

Pengalaman dan Perspektif Peserta Didik Tentang Kepuasan Terhadap Fasilitas pada SMP Negeri 7 Palangka Raya

Lutfi Dwi Saputra¹, Natalina Asi², Sri Rohaetin³

Program Studi Magister Pendidikan IPS Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, Indonesia

Corresponding Email: lutfisaputra84@guru.smp.belajar.id

Received : 03-02-2026

Revised : 11-02-2026

Accepted : 18-02-2026



This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).
Published by Pancasila and Citizenship Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education,
University of Palangka Raya.

Abstrak : Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengalaman dan perspektif peserta didik terkait kepuasan terhadap fasilitas di SMP Negeri 7 Palangka Raya. Latar belakang penelitian didasarkan pada temuan awal berupa ketidakpuasan peserta didik terhadap fasilitas sekolah, baik dari hasil observasi lapangan maupun ulasan masyarakat pada platform Google Maps. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk memahami makna pengalaman hidup (lived experiences) peserta didik sebagai pengguna utama fasilitas. Subjek dipilih melalui purposive sampling. **Data dikumpulkan** melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil penelitian** menunjukkan bahwa pengalaman peserta didik bersifat beragam. Terdapat pengalaman positif yang mendukung kenyamanan dan proses pembelajaran, namun juga pengalaman negatif akibat keterbatasan jumlah fasilitas, kondisi fisik yang kurang layak, serta pemeliharaan yang belum optimal. Perspektif peserta didik cenderung kritis, terutama terkait kondisi fisik, kebersihan, pemerataan akses, dan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pembelajaran. Faktor yang memengaruhi kepuasan meliputi kelayakan, kenyamanan, kemudahan akses, kebersihan, pemeliharaan, dan responsivitas sekolah. **Kebaruan penelitian** ini terletak pada pendekatan fenomenologi yang menempatkan pengalaman subjektif peserta didik sebagai dasar evaluasi, sekaligus memberikan kontribusi praktis dan akademik dalam pengelolaan fasilitas pendidikan berbasis pengalaman pengguna. Kata kunci: kepuasan peserta didik; fasilitas sekolah; pengalaman peserta didik.

Kata kunci: kepuasan siswa; fasilitas sekolah; pengalaman siswa.

Abstract: *This study aims to explore students' experiences and perspectives regarding their satisfaction with the facilities provided by SMP Negeri 7 Palangka Raya. The research was motivated by preliminary findings indicating student dissatisfaction with school facilities, based on field observations and public reviews on the Google Maps platform. The study employed a qualitative approach using a phenomenological method to capture the meaning of students' lived experiences as the primary users of school facilities. Participants were selected through purposive sampling. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation, and analyzed using an interactive analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that students' experiences in utilizing school facilities are diverse. There are positive experiences that support comfort and the learning process, as well as negative experiences caused by limited quantity, inadequate physical conditions, and suboptimal maintenance of certain facilities. Students' perspectives tend to be critical, particularly regarding physical conditions, cleanliness, equitable access, and the suitability of facilities to learning needs. Factors influencing student satisfaction include facility adequacy, comfort, accessibility, cleanliness, maintenance, and the school's responsiveness to students' needs. The novelty of this study lies in its phenomenological approach, which positions students' subjective experiences as the primary basis for evaluating satisfaction, thereby contributing both practically and academically to user experience-based educational facility management studies.*

Keywords: student satisfaction; school facilities; student experience.

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Melalui pendidikan, diharapkan terwujud sumber daya manusia yang beriman, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, serta bertanggung jawab sebagai warga negara. Namun, pencapaian tujuan pendidikan nasional tidak hanya ditentukan oleh kurikulum dan kualitas pendidik, melainkan juga oleh ketersediaan serta kualitas sarana dan prasarana pendidikan yang mendukung proses pembelajaran.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal memiliki peran strategis dalam menyediakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan kondusif. Fasilitas sekolah, seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, sanitasi, dan lingkungan fisik sekolah, menjadi faktor penting yang memengaruhi kenyamanan, motivasi, serta kepuasan peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Pemerintah telah menetapkan standar sarana dan prasarana pendidikan melalui Permendikbudristek Nomor 22 Tahun 2023 yang menekankan aspek kelayakan, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, dan kesesuaian dengan kebutuhan peserta didik. Kepuasan peserta didik terhadap fasilitas pendidikan semakin mendapat perhatian seiring dengan meningkatnya tuntutan kualitas layanan pendidikan. Sejumlah penelitian internasional menunjukkan bahwa fasilitas sekolah yang memadai, bersih, aman, dan mudah diakses berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan belajar, keterlibatan siswa, dan kepuasan terhadap sekolah (Earthman, 2004; Barrett et al., 2019). Studi Barrett et al. (2019), misalnya, menegaskan bahwa kualitas lingkungan fisik sekolah memiliki pengaruh langsung terhadap pengalaman belajar siswa melalui aspek kenyamanan, pencahayaan, dan tata ruang kelas. Meskipun demikian, pada praktiknya

