	1	0,3%
2	Tidak Baik	13 - 16	13	3,4%
3	Cukup Baik	17 - 20	31	8,2%
4	Baik	21 - 24	96	25,3%
5	Sangat Baik	> 25	238	62,8%
Jumlah			379	100%

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler indikator *responsiveness* di SMA Negeri Kota Malang dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 66,8%. Adapun secara lebih rinci hasil analisis deskriptif tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan indikator *responsiveness* di SMA Negeri Kota Malang sebagaimana terdapat pada Tabel 4.

**Tabel 4 Tingkat Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler Berdasarkan Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

No	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	< 11	3	0,8%
2	Tidak Baik	12 - 14	8	2,1%
3	Cukup Baik	15 - 17	40	10,6%
4	Baik	18 - 20	75	19,8%
5	Sangat Baik	> 21	253	66,8%
Jumlah			379	100%

d. Jaminan (*Assurance*)

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler indikator *assurance* di SMA Negeri Kota Malang dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 77,3%. Adapun secara lebih rinci hasil analisis deskriptif tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan indikator *assurance* di SMA Negeri Kota Malang sebagaimana terdapat pada Tabel 5

**Tabel 5 Tingkat Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler Berdasarkan Indikator Jaminan (*Assurance*)**

No	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	< 30	0	0%
2	Tidak Baik	31 - 40	1	0,3%
3	Cukup Baik	41 - 50	17	4,5%
4	Baik	51 - 60	68	17,9%
5	Sangat Baik	> 61	293	77,3%
Jumlah			379	100%

e. Empati (*Emphaty*)

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler indikator *emphaty* di SMA Negeri Kota Malang dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 50,9%. Adapun secara lebih rinci hasil analisis deskriptif tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan indikator *emphaty* di SMA Negeri Kota Malang sebagaimana terdapat pada Tabel 6.

**Tabel 6 Tingkat Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler Berdasarkan Indikator Empati (*Emphaty*)**

No	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	< 8	2	0,5%
2	Tidak Baik	9 - 11	11	2,9%
3	Cukup Baik	12 - 14	43	11,3%
4	Baik	15 - 17	130	34,3%
5	Sangat Baik	> 17	193	50,9%
Jumlah			379	100%

2. Kepuasan Peserta Didik

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa tingkat kepuasan peserta didik atas penyelenggaraan kegiatan ekstrakurikuler di SMA Negeri Kota Malang dalam kategori sangat puas dengan tingkat persentase sebesar 59,4%. Adapun secara lebih rinci hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan peserta didik atas penyelenggaraan kegiatan ekstrakurikuler di SMA Negeri Kota Malang sebagaimana terdapat pada Tabel 7.

**Tabel 7 Tingkat Kepuasan Peserta Didik**

No	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	< 56	0	0%
2	Tidak Puas	57 - 75	1	0,3%
3	Cukup Puas	76 - 94	34	9,0%
4	Puas	95 - 113	119	31,4%
5	Sangat Puas	> 114	225	59,4%
Jumlah			379	100%

### 3. Hubungan Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler dan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri Kota Malang

Hasil uji hipotesis melalui teknik korelasi *pearson product moment* yaitu terdapat hubungan antara kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri Kota Malang dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,859 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian,  $H_1$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri Kota Malang. Adapun hasil perhitungan secara lebih rinci analisis korelasi *pearson product moment* sebagaimana terdapat pada Tabel 8.

**Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis**

<b>Correlations</b>				
		Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler		
		Kepuasan Peserta Didik		
Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler	Pearson Correlation	1	.859**	
	Sig. (2-tailed)		0,000	
	N	379	379	
Kepuasan Peserta Didik	Pearson Correlation	.859**	1	
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	379	379	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## PEMBAHASAN

### **Tingkat Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler di SMA Negeri Kota Malang**

Tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler menurut peserta didik SMA Negeri Kota Malang berdasarkan indikator bukti fisik (*tangible*), konsistensi dan keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) mayoritas berada pada kategori sangat baik. Pengukuran tersebut dilakukan yang berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner penelitian yang diisi dengan total 379 orang peserta didik. Hasil analisis deskriptif tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berada pada kategori sangat baik dengan persentase 60,2%. Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler sekolah berdasarkan indikator bukti fisik (*tangible*) berada pada kategori sangat baik, konsistensi dan keterandalan (*reliability*) berada pada kategori sangat baik, daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori sangat baik, jaminan (*assurance*) berada pada kategori sangat baik, dan empati (*emphaty*) berada pada kategori sangat baik. Maka, dapat ditarik simpulan bahwa pelaksanaan layanan kegiatan ekstrakurikuler sekolah di SMA Negeri Kota Malang memiliki kualitas yang sangat baik serta berjalan secara berkesinambungan, efektif, dan efisien terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang dilaksanakan sekolah.

Tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berada di kategori sangat baik, hal ini juga disebabkan pada indikator berwujud (*tangible*) yang berhasil diraih dengan kategori sangat baik tingkat persentase sebesar 48% . Hal ini sejalan dengan Zeithaml, dkk (1990) bahwa aspek yang perlu diperhatikan pada kualitas layanan agar memiliki layanan yang berkualitas yaitu dilihat dari indikator bukti fisik (*tangible*) dalam hal ini untuk mengukur kualitas layanan ekstrakurikuler dengan melihat hal-hal disekitar yang nyata secara fisik dan keadaan riil layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Mulyawan & Sidharta (2013) bahwa aspek berwujud atau bukti fisik meliputi kesiapan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan keadaan lingkungan layanan harus diperhatikan dikarenakan hal ini menjadi bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh jasa serta meningkatkan kualitas layanan. Pada indikator bukti fisik (*tangible*) layanan kegiatan ekstrakurikuler dalam penelitian ini yang patut diperhatikan yaitu sekolah dalam menyediakan fasilitas fisik beserta perlengkapan kegiatan pembelajaran ekstrakurikuler yang mencukupi dan memadai meliputi fasilitas fisik sarana dan prasarana, sumber daya manusia ekstrakurikuler yang dapat dijangkau warga sekolah khususnya peserta didik. Aspek tangible dalam layanan kegiatan ekstrakurikuler pada penelitian ini memberikan gambaran terkait tingkatan atau derajat layanan yang diberikan oleh sekolah yaitu sarana dan prasarana ekstrakurikuler mulai pada bidang seni, keolahragaan, krida, dan kerohanian. Selanjutnya, terdapat pula sumber daya manusia sebagai aspek bukti fisik (*tangible*) yaitu tersedianya instruktur atau pelatih kegiatan ekstrakurikuler dan guru pembina ekstrakurikuler.

Indikator kedua yang dijelaskan oleh Zeithaml, dkk (1990) untuk mengetahui dan mengukur tingkat kualitas dari layanan tersebut yaitu konsistensi dan keterandalan (*reliability*). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan indikator konsistensi, keterandalan (*Reliability*) dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 62,8%. Hal ini sejalan dengan Zeithaml, dkk (1990) bahwa indikator *reliability* dapat menjadi alat untuk mengukur kualitas layanan, dimana berkenaan pada kesanggupan suatu sekolah melalui guru pembina dan pelatih ekstrakurikuler sebagai penyelenggara jasa pendidikan saat mendedikasikan layanan kegiatan ekstrakurikuler dengan akurat mulai dari awal dengan tidak melakukan kesalahan apapun dan mentaati layanan kegiatan ekstrakurikuler berlangsung dengan tepat waktu yang telah disepakati. Indikator *reliability* juga diungkapkan oleh Marlius (2018) bahwa menjadi faktor dalam tingkat keberhasilan layanan menjalankan fungsinya, sehingga apabila faktor *reliability* terpenuhi maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut juga akan berkualitas pula.

Indikator ketiga yang dijelaskan oleh Zeithaml, dkk (1990) untuk mengetahui dan mengukur tingkat kualitas dari layanan tersebut yaitu daya tanggap (*responsiveness*). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan indikator daya tanggap (*Responsiveness*) dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 66,8%. Hal ini sejalan dengan Zeithaml, dkk (1990) bahwa indikator *responsiveness* dapat menjadi alat untuk mengukur kualitas layanan ekstrakurikuler di sekolah, yakni menyangkut terkait kemampuan dan kesigapan segenap pelatih ekstrakurikuler dan guru pembina dalam membantu kebutuhan para pelanggan dan menanggapi permintaan pelanggan dalam hal ini peserta didik. Hal ini juga diungkapkan oleh Wendha, dkk (2013) bahwa indikator daya tanggap (*responsiveness*) menjadi hal yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan dikarenakan dengan memperhatikan daya tanggap meliputi ketepatan, kesigapan, dan kecepatan dalam memberikan layanan, maka kualitas layanan tersebut akan lebih baik dan berkualitas.

