Dalton: J. Pend. Kim. dan Ilmu. Kim. (e-ISSN 2621-3060) Vol. 7, No. 3, 2024
DOI: http://dx.doi.org/10.31602/dl.v7i3.15928

Dalton : Jurnal Pendidikan Kimia dan Ilmu Kimia

ORIGINAL ARTICLE

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN KIMIA DALAM IMPLEMENTASI KURIKULUM MERDEKA DI SMAN 2 MAKASSAR

Fiqrah Apriani H[*1], Syahrul[2], Kaharuddin Arafah[3]

Received: 01 Agustus 2024 | Revised: 24 September 2024 | Accepted: 07 Oktober 2024 | Published: 31 Desember 2024
UPT Publikasi dan Pengelolaan Jurnal Uniska-Daltonjurnal 2024

Abstrak Kurikulum Merdeka adalah upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Pengelolaan yang baik dan peningkatan kualitas layanan diharapkan dapat membantu peserta didik menjadi individu berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implementasi Kurikulum Merdeka di SMAN 2 Makassar, fokus pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan populasi seluruh peserta didik kelas XII IPA yang berjumlah 351 orang dan sampel 157 orang menggunakan teknik *probability sampling* dengan random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui angket dengan model skala *Likert* dan analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implementasi Kurikulum Merdeka di SMAN 2 Makassar perlu memprioritaskan dimensi *tangible* dan *responsiveness*, mempertahankan dimensi *assurance*, serta mengevaluasi *reliability* dan *empathy* yang cenderung berlebihan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan yang relevan untuk evaluasi layanan pembelajaran kimia.

Kata Kunci: Kualitas Layanan · Kimia · Kurikulum Merdeka · *Importance Performance Analysis*

This is an open acces article under the CC-BY 4.0 License. Copyright © 2024 by authors.

✉ Fiqrah Apriani H
jpublicationn@gmail.com

[1]Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan, Universitas Negeri Makassar
[2]Program Studi Teknik, Universitas Negeri Makassar
[3]Program Studi Pendidikan Fisika, Universitas Negeri Makassar

Abstract The Merdeka Curriculum is an initiative aimed at improving education quality. Effective management and enhanced service quality are expected to help students become quality individuals. This study aims to assess the quality of chemistry learning services under the Merdeka Curriculum at SMAN 2 Makassar, focusing on dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. It employs a descriptive quantitative approach, with a population of 351 students in class XII IPA and a sample of 157 students selected through random sampling. Data was collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). The results reveal that the quality of chemistry learning services needs to prioritize tangible and responsiveness dimensions, maintain assurance, and reassess reliability and empathy, which appear excessive. This research is intended to serve as a reference, providing insights and evaluation materials for chemistry learning services.

Keywords: Quality of Service · Chemistry · Independent Curriculum · Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan bekal yang sangat penting bagi manusia untuk dapat bersaing di era saat ini. Pendidikan merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang secara sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya untuk memiliki kekuatan spriritual keagamaan, pengendali diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta ketermpilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara (UU No. 20,

2003). Kualitas sumber daya manusia (SDM) dapat ditingkatkan dengan pendidikan.

Berkembangnya era globalisasi menuntut manusia untuk membekali dirinya dengan keterampilan dan pengetahuan yang luas, agar mampu bertahan dalam persaingan di era sekarang ini. Salah satu program dan rencana strategis pendidikan nasional adalah meningkatkan mutu pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu hal yang penting sehingga sistem pendidikan yang ada di Indonesia senantiasa berubah seiring mengikuti dinamika yang ada di masyarakat.

