



## **JPM: Jurnal Penelitian Madrasah**

Volume 1, Nomor 1, Maret 2026 (18-25)

p-ISSN: XXXX-XXXX, e-ISSN: XXXX-XXXX

<https://ejournal.darulfaizin.or.id/index.php/jpm>

# **Pengalaman Peserta Didik dalam Lingkungan Belajar dan Layanan Pembelajaran: Studi Kasus di Madrasah Aliyah**

**Konita Hilmiya Putri**

Institut Agama Islam Pematang

Email: [konitahilmiyahputri@gmail.com](mailto:konitahilmiyahputri@gmail.com)

<b>Info Artikel</b>	<b>Abstrak</b>
Diterima : 27/02/2026 Direvisi : 03/03/2026 Diterbitkan : 08/03/2026	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman peserta didik dalam lingkungan belajar dan layanan pembelajaran di Madrasah Aliyah Negeri Pematang. Pendekatan kuantitatif dengan desain survei digunakan untuk mengukur persepsi siswa mengenai kualitas lingkungan belajar, layanan pembelajaran, dan tingkat kepuasan mereka. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis secara deskriptif serta inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan belajar yang kondusif, ditandai oleh fasilitas yang memadai, hubungan interpersonal yang harmonis, dan budaya religius yang kuat, berkontribusi positif terhadap pengalaman siswa. Kualitas layanan pembelajaran yang mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik pembelajaran turut memperkuat kepuasan peserta didik. Integrasi kedua aspek tersebut membentuk pengalaman belajar yang bermakna dan meningkatkan loyalitas siswa terhadap lembaga pendidikan. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan mutu pendidikan berbasis pengalaman peserta didik sebagai strategi peningkatan kualitas Madrasah Aliyah.
<b>Kata Kunci:</b> <i>Lingkungan Belajar; Kualitas Layanan Pembelajaran; Kepuasan Peserta Didik; Manajemen Mutu Pendidikan.</i>	

## **PENDAHULUAN**

Lembaga pendidikan pada hakikatnya merupakan institusi penyedia layanan jasa yang berorientasi pada kepuasan peserta didik sebagai pelanggan pendidikan. Dalam perspektif manajemen pendidikan modern, sekolah tidak hanya berfungsi sebagai tempat transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai organisasi pelayanan yang harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik secara optimal. Peserta didik sebagai pelanggan internal memiliki ekspektasi terhadap kualitas lingkungan belajar serta mutu layanan pembelajaran yang mereka terima. Oleh karena itu, pengalaman belajar yang dirasakan peserta didik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pengelolaan pendidikan di tingkat Madrasah Aliyah.

Lingkungan belajar merupakan salah satu faktor fundamental yang memengaruhi keberhasilan proses Pendidikan (Mukaddam & Ramli, 2025). Lingkungan tidak hanya

mencakup aspek fisik seperti fasilitas, ruang kelas, dan sarana prasarana, tetapi juga meliputi iklim sosial, budaya sekolah, interaksi antarwarga sekolah, serta sistem nilai yang berkembang di dalamnya. Dalam perspektif psikologi pendidikan, lingkungan belajar yang kondusif mampu meningkatkan motivasi, konsentrasi, serta keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran (Nasywa & Muthi, 2025). Sebaliknya, lingkungan yang kurang mendukung dapat menurunkan minat belajar dan berdampak pada rendahnya kepuasan siswa terhadap pengalaman pendidikan yang mereka peroleh.

Selain lingkungan belajar, kualitas layanan pembelajaran juga memegang peranan sentral dalam membentuk pengalaman peserta didik. Layanan pembelajaran mencakup seluruh interaksi antara guru dan siswa dalam proses belajar mengajar, mulai dari perencanaan, penyampaian materi, penggunaan metode, hingga evaluasi pembelajaran. Kualitas

---

layanan ini dapat dianalisis melalui dimensi tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) sebagaimana dikembangkan dalam model SERVQUAL (Ade, 2018; Siringoringo et al., 2023; Cahyani & Sabrina, 2025). Kelima dimensi tersebut memberikan kerangka komprehensif untuk menilai sejauh mana layanan pembelajaran mampu memenuhi harapan peserta didik.