Aspek keempat yang dijelaskan oleh Zeithaml, dkk (1990) untuk mengetahui dan mengukur tingkat kualitas dari layanan tersebut yaitu jaminan (*assurance*). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan indikator jaminan (*assurance*) dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 77,3%. Hal ini sejalan dengan Zeithaml, dkk (1990) bahwa indikator *assurance* dapat menjadi alat untuk mengukur kualitas layanan dimensi *assurance* (jaminan) diantaranya untuk mengetahui kualifikasi pengetahuan atau kompetensi yang dikuasai guru pembina dan pelatih ekstrakurikuler, perilaku kesopanan guru pembina dan pelatih ekstrakurikuler saat memberikan layanan kepada peserta didik, dan juga terkait keselamatan peserta didik selama berkegiatan di lingkungan sekolah, sehingga peserta didik akan merasa nyaman dan aman saat berada di lingkungan sekolah. Hal ini juga diungkapkan oleh Marlius (2018) apabila indikator *assurance* dapat meningkatkan kualitas pada layanan apabila pengetahuan atau kecakapan

serta keramahan atau kesopanan dapat dijalankan dengan baik sehingga akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, sehingga hal itu akan memberikan dampak kepada layanan tersebut yang lebih berkualitas.

Aspek kelima yang dijelaskan oleh Zeithaml, dkk (1990) untuk mengetahui dan mengukur tingkat kualitas dari layanan tersebut yaitu empati (*emphaty*). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan indikator empati (*emphaty*) dalam kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 50,9%. Indikator yang termasuk dalam dimensi empati (*emphaty*), mencakup guru pembina dan pelatih yang perhatian kepada pelanggan atau peserta didik, terjalin hubungan komunikasi yang lancar antara guru pembina dan pelatih dan pelanggan atau kemudahan dalam melakukan komunikasi atau dihubungi. Hal ini juga diungkapkan oleh Marlius (2018) bahwa indikator *emphaty* menjadi hal yang penting dalam mengukur kualitas pada layanan dikarenakan penyedia jasa layanan perlu memberikan perhatian dan komunikasi yang baik sehingga pelanggan merasa berharga, dimengerti, dan dihargai oleh penyedia jasa layanan, serta hal tersebut menjadikan kualitas layanan nantinya akan semakin baik dan berkualitas.

### **Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri Kota Malang**

Tingkat kepuasan peserta didik terhadap penyelenggaraan kegiatan ekstrakurikuler SMA Negeri di Kota Malang mayoritas berada pada kategori sangat puas dengan persentase 59,4%. Maka, dapat ditarik simpulan bahwa peserta didik pada SMA Negeri di Kota Malang merasa sangat puas terhadap layanan kegiatan ekstrakurikuler yang sudah diberikan serta difasilitasi sekolah untuk kebutuhan kegiatan ekstrakurikuler dengan sebaik mungkin. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Sumarsono (2012) apabila layanan yang diberikan memenuhi ataupun melebihi standar, maka itu dapat dikatakan memenuhi standar kualitas dan kebutuhan peserta didik yang nantinya akan berdampak pada kepuasan peserta didik. Hal ini juga disampaikan oleh Kasmir (2017), dimana yang menjadi faktor kunci dalam meraih kepuasan pelanggan ini terletak pada kualitas layanan yang diberikan lembaga kepada pelanggan, apabila layanan yang diberikan lembaga sudah baik, maka pula dapat terjadi kepuasan pelanggan yang meningkat.

Rasa puas muncul dari peserta didik yang menilai kualitas layanan ekstrakurikuler telah sudah sesuai dengan yang ia harapkan. Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan kegiatan ekstrakurikuler dalam penelitian ini yaitu terkait ketersediaan sarana prasarana, SDM yang mumpuni di kegiatan ekstrakurikuler; ketepatan dan konsistensi waktu pelatih dan guru pembina pada kegiatan ekstrakurikuler; daya tanggap, kecakapan, dan respon yang dimiliki pelatih dan pembina ekstrakurikuler; ilmu pengetahuan, sikap, dan kepribadian yang dimiliki pelatih dan pembina ekstrakurikuler, keamanan lokasi kegiatan ekstrakurikuler; dan komunikasi efektif antara pelatih dan pembina ekstrakurikuler dengan peserta didik.