Kegiatan pembelajaran yang menyenangkan dan perbaikan kurikulum adalah salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Perbaikan kurikulum yang diambil pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan saat ini adalah kurikulum merdeka. Kurikulum merdeka adalah kurikulum dengan pembelajaran intrakurikuler yang beragam dimana konten akan lebih optimal sehingga peserta didik memiliki cukup waktu untuk mendalami konsep dan menguatkan kompetensi. Kurikulum merdeka juga memberikan keleluasaan kepada para guru untuk memilih berbagai perangkat ajar yang diinginkan sehingga pembelajaran dapat disesuaikan dengan kebutuhan belajar dan minat bagi para peserta didik (https://ditpsd.kemdikbud.go.id/hal/kurikulum-merdeka/,2023). Adapun prinsip pembelajaran dalam kurikulum merdeka mencakup tiga tiper kegiatan pembelajaran, yakni; (1) pembelajaran intrakurikuler dilakukan secara terdiferensiasi sehingga peserta didik memiliki cukup waktu untuk mendalami konsep dan menguatkan kompetensi; (2) pembelajaran kokurikuler yang merupakan projek penguatan profil pelajar pancasila; (3) pembelajaran ekstrakurikuler yakni pembelajaran yang dilaksanakan sesuai dengan minat murid dan sumber daya satuan pendidik.

Pengimplementasian kurikulum merdeka ini dengan menunjuk beberapa sekolah yang disebut dengan nama Program Sekolah Penggerak (PSP). Program Sekolah Penggerak merupakan bentuk upaya untuk mewujudkan visi pendidikan Indonesia dalam mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian melalui terciptanya pelajar pancasila. Adapun fokus dari Program Sekolah Penggerak yakni mengembangkan hasil belajar peserta didik secara holistik yang mencakup kompetensi (literasi dan numerasi) dan karakter, diawali dengan SDM yang unggul yakni kepala sekolah dan pendidik. Program Sekolah Penggerak merupakan penyempurna program transformasi sekolah sebelumnya.

Tahun 2021 pemerintah Kota Makassar menetapkan 4 Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) sebagai sekolah percontohan pelaksanaan Program Sekolah Penggerak ini. Sekolah tersebut yakni SMAN 2 Makassar, SMAN 4 Makassar, SMAN 9 Makassar dan SMAN 21 Makassar. Program Sekolah Penggerakkan mengakselerasi sekolah negeri maupun swasta di semua kondisi sekolah untuk bergerak 1-2 tahap lebih maju. Program ini dilakukan bertahap dan terintegrasi dengan ekosistem hingga semua sekolah di Indonesia menjadi Program Sekolah Penggerak.

Pewujudan Kurikukum Merdeka yang dilakukan tentunya dengan membenahi pengelolaan dan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di sekolah. Dengan pengelolaan yang baik dan menigkatnya kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik maka diharapkan mampu membawa peserta didik menjadi insan yang berkualitas pula. Selain itu, dengan peningkatan kualitas pelayanan sekolah maka diharapkan peserta didik akan sehat secara fisik, mental maupun rohaninya. Hal ini akan berdampak sangat baik untuk peserta didik dan keberlangsungan sekolah tersebut.

Peningkatan kualitas layanan yang ada di sekolah tak luput dari peran tenaga pendidik dan pendidik. Seluruh tenaga pendidik dan pendidik mata pelajaran terkhusus pada mata pelajaran Kimia di SMAN 2 Makassar telah berupaya memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik kepada para peserta didik. Adapun yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah bentuk penilaian atau keadaan yang dapat dirasakan oleh

peserta didik, terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) oleh peserta didik. Jadi, pada hakikatnya inti dari layanan pendidikan adalah pelayanan yang berkualitas. Sebab keberhasilan layanan pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan pendidikan/peserta didik (Pontjorini, dkk., 2005).

Pendidikan telah memiliki standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah melalui Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP). Delapan standar yang meliputi standar pelayanan pendidikan tersebut yakni standar kompetensi kelulusan, standar isi, standar proses, standar pendidik dan standar tenaga pendidik, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan , standar pembiayaan pendidikan, dan standar penilaian pendidikan (PSKP Kemendikbud,2022). Standar-standar tersebut merupakan standar minimal pelayanan pendidikan yang harus dimilki oleh lembaga pendidikan dalam pengelolaannya. Pelayanan pendidikan memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu lembaga pendidikan sebagai penyelanggara layanan. Hal ini bertujuan agar suatu lembaga lembaga pendidikan atau sekolah tersebut mampu bersaing satu sama lain.