Konsep kepuasan peserta didik dalam konteks pendidikan memiliki kemiripan dengan kepuasan pelanggan dalam sektor jasa. Kepuasan muncul ketika terdapat kesesuaian antara harapan dengan pengalaman nyata yang diterima. Apabila kinerja layanan pendidikan melampaui harapan, maka peserta didik akan merasakan kepuasan yang tinggi; sebaliknya, apabila layanan tidak memenuhi ekspektasi, maka akan muncul ketidakpuasan. Dalam konteks Madrasah Aliyah, kepuasan siswa dapat tercermin dari kenyamanan belajar, hubungan interpersonal yang harmonis, rasa aman, serta kesempatan pengembangan diri yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan signifikan antara lingkungan belajar dan kepuasan peserta didik. Kondisi fisik dan sosial sekolah, seperti kenyamanan ruang belajar, hubungan guru-siswa, serta suasana belajar yang kondusif, terbukti memengaruhi motivasi dan hasil belajar siswa (Setiawan & Mudjiran, 2022; Nurida et al., 2022; Zuhri, 2021). Selain itu, penelitian tentang kualitas layanan pendidikan menunjukkan bahwa dimensi reliability dan empathy memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan siswa di sekolah menengah karena berkaitan dengan keandalan pelayanan serta perhatian guru terhadap kebutuhan peserta didik (Furqon, 2023; Elpalina et al., 2024).

Kotler dan Keller (2007) dalam teori kepuasan pelanggan menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan dibandingkan dengan harapan awal pelanggan. Dalam konteks pendidikan, teori ini relevan untuk menjelaskan bagaimana persepsi siswa terhadap kualitas pembelajaran membentuk pengalaman belajar mereka (Ruslim & Rahardjo, 2016; Liung & Syah, 2017; Oktaviana et al., 2021).

Penelitian tentang kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri

Pemalang menunjukkan bahwa lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pendidikan. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada pendekatan kuantitatif yang menitikberatkan pada pengukuran pengaruh secara statistik. Sementara itu, kajian yang menggali pengalaman subjektif peserta didik secara mendalam melalui pendekatan studi kasus masih relatif terbatas. Padahal, pengalaman peserta didik tidak hanya dapat diukur melalui angka-angka kuantitatif, tetapi juga perlu dipahami melalui narasi, persepsi, dan refleksi mereka terhadap lingkungan belajar dan layanan pembelajaran yang dialami sehari-hari.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami pengalaman peserta didik secara holistik dalam konteks Madrasah Aliyah sebagai lembaga pendidikan berbasis nilai-nilai keislaman. Madrasah Aliyah tidak hanya bertanggung jawab terhadap pencapaian akademik siswa, tetapi juga pembentukan karakter dan nilai spiritual. Oleh karena itu, kualitas lingkungan belajar dan layanan pembelajaran memiliki dimensi yang lebih luas dibandingkan sekolah umum. Lingkungan belajar di madrasah mencakup integrasi nilai religius, budaya disiplin, serta pembinaan akhlak. Layanan pembelajaran tidak hanya dinilai dari aspek metodologis, tetapi juga dari keteladanan guru dan pendekatan humanis dalam mendampingi siswa.

Dalam era kompetisi pendidikan yang semakin ketat, kepuasan peserta didik menjadi indikator strategis bagi keberlanjutan lembaga pendidikan. Lembaga yang mampu menciptakan pengalaman belajar positif akan memperoleh loyalitas siswa serta citra positif di masyarakat. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu, analisis mendalam mengenai pengalaman peserta didik menjadi landasan penting dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu pendidikan di Madrasah Aliyah.

Secara konseptual, penelitian ini memandang pengalaman peserta didik sebagai hasil interaksi antara dua variabel utama, yaitu lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran. Lingkungan belajar mencakup aspek fisik, sosial, dan budaya sekolah, sedangkan layanan pembelajaran mencakup dimensi kualitas interaksi guru-siswa, metode pembelajaran, serta sistem