## **Hubungan Kualitas Layanan Kegiatan Ekstrakurikuler dan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri Kota Malang**

Hasil analisis dari penelitian ini menyebutkan terdapat hubungan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik, hasil penelitian sesuai dengan hasil penelitian Chang & Shon (2015) yaitu kualitas layanan dan kepuasan pada kegiatan ekstrakurikuler Universitas di Taiwan menyatakan jika memiliki korelasi atau hubungan yang positif dan signifikan antara aspek kualitas layanan ekstrakurikuler yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan kepuasan mahasiswa. Sementara itu, hasil penelitian oleh Sumarsono (2012) yang mencermati kualitas layanan laboratorium AP FIP UM memiliki hasil bahwa dengan persentase 54,2% merespon baik faktor kualitas layanan laboratorium di departemen Administrasi Pendidikan FIP UM dan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium AP FIP UM. Hasil penelitian Sari & Wiyono (2013) dimana memperoleh hasil penelitian yang menyatakan jika terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan sekolah (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan peserta didik dan orang tua peserta didik SMKN di Kota Malang. Sementara itu, hasil penelitian oleh Lutvita, dkk (2018) yang mencermati kualitas layanan kopma menyatakan hasil penelitian bahwa terhadap kualitas layanan kopma dan kepuasan anggota kopma di Kota Malang memiliki hubungan yang signifikan. Maka, Kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler yang telah difasilitasi oleh sekolah apabila kualitas yang diberikan secara konsisten berkualitas akan berdampak pula dengan kepuasan peserta didik pada layanan kegiatan ekstrakurikuler tersebut.

Lembaga pendidikan sepatutnya memberikan layanan dibidang non akademik yaitu kegiatan ekstrakurikuler dengan memadai agar senantiasa meningkatkan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler itu sendiri, dimana impact yang terjadi akan berdampak baik pula bagi sekolah tersebut sehingga bisa meningkatkan dan mengangkat citra sekolah pula melau prestasi-prestasi yang akan diraih peserta didik di bidang non akademik. Hal ini sejalan dengan Kotler & Keller (2009) semakin tingginya kualitas layanan yang dialokasikan lembaga pendidikan akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan (peserta didik) terhadap layanan. Sejalan dengan Maulina, dkk (2021) yang menyatakan apabila kepuasan peserta didik tinggi maka kualitas layanan sudah setara bahkan melebihi apa yang diharapkan peserta didik, sehingga hasil dari layanan yang baik akan memengaruhi dalam meningkatkan citra lembaga dimana peserta didik akan memberitakan hal-hal baik terkait layanan kegiatan ekstrakurikuler di sekolah tersebut, serta akan memberikan pengaruh yang positif terhadap prestasi peserta didik.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai hubungan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri Kota Malang dan pembahasan, maka dapat dikemukakan simpulan penelitian yaitu: (1) Tingkat kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler di SMA Negeri Kota Malang dilihat dari hasil analisis deskriptif menyatakan berada pada kategori sangat baik. Sementara itu, di tiap-tiap indikator dalam kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler meliputi bukti fisik, sarana dan prasarana, sumber daya manusia (*tangible*), konsistensi keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) seluruhnya berada dalam kategori sangat baik; (2) Tingkat kepuasan peserta didik atas layanan kegiatan ekstrakurikuler di SMA Negeri Kota Malang berada dalam kategori sangat puas; dan (3) Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri Kota Malang.

## **SARAN**

Berdasarkan simpulan penelitian tersebut, saran yang diberikan yaitu kepada: (1) Kepala Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kota Malang-Batu, untuk mempertahankan dan mengoptimalkan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dengan memberikan fasilitasi yang lebih banyak dalam bentuk ajang perlombaan atau kompetisi terkait kegiatan ekstrakurikuler; (2) Kepala SMA Negeri Kota Malang, Untuk dapat mempertahankan dan mengoptimalkan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dengan melakukan kegiatan pengoptimalan kegiatan pemanfaatan sarana dan prasarana ekstrakurikuler melalui penjadwalan dan pembuatan form pemakaian serta pengembalian sarana dan prasarana yang digunakan, sehingga dengan adanya jadwal dan form pemakaian ataupun pengembalian tersebut penggunaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler dapat teratur dan meminimalisir kehilangan sarana dan prasarana setelah digunakan; (3) Guru Pembina dan Pelatih Ekstrakurikuler SMA Negeri Kota Malang, untuk mempertahankan dan mengoptimalkan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dengan membangun komunikasi kepada peserta didik di kegiatan pembelajaran ekstrakurikuler baik oleh guru pembina maupun pelatih ekstrakurikuler sehingga pembelajaran berlangsung menyenangkan bagi peserta didik dalam mengikuti materi di kegiatan ekstrakurikuler, (4) Peserta Didik SMA Negeri Kota Malang, untuk lebih mempertahankan semangat mengembangkan minat dan bakat yang telah ada dengan selalu mengikuti kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan jadwal yang berlaku, dan (5) Penelitian Lain, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan topik penelitian yang relevan baik untuk penyusunan skripsi, atau pun penelitian lainnya dengan mengangkat masalah yang belum dijelaskan peneliti seperti dampak dari kepuasan peserta didik atas kualitas layanan.