masih ditemukan ketidaksesuaian antara standar yang ditetapkan dengan kondisi nyata di lapangan.

Hasil observasi awal di SMP Negeri 7 Palangka Raya menunjukkan adanya berbagai tanggapan negatif dari masyarakat dan pihak eksternal sekolah yang disampaikan melalui ulasan pada platform Google Maps. Ulasan tersebut umumnya berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap fasilitas sekolah, seperti kondisi sarana belajar, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan sekolah. Kondisi ini berpotensi memengaruhi citra sekolah, menurunkan motivasi belajar peserta didik, serta mengurangi kepercayaan publik terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana fasilitas sekolah dipersepsikan dan dialami secara langsung oleh peserta didik sebagai pengguna utama layanan pendidikan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji fasilitas sekolah dan hubungannya dengan kepuasan peserta didik. Penelitian kuantitatif, seperti yang dilakukan oleh Handayani (2021) dan Hasanah (2023), menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Studi lain menitikberatkan pada aspek pengelolaan fasilitas sekolah dari sudut pandang manajemen dan kebijakan (Mulyasa, 2021; Fattah, 2022). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan atau pemenuhan standar fasilitas, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana peserta didik memaknai pengalaman mereka dalam menggunakan fasilitas sekolah secara langsung.

Selain itu, kajian mengenai fasilitas sekolah umumnya masih bersifat deskriptif atau evaluatif, dengan pendekatan kuantitatif yang menempatkan peserta didik sebagai responden, bukan sebagai subjek yang mengalami dan merefleksikan fasilitas tersebut. Pendekatan semacam ini cenderung menghasilkan generalisasi data, tetapi kurang mampu menangkap pengalaman subjektif, persepsi mendalam, serta dinamika interaksi peserta didik dengan lingkungan fisik sekolah. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan alternatif yang mampu menggali makna pengalaman peserta didik secara lebih komprehensif.

Berdasarkan penelitian tersebut, novelty penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif fenomenologis untuk mengkaji kepuasan terhadap fasilitas sekolah dengan menempatkan pengalaman subjektif peserta didik sebagai fokus utama analisis. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi tingkat kepuasan, tetapi juga mengungkap bagaimana pengalaman langsung peserta didik dalam memanfaatkan fasilitas sekolah membentuk perspektif, penilaian, dan kepuasan mereka. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan sudut pandang yang berbeda dari studi sebelumnya yang cenderung berorientasi pada aspek manajerial atau pengukuran kuantitatif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman dan perspektif peserta didik mengenai kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh SMP Negeri 7 Palangka Raya. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi pengalaman peserta didik dalam menggunakan fasilitas sekolah, (2) menganalisis perspektif peserta didik terhadap kualitas dan ketersediaan fasilitas, serta (3) mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik terhadap fasilitas sekolah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan konseptual bagi pengembangan pengelolaan fasilitas pendidikan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman peserta didik.

B. Kajian Teori

Pengalaman Peserta Didik

Pengalaman merupakan dasar utama dalam pembentukan pengetahuan dan makna belajar individu. Dalam perspektif empirisme dan teori pembelajaran pengalaman (*experiential learning*), pengalaman diperoleh melalui keterlibatan langsung individu dengan lingkungannya. Kolb (1984) menjelaskan bahwa pengalaman belajar terbentuk melalui siklus pengalaman konkret, refleksi, konseptualisasi, dan eksperimen aktif. Dalam konteks pendidikan, pengalaman peserta didik terhadap fasilitas sekolah terbentuk melalui interaksi langsung dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia.