evaluasi. Kedua variabel tersebut berkontribusi dalam membentuk persepsi siswa terhadap kepuasan mereka sebagai pelanggan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman peserta didik dalam lingkungan belajar dan layanan pembelajaran di Madrasah Aliyah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen mutu pendidikan berbasis kepuasan peserta didik, serta kontribusi praktis bagi pengelola madrasah dalam merancang strategi peningkatan kualitas lingkungan belajar dan layanan pembelajaran yang lebih responsif terhadap kebutuhan siswa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menganalisis pengalaman peserta didik dalam lingkungan belajar dan layanan pembelajaran di Madrasah Aliyah. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi siswa secara terstruktur mengenai pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan mereka sebagai pelanggan pendidikan. Desain survei memungkinkan pengumpulan data secara sistematis melalui instrumen terstandar sehingga hasil penelitian dapat dianalisis secara objektif dan terukur.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri Pemalang. Subjek penelitian adalah peserta didik yang dipilih sebagai responden dengan jumlah 50 siswa. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan aktif mereka dalam proses pembelajaran. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi sekolah dan sumber literatur yang relevan. Instrumen penelitian berupa angket dengan skala Likert lima poin untuk mengukur variabel lingkungan belajar, kualitas layanan pembelajaran, dan kepuasan siswa.

Teknik pengumpulan data meliputi metode kuesioner dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antarvariabel. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelum digunakan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi pengukuran. Dengan demikian, metode

penelitian ini dirancang untuk menghasilkan gambaran empiris mengenai pengalaman peserta didik dalam konteks lingkungan belajar dan layanan pembelajaran di Madrasah Aliyah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pengalaman Peserta Didik terhadap Lingkungan Belajar di Madrasah Aliyah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman peserta didik dalam lingkungan belajar di Madrasah Aliyah Negeri Pemalang dipengaruhi oleh interaksi antara faktor fisik, sosial, dan budaya sekolah. Lingkungan belajar tidak hanya dipersepsi sebagai ruang kelas dan fasilitas pendidikan, tetapi juga sebagai atmosfer emosional dan relasional yang membentuk kenyamanan serta motivasi belajar siswa. Persepsi siswa terhadap lingkungan sekolah memperlihatkan bahwa kondisi fisik seperti kebersihan ruang kelas, ketersediaan sarana prasarana, pencahayaan, ventilasi, serta tata ruang memiliki peran penting dalam mendukung konsentrasi belajar.

Sebagian besar peserta didik menyatakan bahwa fasilitas sekolah berada dalam kategori cukup memadai, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti optimalisasi penggunaan ruang belajar dan perawatan sarana pendukung pembelajaran. Lingkungan fisik yang tertata rapi memberikan kesan profesional dan meningkatkan rasa bangga siswa terhadap sekolahnya. Dalam perspektif teori lingkungan pendidikan, kondisi fisik yang kondusif berfungsi sebagai stimulus eksternal yang memengaruhi kesiapan mental peserta didik dalam menerima materi pembelajaran (Parni, 2017). Ketika ruang belajar terasa nyaman dan aman, siswa lebih mudah memusatkan perhatian dan menunjukkan partisipasi aktif dalam proses pembelajaran.

Selain faktor fisik, dimensi sosial lingkungan belajar menjadi aspek yang paling kuat membentuk pengalaman peserta didik. Hubungan interpersonal antara siswa dengan guru, serta interaksi antar teman sebaya, menjadi fondasi utama terciptanya suasana belajar yang suportif. Peserta didik menilai bahwa sikap guru yang terbuka, komunikatif, dan menghargai pendapat siswa meningkatkan rasa aman dan kepercayaan diri dalam mengikuti pembelajaran. Iklim sekolah yang menjunjung nilai religius dan kedisiplinan juga memberikan pengaruh terhadap pembentukan karakter siswa. Budaya saling menghormati dan kebiasaan

---

menjaga etika pergaulan menciptakan suasana yang harmonis.

Lingkungan sosial yang positif turut berdampak pada meningkatnya rasa memiliki terhadap sekolah. Ketika siswa merasa dihargai dan dilibatkan dalam berbagai kegiatan akademik maupun non-akademik, muncul keterikatan emosional yang memperkuat loyalitas mereka terhadap lembaga pendidikan. Hal ini sejalan dengan konsep kepuasan pelanggan dalam pendidikan, di mana pengalaman emosional memiliki kontribusi besar terhadap persepsi kepuasan (Wicara, 2024). Rasa aman dalam belajar, dukungan teman, serta perhatian guru menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi tersebut.

Dari sisi budaya sekolah, integrasi nilai-nilai keislaman dalam aktivitas harian memberikan pengalaman belajar yang khas di Madrasah Aliyah. Kegiatan keagamaan rutin, pembiasaan akhlak, serta penerapan tata tertib berbasis nilai spiritual menciptakan suasana religius yang menjadi ciri pembeda dibandingkan sekolah umum. Peserta didik memandang lingkungan religius ini sebagai faktor yang membantu pembentukan karakter dan kedisiplinan pribadi. Pengalaman spiritual yang terintegrasi dalam lingkungan belajar memberikan makna tambahan terhadap proses pendidikan yang mereka jalani.