Salah satu faktor yang memicu minat masyarakat untuk mendaftarkan anak mereka pada suatu sekolah adalah kualitas layanan (kasmad et al., 2020). Pelayanan pendidikan dapat diketahui berkualitas atau tidaknya dapat di kaji melalui unsur-unsur pendukung sebagai acuan. Studi empiris yang dilakukan Parasuraman dkk., (1988) di Amerika Serikat, ada lima faktor dominan atau penentu kualitas layanan yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti yang nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Dalam pendidikan meliputi ruang kelas, ruang guru, ruang tata usaha, ruang kepala sekolah, toilet, laboratorium, perpustakaan, dan lain sebagainya.
2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan bagi penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam Pendidikan, keandalan merupakan kemampuan lembaga pendidikan atau sekolah untuk melaksanakan layanan pendidikan kepada peserta didik dan orang tua selaku pengguna layanan pendidikan. Misalnya proses pembelajaran, pelayanan administrasi, dan lain-lain.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi. Dalam pendidikan, ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna layanan (peserta didik, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dalam pendidikan, jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik.
5. *Empathy* (empati) adalah memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian dan keramahan pelayanan (Parasuraman dkk., 1988).

Salah satu pelajaran di sekolah yang dianggap sulit dan kurang diminati adalah pelajaran kimia, padahal pelajaran kimia merupakan ilmu pengetahuan yang sangat penting di dalam dunia

pendidikan dan erat hubungannya dengan kehidupan sehari-hari (Priliyanti dkk, 2021). Salah satu karakteristik dari ilmu kimia adalah adanya keterkaitan antar konsep, dimana konsep tersebut berkembang dari konsep yang sederhana menuju konsep yang lebih kompleks. Karakteristik dari konsep-konsep ilmu kimia yang abstrak menyebabkan kimia sulit untuk dipelajari dan membutuhkan kemampuan berpikir tinggi untuk memahaminya. Selain itu, faktor kurangnya minat peserta didik pada pelajaran kimia adalah minimnnya fasilitas yang disediakan pihak sekolah untuk menunjang pelajaran tersebut. Layanan kualitas seperti fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sangat diperlukan untuk menunjang pembelajaran di sekolah khususnya pada pelajaran kimia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong penelitian deskritif kuantitatif. Jenis penelitian ini juga dapat dikatakan sebagai penelitian survei. Penelitian survei adalah proses melakukan penelitian dengan menggunakan survei yang diberikan kepada responden survei (peserta didik). Data yang dikumpulkan kemudian digunakan untuk menganalisis kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implentasi kurikulum merdeka di SMAN 2 Makassar, melalui indikator *tangibles*, *reliability,responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Sampel yang digunakan penelitian ini ialah peserta didik kelas XII IPA SMAN 2 Makassar yang dipilih dengan teknik *probability sampling* dengan cara random sampling. Pada teknik ini setiap peserta didik memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel tanpa memperhatikan status atau derajat yang ada. Adapun jumlah sampel yang ada pada penelitian ini adalah 157 peserta didik dari jumlah populasi 351 peserta didik.

Validasi instrumen ini menggunakan validitas isi dengan memodifikasi skala: *quantification of content validity* yang dikembangkan oleh Mertua, Hambleton, dan Bausell yang dikutip oleh Gregory. Pendekatan tersebut dapat digunakan menjadi model sudut pandang yang umum bagi kesepakatan para penilai sebagai dasar untuk validasi isi (Ruslan, 2009). Berikut ini adalah model kesepakatan antara penilai untuk validasi isi:

		Validitator 1	
		Tidak relevan skor (1-2)	Relavan skor (3-4)
Validator 2	Tidak relevan Skor (1-2)	A	B
	Relevan Skor (3-4)	C	D

Gambar. Model Konsistensi Antar Ahli untuk Validitas Isi

Ruslan (2009) menyatakan bahwa, pada saat dua validator mengevaluasi butir tes tertentu dengan menggunakan skala empat yang diusulkan dalam gambar 3.1, maka penelitian dari setiap butir dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) A memiliki arti bahwa kedua validator konsisten menilai butir tersebut mempunyai relevansi yang lemah terhadap indikatornya, sehingga bisa dikatakan tidak valid.

2) B memiliki arti bahwa antara validator tidak konsisten menilai butir tersebut. Ada validator yang menilai kuat dan ada yang menilai lemah dalam hal relevansi terhadap indikatornya. Sehingga, butir tersebut dikatakan tidak konsisten atau perlu diperbaiki.