## **DAFTAR RUJUKAN**

Astafiyah, A. (2018). Kontribusi Efektivitas Manajemen Ekstrakurikuler Terhadap Prestasi Sekolah Non Akademik. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4(2), 263–

274. <http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/tarbawi/article/view/1933>
- Chang, T. M., & Shon, Z. (2015). Exploring the Relationship on Service Quality and Satisfaction of Extracurricular Activity Section of Universities in Taiwan. *Proceedings of 4th International Conference on Logistics, Informatics and Service Science*.  
[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-662-43871-8\\_227](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-662-43871-8_227)
- Kartikasari, M. L., Sul-toni, S., & Sumarsono, R. B. (2019). Hubungan Keikutsertaan Kegiatan Ekstrakurikuler dan Prestasi Belajar Peserta Didik. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 2(3), 83–89.  
<http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/article/view/8940>
- Kasmir, K. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lutvita, P. A. A., Maisyarah, M., & Juharyanto, J. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Koperasi Mahasiswa dan Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 107–116.  
<http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/article/download/2793/1719>
- Marlius, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “KBP.” *Jurnal Ipteks Terapan*, 12(2), 116–128.  
<https://scholar.archive.org/work/nutzqzt3u5effdfoe2uzcfrb6e/access/wayback/http://ejournal.kopertis10.or.id/index.php/jit/article/download/633-11892/633>
- Maulina, S., Firdausi, A. N., Prastiawan, A., Wiludjeng, F. Y., Budiarti, E. M., & Adha, M. A. (2021). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Jurusan. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(3), 257–265.  
<http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/article/view/22795>
- Mayasari, I., Pitoewas, B., & Yunisca, N. (2017). Peranan Kegiatan Ekstrakurikuler Sanggar Konsultasi Remaja dalam Membangun Karakter Tanggung Jawab. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(5), 1–12. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JKD/article/view/13605>
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2013). Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, 7(1), 42–55.  
[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=305664&val=7183&title=ANALISIS DESKRIPTIF PEMASARAN JASA DI STMIK MARDIRA INDONESIA BANDUNG](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=305664&val=7183&title=ANALISIS%20DESKRIPTIF%20PEMASARAN%20JASA%20DI%20STMIK%20MARDIRA%20INDONESIA%20BANDUNG)
- Pakpahan, P. L., & Habibah, U. (2021). Manajemen Program Pengembangan Kurikulum PAI dan Budi Pekerti dalam Pembentukan Karakter Religius Peserta didik: Management of IRE Curriculum Development Program and Character in Forming Student’s Religious Character. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, 2(1), 1–20.  
<https://doi.org/10.31538/tijie.v2i1.19>
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2014 tentang Kegiatan Ekstrakurikuler Pada Pendidikan Dasar dan Menengah. (online).  
[https://jdih.kemdikbud.go.id/sjdih/siperpu/dokumen/salinan/Permendikbud Nomor 62 Tahun 2014.pdf](https://jdih.kemdikbud.go.id/sjdih/siperpu/dokumen/salinan/Permendikbud%20Nomor%2062%20Tahun%202014.pdf)
- Sari, R. P., & Wiyono, B. B. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang Tua Peserta Didik. *Manajemen Pendidikan*, 24(2), 146–156.  
<http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/Jurnal-Manajemen-Pendidikan-volume-24-no.-2.pdf#page=55>
- Sumarsono, R. B. (2012). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Laboratorium. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 23(5), 411–417.  
<http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/3.Raden-Bambang-Sumarsono.pdf>
- Sumarsono, R. B., Maisyarah, M., & Kusumaningrum, D. E. (2021). Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan, Faktor Kepuasan, dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa. *Jurnal Kajian Teori Dan Praktik Kependidikan*, 6(1), 43–52.  
<http://journal2.um.ac.id/index.php/jktpk/article/view/23526>
- Sundari, A. (2021). Manajemen Kegiatan Ekstrakurikuler Dalam Meningkatkan Prestasi Non

- Akademik Peserta Didik. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 1–8.  
<https://pasca.jurnalikhac.ac.id/index.php/munaddhomah/article/view/45>
- Wendha, A. . A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. A. K. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(1), 19–28.  
[https://simdos.unud.ac.id/uploads/file\\_riwayat\\_penelitian\\_1\\_dir/925bf70b9f662465384099f7623d7d17.pdf](https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_riwayat_penelitian_1_dir/925bf70b9f662465384099f7623d7d17.pdf)
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.  
<https://books.google.co.id/books?id=RWPMYP7-sN8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>