Meski demikian, terdapat beberapa catatan kritis yang disampaikan siswa terkait dinamika lingkungan belajar. Sebagian siswa mengungkapkan bahwa jumlah peserta didik dalam satu kelas yang relatif banyak terkadang mengurangi efektivitas interaksi guru dengan siswa. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat perhatian individual yang diberikan kepada masing-masing peserta didik. Selain itu, kebisingan di beberapa waktu tertentu juga memengaruhi konsentrasi belajar. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan lingkungan belajar memerlukan perhatian berkelanjutan dari pihak manajemen sekolah.

Analisis hasil penelitian memperlihatkan bahwa pengalaman peserta didik terhadap lingkungan belajar tidak berdiri sendiri, tetapi berkaitan erat dengan kualitas layanan pembelajaran yang mereka terima. Lingkungan yang nyaman memperkuat efektivitas layanan pembelajaran, sementara layanan pembelajaran yang berkualitas meningkatkan persepsi positif terhadap lingkungan sekolah. Interaksi timbal balik ini membentuk pengalaman belajar yang

komprehensif.

Temuan ini memperkuat teori yang menyatakan bahwa lingkungan belajar berperan sebagai faktor determinan dalam membentuk motivasi dan kepuasan siswa (Fadillah et al., 2025; Firdaus & Syah, 2025). Lingkungan fisik memberikan dukungan struktural, sedangkan lingkungan sosial dan budaya membentuk pengalaman emosional. Ketika ketiga aspek tersebut berjalan harmonis, peserta didik merasakan kenyamanan dan keterlibatan yang lebih tinggi dalam proses pendidikan. Pengalaman belajar yang positif pada akhirnya membentuk persepsi kepuasan terhadap lembaga pendidikan.

Pengalaman peserta didik terhadap lingkungan belajar di Madrasah Aliyah menunjukkan bahwa dimensi sosial dan budaya memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dimensi fisik. Interaksi yang hangat antara guru dan siswa, serta budaya religius yang kuat, menjadi faktor pembeda utama yang membentuk identitas sekolah. Dalam konteks manajemen pendidikan, temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan iklim sekolah yang berorientasi pada hubungan interpersonal yang sehat dan inklusif.

Lingkungan belajar yang dirasakan peserta didik sebagai ruang yang aman dan mendukung membuka peluang bagi berkembangnya potensi akademik maupun non-akademik. Pengalaman ini membentuk persepsi bahwa sekolah bukan sekadar tempat belajar, melainkan ruang pertumbuhan pribadi. Perspektif ini menunjukkan bahwa kualitas lingkungan belajar menjadi fondasi penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas peserta didik di Madrasah Aliyah.

## **2. Pengalaman Peserta Didik terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran**

Pengalaman peserta didik terhadap kualitas layanan pembelajaran di Madrasah Aliyah Negeri Pemalang memperlihatkan bahwa dimensi interaksi guru-siswa menjadi pusat dari persepsi kepuasan mereka. Layanan pembelajaran tidak hanya dipahami sebagai penyampaian materi di ruang kelas, tetapi mencakup keseluruhan proses pedagogis mulai dari perencanaan, metode yang digunakan, sikap guru, hingga evaluasi hasil belajar. Peserta didik memaknai kualitas layanan sebagai bentuk perhatian, kesiapan, dan komitmen guru dalam mendampingi proses belajar mereka.

---

Dimensi tangibles atau bukti fisik dalam layanan pembelajaran tercermin dari kesiapan perangkat pembelajaran, penggunaan media, serta penampilan profesional guru. Siswa mengungkapkan bahwa guru yang hadir dengan materi yang terstruktur dan media yang relevan membuat proses pembelajaran lebih mudah dipahami. Kejelasan penyampaian materi serta penggunaan papan tulis, proyektor, dan bahan ajar yang tertata rapi memberikan kesan bahwa pembelajaran dirancang secara serius. Persepsi ini memperkuat keyakinan siswa bahwa layanan yang diberikan memiliki kualitas yang dapat diandalkan.