Pengalaman peserta didik bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh karakteristik personal, lingkungan, serta konteks sosial (Bandura, 2022). Pengalaman positif, seperti fasilitas yang layak dan nyaman, dapat meningkatkan efikasi diri dan motivasi belajar, sedangkan pengalaman negatif akibat keterbatasan fasilitas berpotensi menurunkan kenyamanan dan kepuasan belajar. Dengan demikian, pengalaman peserta didik dalam penelitian ini dipahami sebagai keseluruhan interaksi, perasaan, dan penilaian peserta didik saat menggunakan fasilitas sekolah.

Perspektif Peserta Didik

Perspektif merujuk pada cara pandang individu dalam memahami dan menilai suatu fenomena berdasarkan pengalaman, nilai, dan pengetahuan yang dimiliki. Perspektif peserta didik terhadap fasilitas sekolah merupakan hasil konstruksi kognitif dan afektif yang terbentuk melalui pengalaman belajar di lingkungan sekolah (Schunk, 2021). Perspektif ini tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi fisik fasilitas, tetapi juga oleh persepsi terhadap dukungan sekolah, keadilan akses, dan relevansi fasilitas dengan kebutuhan belajar.

Dalam konteks layanan pendidikan, teori kualitas layanan (SERVQUAL) menekankan bahwa bukti fisik (*tangibility*), kenyamanan, dan kemudahan penggunaan berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna (Parasuraman et al., 1988). Perspektif positif peserta didik muncul ketika fasilitas dipandang layak, terawat, mudah diakses, serta mendukung proses pembelajaran. Sebaliknya, persepsi negatif dapat terbentuk apabila peserta didik merasa fasilitas tidak merata atau tidak sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan didefinisikan sebagai respons emosional yang muncul setelah individu membandingkan antara harapan dan pengalaman aktual yang dirasakan (Oliver, 1997; Kotler, 2022). Dalam konteks pendidikan, kepuasan peserta didik terhadap fasilitas sekolah mencerminkan sejauh mana sarana dan prasarana mampu memenuhi kebutuhan belajar, memberikan kenyamanan, serta mendukung aktivitas akademik dan non-akademik.

Teori kebutuhan Maslow (1943) memberikan kerangka untuk memahami kepuasan peserta didik secara hierarkis, mulai dari pemenuhan kebutuhan fisiologis dan keamanan hingga kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Fasilitas sekolah yang memadai, aman, dan inklusif berperan penting dalam memenuhi kebutuhan tersebut, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan peserta didik.

Fasilitas Pendidikan

Fasilitas pendidikan mencakup seluruh sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran, seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, media pembelajaran, serta lingkungan fisik sekolah. Permendikbudristek Nomor 22 Tahun 2023 menegaskan bahwa fasilitas pendidikan harus memenuhi prinsip kelayakan, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, dan inklusivitas. Fasilitas yang dikelola dengan baik tidak hanya mendukung efektivitas pembelajaran, tetapi juga membentuk pengalaman dan persepsi positif peserta didik terhadap sekolah.

Penelitian Terdahulu dan Kerangka Konseptual

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas dan ketersediaan fasilitas sekolah berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan peserta didik. Namun, sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan menitikberatkan pada pengukuran indeks kepuasan. Penelitian ini menempatkan kebaruan pada penggunaan pendekatan kualitatif fenomenologis untuk menggali pengalaman dan perspektif peserta didik secara mendalam.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, kerangka konseptual penelitian ini memposisikan pengalaman peserta didik dan perspektif peserta didik sebagai faktor utama yang membentuk tingkat kepuasan terhadap fasilitas sekolah. Interaksi antara pengalaman langsung, persepsi kualitas fasilitas, serta pemenuhan kebutuhan belajar menghasilkan tingkat kepuasan yang selanjutnya menjadi dasar perumusan rekomendasi perbaikan fasilitas pendidikan.