3) C memiliki arti bahwa antara validator tidak konsisten menilai butir tersebut. Ada validator yang menilai kuat dan ada yang menilai lemah dalam hal relevansi terhadap indikatornya. Sehingga, butir tersebut dikatakan tidak konsisten atau perlu diperbaiki.

4) D memiliki arti bahwa kedua validator konsisten menilai butir tersebut mempunyai relevansi yang kuat terhadap indikatornya. Sehingga, butir tersebut dapat dikatakan valid.

Hasil validasi kedua pakar atau ahli terhadap instrumen penelitian, yang terdiri dari 45 item pernyataan, menunjukkan bahwa koefisien konsistensi antar pakar sebesar 1 (100%), atau lebih besar dari 0,75 (75%), yang menunjukkan bahwa koefisien konsistensi antar pakar berada pada kategori tinggi. Nilai penilaian A = 0, B = 0, C = 0, dan D = 45. Setelah dihitung sesuai dengan rumus, hasil yang diperoleh adalah 1 (100%) yang berarti bahwa, semua butir dinyatakan valid menurut kedua pakar. Meskipun demikian, beberapa pernyataan direvisi sesuai dengan saran-saran dari validator.

Uji validitas empirik adalah pengujian validitas yang dilakukan setelah peserta didik melalui pengalaman mengerjakan tes yang sedang diuji dan dari hasil tes tersebut akan dapat ditentukan vaditas tes. Validitas tes dilakukan untuk mengetahui, apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan alat ukur tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25. Adapun jumlah responden uji coba sebanyak 157 peserta didik kelas XII IPA. Tingkat ketelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu α = 5% dan diperoleh r tabel = 0,1318.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunkan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran angket yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai Cronbach Alpha yang diperoleh dengan bantuan SPSS versi 25. Butir pernyataan dinyatakan reliabel, jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Adapun angket pada penelitian ini dinyatakan reliabel karena berdasarkan hasil nilai koefisien yang diperoleh pada tingkat harapan sebesar 0,988 (reliabel) dan pada tingkat kenyataan sebesar 0,976 (reliabel).

Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian atribut adalah:

$$TK1 = XiYIx100\%6$$

Keterangan:

TK1 = Tingkat kesesuaian ke – i.

Xi = Skor penilaian kualitas pelayanan pada tingkat kenyataan.

Yi = Skor penilaian kualitas pelayanan pada tingkat harapan (Lupiyoadi, 2015).

Langkah pertama untuk analisis atribut pelayanan menggunakan IPA adalah menghitung rata-rata nilai untuk setiap atribut dengan rumus:

$\bar{X}\ i = Xiki{=}1n$ dan $\bar{Y}\ i = Yiki{=}1n$

Keterangan:

$\bar{X}$i = Rerata skor kualitas pelayanan pendidikan pada tingkat kenyataan

$\bar{Y}$i = Rerata kualitas pelayanan pendidikan pada tingkat harapan

$\bar{\bar{X}}i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kualitas pelayanan pendidikan pada tingkat kenyataan atribut ke-i.

$\bar{Y}i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kualitas pelayanan pendidikan pada tingkat harapan atribut ke-i.

n = Banyaknya responden

Tahap selanjutnya adalah menghitung rerata tingkat kualitas layanan pendidikan untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$\bar{\bar{X}}i = Xiki{=}1B$ dan $\bar{\bar{Y}}i = Yiki{=}1B$

Keterangan:

$\bar{X}$i = Rerata skor kualitas pelayanan pendidikan pada tingkat kenyataan

$\bar{Y}$i = Rerata kualitas pelayanan pendidikan pada tingkat harapan

B = Banyaknya butir pernyataan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskirptif yaitu statistik yang berfungsi untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Pada penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan dengan cara membaca tabel, angka-angka, dan diagram kartesius yang tersedia kemudian dilakukan uraian dan interpretasi data.