Kehandalan atau reliability menjadi aspek berikutnya yang memengaruhi pengalaman peserta didik. Guru yang konsisten hadir tepat waktu, menyampaikan materi sesuai kurikulum, dan memberikan penilaian secara objektif dipersepsi sebagai bentuk profesionalisme. Peserta didik menilai bahwa ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri pelajaran mencerminkan penghargaan terhadap waktu belajar mereka. Selain itu, konsistensi dalam memberikan tugas dan umpan balik membantu siswa memahami perkembangan akademik mereka. Ketika guru mampu memenuhi komitmen pembelajaran yang telah direncanakan, muncul rasa percaya yang memperkuat hubungan antara siswa dan pendidik.

Dimensi responsiveness atau daya tanggap juga menjadi indikator penting dalam membentuk pengalaman layanan pembelajaran. Peserta didik merasa dihargai ketika pertanyaan mereka dijawab dengan sabar dan jelas. Guru yang responsif terhadap kesulitan belajar siswa memberikan ruang diskusi dan konsultasi di luar jam pelajaran, sehingga siswa merasa memiliki akses terhadap dukungan akademik. Respons cepat terhadap kebutuhan siswa, baik dalam menjelaskan ulang materi maupun memberikan klarifikasi, memperkuat persepsi bahwa layanan pembelajaran bersifat adaptif dan berorientasi pada kebutuhan individu.

*Assurance* atau jaminan tercermin dari kompetensi dan kepercayaan diri guru dalam menyampaikan materi. Siswa merasakan kualitas layanan yang tinggi ketika guru mampu menjelaskan konsep secara sistematis, mengaitkan teori dengan contoh konkret, serta menunjukkan penguasaan materi yang mendalam. Keahlian pedagogis ini menciptakan rasa aman dalam proses belajar. Ketika siswa yakin bahwa guru memiliki kompetensi yang memadai, mereka lebih

termotivasi untuk mengikuti pembelajaran secara aktif. Rasa percaya ini menjadi elemen penting dalam membangun pengalaman belajar yang positif.

Empati merupakan dimensi yang paling menonjol dalam membentuk persepsi layanan pembelajaran. Peserta didik menilai bahwa perhatian personal guru terhadap kondisi akademik maupun emosional siswa memberikan dampak signifikan terhadap kenyamanan belajar. Guru yang memahami latar belakang siswa, memberikan motivasi, serta memperlakukan siswa secara adil menciptakan suasana pembelajaran yang humanis. Empati ini tidak hanya muncul dalam interaksi formal di kelas, tetapi juga dalam komunikasi informal yang membangun kedekatan emosional. Hubungan yang hangat antara guru dan siswa meningkatkan rasa dihargai dan mengurangi kecemasan dalam menghadapi evaluasi pembelajaran.

Pengalaman peserta didik menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang variatif turut memperkuat kualitas layanan. Penggunaan diskusi kelompok, presentasi, studi kasus, dan pendekatan kontekstual membantu siswa lebih mudah memahami materi. Ketika pembelajaran tidak hanya bersifat ceramah satu arah, siswa merasa lebih dilibatkan dalam proses konstruksi pengetahuan. Keterlibatan aktif ini meningkatkan minat belajar dan memperkaya pengalaman akademik mereka. Metode yang adaptif terhadap karakteristik materi dan kebutuhan siswa memperlihatkan komitmen guru dalam memberikan layanan terbaik.

Sistem evaluasi pembelajaran juga menjadi bagian integral dari pengalaman layanan. Peserta didik menilai bahwa transparansi dalam penilaian dan pemberian umpan balik yang konstruktif membantu mereka memahami kekuatan dan kelemahan diri. Evaluasi yang dilakukan secara objektif dan disertai penjelasan memberikan rasa keadilan. Ketika siswa mengetahui bahwa penilaian didasarkan pada kriteria yang jelas, muncul persepsi bahwa layanan pembelajaran dikelola secara profesional.

Meskipun mayoritas pengalaman siswa menunjukkan persepsi positif terhadap kualitas layanan pembelajaran, terdapat beberapa catatan yang perlu diperhatikan. Sebagian siswa menyampaikan bahwa variasi metode pembelajaran belum sepenuhnya merata di semua mata pelajaran. Beberapa pembelajaran masih didominasi pendekatan konvensional yang membuat siswa merasa

kurang tertantang. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan memerlukan pengembangan kompetensi pedagogis secara berkelanjutan.