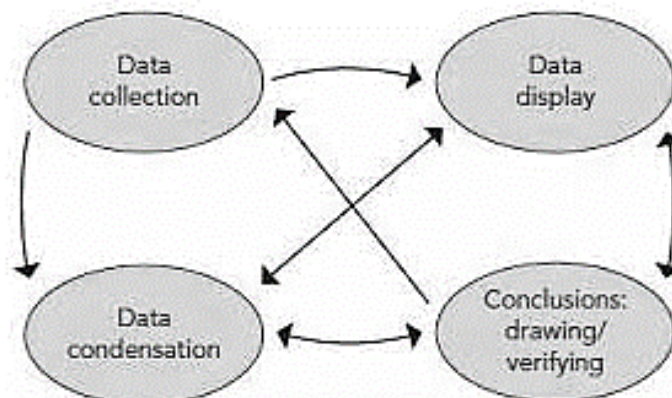
C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami secara mendalam pengalaman dan perspektif peserta didik terkait kepuasan terhadap fasilitas di SMP Negeri 7 Palangka Raya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna subjektif yang muncul dari interaksi langsung dan refleksi peserta didik atas penggunaan fasilitas sekolah. Namun, pendekatan fenomenologi memiliki keterbatasan berupa potensi subjektivitas informan yang dipengaruhi oleh persepsi, latar belakang, dan kondisi emosional, serta kemungkinan bias interpretatif karena peneliti berperan sebagai instrumen utama. Untuk meminimalkan bias, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode, member check, serta diskusi dengan rekan sejawat. Meskipun demikian, hasil penelitian bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi luas, melainkan untuk memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Subjek penelitian terdiri dari 12 peserta didik SMP Negeri 7 Palangka Raya yang dipilih melalui teknik purposive sampling, dengan kriteria aktif menggunakan fasilitas sekolah dan mampu mengungkapkan pengalaman secara reflektif. Informan berasal dari berbagai tingkat kelas (VII, VIII, dan IX) untuk memperoleh variasi perspektif. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kejenuhan data (data saturation), yaitu ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak menghasilkan tema baru. Saturasi tercapai pada wawancara informan ke-10 hingga ke-12, yang menunjukkan pola pengalaman dan perspektif yang relatif konsisten, sehingga data dinilai memadai untuk menjawab tujuan penelitian.

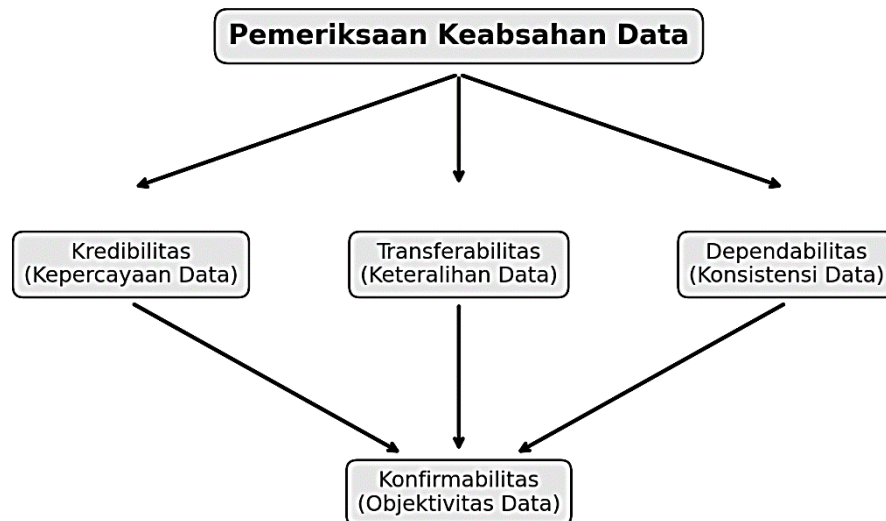
Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri, didukung oleh pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan format dokumentasi untuk mengumpulkan data secara komprehensif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif terhadap kondisi dan pemanfaatan fasilitas sekolah, serta studi dokumen terkait sarana dan prasarana pendidikan. Seluruh data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis diawali dengan transkripsi hasil wawancara dan dilanjutkan dengan pengodean terbuka (open coding) untuk mengidentifikasi unit makna yang relevan, sehingga memungkinkan peneliti menyusun interpretasi yang sistematis dan bermakna terhadap pengalaman peserta didik. Sebagai contoh, pernyataan informan mengenai “toilet sekolah kurang bersih dan jumlahnya terbatas” diberi kode kebersihan fasilitas dan kecukupan fasilitas. Kode-kode yang memiliki kesamaan makna kemudian dikelompokkan melalui pengodean aksial (axial coding) menjadi kategori, seperti kondisi fisik fasilitas dan pemeliharaan fasilitas. Selanjutnya, kategori-kategori tersebut disintesis menjadi tema-tema utama, antara lain pengalaman positif dan negatif dalam penggunaan fasilitas, perspektif kritis terhadap kualitas dan pemerataan fasilitas, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik.