Data pada penelitian ini diolah dengan menggunakan bantuan Microsoft Excel 2010 dan SPSS versi 25, yang bertujuan untuk mengolah data dan memperole h hasil dari dimensi pelayanan yang diteliti. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMAN 2 Makassar selaku pemberi layanan, dikelompokkan berdasarkan lima dimensi pelayanan yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kemudian pada setiap dimensi dijabarkan ke dalam beberapa indikator, lalu disusun menjadi butir pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan kenyataan terkait dengan kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh SMAN 2 Makassar. Skala likert digunakan dalam penjabaran tersebut yang disusun dalam bentuk angket, yang kemudian dibagikan kepada 157 peserta didik.

Im*portance Performance Analysis* (IPA) adalah analisis yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pembembelajaran kimia dalam implementasi kurikulum merdeka di SMAN 2 Makassar. *Importance Performance Analysis* (IPA) tersebut digunakan untuk mengukur kualitas kinerja dari atribut pelayanan yang diberikan oleh SMAN 2 Makassar.

Pada kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implementasi kurikulum merdeka pada dimensi *tangible* (bukti fisik) di SMAN 2 Makassar, penangannya perlu diprioritaskan karena keberadaannya sangat diharapkan oleh peserta didik akan tetapi pada kenyataan yang ditemukan belum sesuai dengan harapan peserta didik. Salah satu atributnya seperti sirkulasi udara yang baik yang penangannya harus diprioritaskan karena laboratorium yang baik adalah laboratorium yang memiliki sirkulasinudara yang sehat. Hal ini sesuai dengan pendapat Rahmantiyoko (2019) yang menyatakan bahwa semakin baik sirkulasi udara, maka kondisi laboratorium juga akan sehat.

Kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implementasi kurikulum merdeka pada dimensi *reliability* (keandalan) di SMAN 2 Makassar, kinerjanya sangat memuaskan namun dianggap kurang penting oleh peserta didik sehingga peserta didik menganggap pelaksanaannya terkesan berlebihan. Salah satu atributnya seperti pendidik di berada dalam kelas selama proses pembelajaran berlangsung. Artinya, pendidik sangat handal dalam atribut ini namun peserta didik tidak begitu mementingkannya sehingga peserta didik merasa pelayanan ini terkesan berlebihan. Meskipu begitu, sudah sepatutnya pendidik berada dalam kelas selama proses pembelajaran berlangsung. Hal ini dikarena pendidik profesional harus memiliki kompetensi yang baik, salah satunya pendidik mampu menyesuaikan jam mengajar pendidik dengan jadwal. Sebagaimana pendapat Dudung (2018) bahwa inti dari pendidikan adalah proses belajar mengajar. Semakin baik proses belajar mengajar yang dilaksanakan, maka akan semakin baik pula mutu pendidikan.

Kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implementasi kurikulum merdeka pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di SMAN 2 Makassar, pelaksanaanya perlu diprioritaskan karena keberadaannya sangat diharapakan oleh peserta didik namun kenyataannya pelaksanaannya belum sesuai dengan yang diharapakan peserta didik. Adapun salah satu atributnya adalah peserta didik memiliki tingkat harapan yang tinggi pada pelayanan pendidik bersedia meluangkan waktu berdiskusi dengan peserta didik, namun nyatanya hal tersebut belum sesusai dengan harapan peserta didik. Dengan demikian, SMAN 2 Makassar harusnya lebih memprioritaskan atribut ini agar peserta didik dapat merasa lebih dibimbing dan diperhatikan

kebutuhannya oleh pihak sekolah. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 39 ayat 2 bahwa pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan, serta peneltian dan pengabdian pada masyrakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.

Kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implementasi kurikulum merdeka pada dimensi *assurance* (jaminan) di SMAN 2 Makassar, kinerjanya perlu dipertahankan dikarenakan menurut hasil penelitian kenyataannya telah sesuai dengan harapan peserta didik. Salah satu atributnya adalah pendidik memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial peserta didik. Atribut pada indikator tersebut harus menjadi perhatian pihak SMAN 2 Makassar karena hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat harapan dan kenyataan yang dirasakan peserta didik sangat tinggi sehingga, atribut-atribut tersebut harus dipertahankan oleh pihak SMAN 2 Makassar. Pemberian layanan tersebut tentunya harus dengan rasa yang tulus tanpa membedakan status sosial peserta didik. Hal ini sejalan dengan sila kelima Pancasila yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Kemudian dipertegas pula dalam UU RI Nomor 20 tahun 2003 pasal 4 bahwa, "Pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa."

Kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implementasi kurikulum merdeka pada dimensi *emphaty* (empati) di SMAN 2 Makassar, kinerjanya sangat memuaskan namun dianggap kurang penting oleh peserta didik sehingga peserta didik menganggap pelaksanaannya terkesan berlebihan. Salah satu atributnya adalah pendidik yang memberikan perhatian seperti bersikap ramah saat proses pembelajaran berlangsung dapat berdampak terhadap peningkatan hasil belajar peserta didik. Pendidik memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang efektif dan mendukung perkembangan peserta didik. Pendidik merupakan sosok yang selalu ada pada setiap masa perkembangan peserta didik di sekolah sehingga pendidik membutuhkan kesabaran dalam mendidik dan mengajarkan peserta didik tentang materi yang belum dipahami oleh peserta didik. Hal ini selaras dengan Munirah (2018) bahwa pendidikan merupakan sikap guru yang mendidik memiliki pengaruh terhadap perkembangan jiwa peserta didik, sehingga guru dituntut memiliki sikap yang tepat yang sesuai dengan tuntutan tugas profesionalnya secara bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implementasi kurikulum merdeka di SMAN 2 Makassar dengan menggunakan analisis IPA, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pembelajaran kimia dalam implementasi kurikulum merdeka pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap) di SMAN 2 Makassar, penangannya perlu diprioritaskan, dimensi *reliability* (keandalan) dan *emphaty* (empati) kinerja sangat memuaskan namun dianggap kurang penting oleh peserta didik sehingga peserta didik menganggap pelaksanaannya terkesan berlebihan, dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dan dimensi *assurance* (jaminan) di SMAN 2 Makassar, kinerjanya perlu dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia*.

Annamdevula, S., & Shekhar, R.B. 2014. The Effects of Service Quallity on Student Loyalty: The Mediating Role of Student Satisfaction. *Journal of Modelling in Management*. Vol. 11 No. 2.

https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JM2-04-2014-0031/ full/html.

Batinggi, A. & Badu, A. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset

Depdiknas. 2005. *Standar Nasional Pendidikan. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28*. Jakarta: Depdiknas.

Deming, W. E. 1982. *Quality, Productivity, and Competitive Position*. Cambrige: Massachusetts Institute of Technology.

Djamarah, Syaiful Bahri., & Azwar, Zain. 2019. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanty, R. 2019. Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*. Vol.2. No.1. Diakses September 26, 2022. https://www.researchgate.net/publication/336875736_Analisis_Kepuasan_Orangtua_dan_Siswa_terhadap_Kualitas_Layanan_Pendidikan_Dasar.

Gardiarini, P., Dianovita, C., & Farida. 2020. Analisis Kepuasan Siswa SMK Negeri 4 Dan SMK Pancadarma Di Balikpapan Terhadap Layanan Kantin Sekolah dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Service Index (CSI). *Prosiding SNITT Poltekba*. Vol 2. Diakses September 23, 2022. https://jurnal.poltekba.ac.id/index.php/prosiding/ article/view/1044.

Goetsch, David L., & Davis, Stanley B. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu 2 (Edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: PT Prenhallindo.

Goetsch, D. L., & Davis, S. M. 1994. Introduction to Total Quality: *Quality, Productivity, Competitiveness*. New York: Macmillian College.

Gronroos, Christian. 2007. Service Management and Marketing: *Customer Management in Service Competition*. England: John Wiley & amp.

Hartono. 2009. *Pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif dan Menyenangkan. Pekan Baru*. PAIKEM.

Hazilah, N., Ahmad, K., & Ahmed. 2013. Critical Factors of Service Quality in Graduate School of Malaysia. *Internasional Journal of Quality and Services* Vol.5 No.4. Diakses September 26, 2022.https://www.researchgate.net/publication/263599411_Critical_factors_of_service_quality_in_a_graduate_school_of_Malaysia.

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Lembaran Negara RI Nomor 4301*. Sekretariat Negara. Jakarta.

Jamilah, Nur., Mulawarman., Widyatmikegede., Hudiyono, Y. 2020. *Pengembangan Bahan Ajar Interaktif "POST" dalam Pembelajaran Apresiasi Puisi untuk Siswa Kelas X SMA*.