Pengalaman peserta didik juga dipengaruhi oleh beban akademik yang mereka rasakan. Ketika tugas yang diberikan terlalu banyak tanpa koordinasi antar mata pelajaran, muncul perasaan tertekan yang memengaruhi persepsi terhadap layanan pembelajaran. Hal ini menunjukkan pentingnya koordinasi kurikulum dan manajemen pembelajaran agar kualitas layanan tidak hanya diukur dari kuantitas aktivitas akademik, tetapi dari efektivitas dan relevansinya terhadap kebutuhan siswa.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas layanan pembelajaran memiliki hubungan erat dengan kepuasan peserta didik. Interaksi yang positif, metode yang variatif, serta empati guru membentuk pengalaman belajar yang menyenangkan dan bermakna. Pengalaman ini memperkuat persepsi siswa bahwa layanan pendidikan di Madrasah Aliyah mampu memenuhi harapan mereka sebagai pelanggan pendidikan. Persepsi tersebut menjadi fondasi dalam membangun loyalitas dan citra positif lembaga pendidikan di mata peserta didik.

### **3. Integrasi Lingkungan Belajar dan Layanan Pembelajaran dalam Membentuk Kepuasan Peserta Didik**

Pengalaman peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Pemalang menunjukkan bahwa kepuasan mereka tidak terbentuk secara parsial, melainkan melalui integrasi antara lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran. Lingkungan belajar menyediakan konteks fisik, sosial, dan budaya tempat proses pendidikan berlangsung, sementara layanan pembelajaran menghadirkan interaksi pedagogis yang menjadi inti pengalaman akademik. Ketika kedua aspek tersebut berjalan selaras, peserta didik merasakan pengalaman pendidikan yang utuh dan bermakna.

Peserta didik menggambarkan kepuasan mereka sebagai perasaan nyaman, dihargai, dan didukung selama menjalani proses belajar. Rasa nyaman muncul ketika lingkungan fisik sekolah tertata dengan baik dan interaksi sosial berlangsung harmonis. Rasa dihargai terbentuk melalui komunikasi yang terbuka dengan guru serta kesempatan menyampaikan pendapat dalam kelas. Dukungan akademik dirasakan melalui bimbingan guru, respons terhadap kesulitan

belajar, serta evaluasi yang memberikan umpan balik konstruktif. Ketiga dimensi ini saling berhubungan dan membentuk pengalaman kolektif yang memengaruhi persepsi siswa terhadap kualitas pendidikan.

Lingkungan belajar yang kondusif memperkuat efektivitas layanan pembelajaran. Ruang kelas yang bersih dan tertata memudahkan konsentrasi siswa ketika menerima materi. Hubungan sosial yang positif antar siswa menciptakan suasana kolaboratif yang mendukung diskusi kelompok dan aktivitas partisipatif. Budaya sekolah yang religius dan disiplin memberikan kerangka nilai yang memengaruhi sikap siswa terhadap proses belajar. Interaksi antara faktor-faktor ini menciptakan fondasi psikologis yang mempermudah penerimaan materi pembelajaran.

Layanan pembelajaran yang berkualitas juga memperkuat persepsi positif terhadap lingkungan sekolah. Guru yang menunjukkan empati dan profesionalisme membangun rasa percaya yang memperdalam keterikatan emosional siswa terhadap sekolah. Ketika siswa merasa dipahami dan dibimbing dengan penuh perhatian, muncul keyakinan bahwa lingkungan sekolah mendukung perkembangan mereka secara menyeluruh. Hubungan interpersonal yang baik antara guru dan siswa memperluas makna lingkungan belajar dari sekadar ruang fisik menjadi ruang relasi yang produktif.

Pengalaman peserta didik memperlihatkan bahwa kepuasan terbentuk melalui keseimbangan antara harapan dan realitas layanan yang diterima. Harapan siswa mencakup pembelajaran yang menarik, dukungan akademik yang memadai, serta suasana sekolah yang aman dan nyaman. Ketika pengalaman nyata sesuai dengan harapan tersebut, muncul perasaan senang dan bangga terhadap lembaga pendidikan. Rasa bangga ini tercermin dalam partisipasi aktif siswa dalam kegiatan sekolah serta komitmen untuk menjaga reputasi sekolah di lingkungan sosial mereka.

Kepuasan juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap kesempatan pengembangan diri. Peserta didik menilai bahwa peluang mengikuti kegiatan ekstrakurikuler, kompetisi akademik, dan pembinaan karakter menjadi bagian penting dari pengalaman belajar mereka. Lingkungan sekolah yang menyediakan ruang bagi aktualisasi diri memberikan makna tambahan terhadap proses pendidikan. Siswa merasa bahwa

---

sekolah tidak hanya berfungsi sebagai tempat memperoleh nilai akademik, tetapi sebagai ruang pertumbuhan pribadi dan sosial.

Interaksi antara lingkungan belajar dan layanan pembelajaran membentuk pengalaman emosional yang kuat. Ketika guru memberikan dukungan moral dalam menghadapi tekanan akademik, siswa merasakan perhatian yang melampaui aspek formal pembelajaran. Ketika teman sebaya memberikan dukungan dalam kerja kelompok, muncul solidaritas yang memperkaya pengalaman belajar. Relasi ini menciptakan suasana yang mendorong keberanian untuk bertanya, bereksplorasi, dan mencoba hal baru.

Meski demikian, integrasi kedua aspek tersebut masih menghadapi tantangan. Sebagian siswa mengungkapkan bahwa koordinasi antar guru dalam pemberian tugas perlu ditingkatkan agar beban akademik lebih seimbang. Ketidakseimbangan ini dapat memengaruhi persepsi terhadap layanan pembelajaran meskipun lingkungan belajar dinilai kondusif. Pengalaman ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya bergantung pada kualitas satu aspek, tetapi pada keselarasan sistem pendidikan secara keseluruhan.

Analisis hasil penelitian mengindikasikan bahwa kepuasan peserta didik bersifat multidimensional. Aspek emosional, akademik, dan sosial saling terkait dalam membentuk persepsi akhir terhadap kualitas pendidikan. Lingkungan belajar yang aman dan harmonis meningkatkan kesiapan mental siswa, sedangkan layanan pembelajaran yang responsif memperkuat rasa dihargai. Integrasi ini membentuk pengalaman yang tidak hanya memengaruhi hasil akademik, tetapi juga perkembangan karakter dan motivasi belajar jangka panjang.

Kepuasan peserta didik juga memiliki implikasi terhadap loyalitas dan citra lembaga pendidikan. Siswa yang merasa puas cenderung merekomendasikan sekolah kepada orang lain dan menunjukkan kebanggaan sebagai bagian dari komunitas sekolah. Persepsi positif ini berkontribusi terhadap reputasi lembaga di masyarakat. Pengalaman belajar yang baik menjadi modal sosial yang memperkuat daya saing sekolah di tengah persaingan pendidikan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman peserta didik merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu pendidikan. Pengelola madrasah perlu memperhatikan integrasi antara pengelolaan

lingkungan belajar dan peningkatan kualitas layanan pembelajaran secara berkelanjutan. Peningkatan fasilitas fisik perlu diimbangi dengan pengembangan kompetensi pedagogis guru. Perbaikan sistem manajemen pembelajaran perlu mempertimbangkan keseimbangan beban akademik dan kebutuhan psikologis siswa.

Pengalaman peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Pematang mencerminkan bahwa kepuasan bukan hanya hasil dari kualitas akademik, tetapi juga hasil dari relasi interpersonal dan budaya sekolah yang mendukung. Ketika lingkungan dan layanan berjalan harmonis, siswa merasakan pengalaman belajar yang utuh dan bermakna. Integrasi ini menjadi kunci dalam membangun mutu pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan peserta didik.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengungkap bahwa pengalaman peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Pematang dibentuk oleh interaksi erat antara lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran. Lingkungan belajar yang mencakup aspek fisik, sosial, dan budaya sekolah memberikan fondasi psikologis bagi siswa dalam menjalani proses pendidikan. Fasilitas yang memadai, hubungan interpersonal yang harmonis, serta budaya religius yang kuat menciptakan suasana belajar yang aman dan mendukung.

Kualitas layanan pembelajaran memperkuat pengalaman tersebut melalui interaksi pedagogis yang profesional dan humanis. Kompetensi guru, responsivitas terhadap kebutuhan siswa, empati, serta kejelasan sistem evaluasi menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif siswa. Layanan pembelajaran yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik meningkatkan rasa percaya, motivasi, dan partisipasi aktif dalam proses belajar.