John, Dewey. 1976. *The School and Society. Carbondale*: Southern Lilinois University

Kaharuddin, Arafah., Patahuddin., Rusyadi., Fahmi., Fiqrah. 2023. *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dalam Pelaksanaan Kurikulum Merdeka di SMAN 2 Makassar. Makassar*: Universitas Negeri Makassar

Kasmad, K., Mustakim, M., & Sunarsi, D. 2020. Influences of Price, Promotion, and Service quality on Communities Interest in Choosing Vocational High School. *Journal of Educational Science and Technology (EST)*, 6(2), 233–243. https://doi.org/10.26858/est.v6i2.15340

Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 Jilid 1 & 2). Jakarta: PT. Indeks.

Lupiyoadi, R. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Ketiga). Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua). Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R., & Ikhsan, Ridho B. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Martilla, J.A., & James, J.C. 1977. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(3), 77-79.

McLeay, F., Robson, A., & Yusoff, M. 2017. New Applications for Importance Performance Analysis (IPA) in Higher Education: Understanding Student Satisfaction. *Journal of Management Development*. Vol. 36 No. 6. Diakses Oktober 01, 2022.

https://www.emerald.com/insight/content/doi/ 10.1108/JMD-10-2016-0187/full/html.

Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Nasution, M.N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

Nugroho. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhdap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal OE*. Volume VII, No. 2, 158-174.

Parasuraman, Valarie A. Z. & Berry. 2002. *Delivering Service Quality*. New York: Mc Milan.

Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.

Priliyanti Anggi., I.W. Muderawan., & S. Maryam. 2021. Analisis Kesulitan Belajar Siswa Dalam Mempelajari Kimia Kelas XI. *Jurnal Pendidikan Kimia Undiksha*.Volume 5 (1), 11-18.

Pontjorini., & Prima. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

Rachmawaty, D., Yamani, A.Z., Winati, F.D., & Mardhiana, H. 2021. Implementation of Importance-Performance Analysis on Integrated Information System at Institut Teknologi Telkom Purwokerto. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* p-ISSN 1412-6869 e-ISSN 2460-4038. Diakses September 23, 2022. https://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/ article/ view/15600/7292

Rahmantiyoko, Agus., Sri., Fatiaty.,dan Slamet. 2019. Keselamatan dan Keamanan Kerja Laboratorium. *IPTEK Journal of Proceedings* Series No (4).

Ramya, N., Kowsalya, A., dan Dharanipriya, K. 2019. Services quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38–41

Ruslan. 2014. Evaluasi Kinerja Dosen Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan PPs UNM. Prosiding Konferensi Ilmiah Tahunan *Himpunan Evaluasi Pendidikan Indonesia (HEPI)*. Diakses September 23, 2022. Http://eprints.unm.ac.id/3240/1/5.%20526-1313-1- PB-Artikel-Prosiding%20Hepi-Bali.pdf

Santo, E. A., Putra, A. F. P., & Yuniawan, D. 2018. The Effect of Promotion, Price, and Service Quality on Purchase Decision of Higher Education Service. *Case Study Analysis at X University in Malang City*. *8*.

Suparlan. 2006. Guru Sebagai Profesi. Yogyakarta: Hikayat Publishing.

Surya, Mohammad. 2003. *Percikan Peerjuangan Guru*. Semarang: PT Aneka Ilmu.

Susanto, Hery. 2014. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Volume 15, Nomor 2, September 2014, 88-98. Diakses September 30, 2022. https://jurnal.ut.ac.id/index.php/jptjj/article/view/592/575.

Tjiptono, F. 2008. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction*, (Edisi Keempat). Yogyakarta: ANDI.

Tomlinson, C.A., & Moon, T.R. 2013. *Assesment and Student Succes in A Differentiated Classroom. Alexandria, VA*: Association for Supervision and Curriculum Development.

Widodo, S.M. & Sutopo, J. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan pada e-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris.* (4(1), 38-45. Diakses Desember 27, 2022. http://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/2224.

Yulianti, Y. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Yogyakarta: *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol. 6 No.2. Diakses September 26, 2022.

https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.
php/ekonomi/article/view/6086/ 5813.

.