Integrasi antara lingkungan belajar yang kondusif dan layanan pembelajaran yang berkualitas membentuk kepuasan peserta didik sebagai pelanggan pendidikan. Kepuasan ini tercermin dalam rasa bangga terhadap sekolah, loyalitas, serta keterlibatan dalam berbagai kegiatan akademik dan non-akademik. Temuan penelitian menegaskan pentingnya pengelolaan mutu pendidikan secara komprehensif, dengan memperhatikan keseimbangan antara aspek struktural dan relasional dalam lingkungan madrasah. Pendekatan ini menjadi landasan strategis bagi peningkatan kualitas pendidikan yang

berorientasi pada pengalaman dan kebutuhan peserta didik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ade, H. (2018). Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen Telaga Futsal di Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia.
- Cahyani, F. P., & Sabrina, M. S. (2025). Peningkatan kualitas layanan pelatihan dan sertifikasi berdasarkan tingkat kepuasan peserta dengan metode service quality (SERVQUAL) di PPSDM MIGAS. *Majalah Ilmiah Swara Patra*, 15(2), 97–107.
- Elpalina, S., Rusdinal, R., Gistituati, N., Agustina, A., & Azis, A. (2024). Kepuasan Peserta Didik terhadap Perubahan Kebijakan Kurikulum. *Edukatif Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(4), 4245–4255. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i4.7196>
- Fadillah, N., Damanik, M. H., Rangkuti, L. H., Khoirunnisa, A., Pane, F. A. P., Rangkuti, K. H., Alfitriyani, N., Nasution, N. F., Manjuntak, M. H., & Siagian, N. N. (2025). Pengaruh lingkungan belajar terhadap motivasi belajar siswa di SD Negeri 101765. *PEMA: Journal of Education Management and Administration*, 5(2), 661–668.
- Firdaus, H. I., & Syah, M. F. J. (2025). Motivasi belajar siswa: Peran kepuasan belajar sebagai mediasi lingkungan belajar dan dukungan orang tua. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 14(4), 6295–6305.
- Furqon, M. (2023). Student Learning Satisfaction During the Covid-19 Pandemic Review of Teacher's Professional Competency and Learning Facilities. *Jurnal Tunas Pendidikan*, 5(2), 311–317. <https://doi.org/10.52060/pgsd.v5i2.909>
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dalam meningkatkan loyalitas di moderasi harga. *Jurnal Ekonomi*, 8(2), 32–41.
- Mukaddam, M. F., & Ramli, M. (2025). Konstruksi lingkungan pembelajaran efektif: Studi komparatif Islam dan psikologi. *Invention: Journal Research and Education Studies*, 6(3), 1241–1255.
- Nasywa, S. A., & Muthi, I. (2025). Kenyamanan lingkungan kelas dan pengaruhnya terhadap motivasi siswa sekolah dasar. *Perspektif: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Bahasa*, 3(3), 80–93.
- Nurida, W., Tetelepta, E. G., & Manakane, S. E. (2022). Pengaruh Lingkungan Sekolah Terhadap Minat Belajar Siswa Di SMA Negeri 7 Seram Bagian Barat Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagian Barat. *Jurnal Pendidikan Geografi Unpatti*, 1(3), 227–232. <https://doi.org/10.30598/jpguvol1iss3p227-232>
- Oktaviana, V., Widiastuti, T., & Suhaji. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah (Studi kasus pada nasabah PT. Asuransi Sequis Life Semarang). *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53–62.
- Parni. (2017). Faktor internal dan eksternal pembelajaran. *Tarbiya Islamica*, 5(1), 17–30.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi kepuasan konsumen ditinjau dari segi harga dan kualitas pada restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 51–65.
- Setiawan, H. and Mudjiran, M. (2022). Menciptakan Lingkungan Belajar Yang Kondusif Bagi Peserta Didik. *Jurnal Cerdas Proklamator*, 10(2), 161–167. <https://doi.org/10.37301/cerdas.v10i2.152>
- Siringoringo, I. N. S., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2023). Analisis kualitas pelayanan pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado dengan metode SERVQUAL. *Jurnal EMBA*, 11(4), 1199–1210.
- Wicara, D. G. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di lembaga pendidikan "XY" Pekanbaru. *Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, 15(2), 237–250.
- Zuhri, A. S. (2021). Pengaruh Lingkungan Sekolah Dan Faktor Psikologi Peserta Didik Terhadap Hasil Belajar Mata Pelajaran Ekonomi Kelas XI IPS SMA Negeri 1 Sumberrejo. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1), 36–44. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i1.13141>