Proses analisis dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan sejak pengumpulan data hingga diperoleh kesimpulan akhir.



Gambar 1. Komponen-komponen analisis data: Model Interaktif (Sumber: Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldaña, J., 2014: 10)

Keabsahan data dijamin melalui penerapan empat kriteria keabsahan penelitian kualitatif, yaitu **kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas**. Teknik yang digunakan meliputi **triangulasi sumber dan metode, member check, peer debriefing**, serta **audit trail** untuk memastikan bahwa data dan temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Keabsahan data dijamin melalui penerapan empat kriteria penelitian kualitatif, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Teknik yang digunakan meliputi triangulasi sumber dan metode, member check kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi data, serta audit trail untuk mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis.



Gambar 2. Pemeriksaan Keabsahan Data : Sumber ; Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2019). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.

D. Hasil Dan Pembahasan

a. Hasil

Hasil penelitian mengenai pengalaman dan perspektif peserta didik terhadap kepuasan mereka terhadap fasilitas yang diberikan oleh SMP Negeri 7 Palangka Raya. Penyajian hasil penelitian disusun berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan pada bagian pendahuluan, serta disertai dengan pembahasan yang mengaitkan temuan lapangan dengan konsep dan temuan penelitian terdahulu.

1. *Pengalaman Peserta Didik dalam Menggunakan Fasilitas Sekolah*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta didik pada umumnya **telah menggunakan dan memanfaatkan fasilitas sekolah** dalam mendukung kegiatan pembelajaran maupun aktivitas non-akademik. Fasilitas yang paling sering digunakan antara lain ruang kelas, perpustakaan, lapangan olahraga, kantin, mushola, dan toilet. Pengalaman peserta didik dalam menggunakan fasilitas tersebut menunjukkan variasi tingkat kenyamanan dan kepuasan.

Sebagian peserta didik menyatakan bahwa fasilitas seperti ruang kelas dan perpustakaan relatif nyaman dan cukup mendukung proses belajar. Namun demikian, ditemukan pula pengalaman kurang menyenangkan, terutama terkait **kondisi kebersihan dan kelayakan toilet**, keterbatasan jumlah fasilitas tertentu, serta kurang optimalnya pemeliharaan pada beberapa sarana penunjang. Kondisi ini menyebabkan sebagian peserta didik merasa kurang nyaman dan harus menyesuaikan diri saat menggunakan fasilitas tersebut.

Hasil ini menunjukkan bahwa **pengalaman peserta didik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fasilitas**, tetapi juga oleh **kondisi aktual dan fungsi fasilitas dalam praktik sehari-hari**. Pengalaman positif muncul ketika fasilitas berada dalam kondisi baik dan mudah diakses, sedangkan pengalaman negatif didominasi oleh fasilitas yang rusak, kotor, atau tidak mencukupi jumlah peggungannya.

2. Perspektif Peserta Didik terhadap Kualitas dan Ketersediaan Fasilitas Sekolah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peserta didik memandang bahwa fasilitas sekolah merupakan **komponen penting dalam menunjang proses pembelajaran**. Perspektif peserta didik menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan, motivasi belajar, serta konsentrasi dalam mengikuti kegiatan pembelajaran.

Namun demikian, perspektif peserta didik juga mengungkapkan bahwa **kualitas dan ketersediaan fasilitas di SMP Negeri 7 Palangka Raya belum sepenuhnya merata dan optimal**. Beberapa fasilitas dinilai layak dan berfungsi dengan baik, sementara fasilitas lainnya masih membutuhkan perbaikan, baik dari segi kondisi fisik, kebersihan, maupun kelengkapan pendukung. Peserta didik menilai bahwa ketimpangan kualitas antar fasilitas memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan mereka dalam beraktivitas di lingkungan sekolah.

Secara umum, perspektif peserta didik menegaskan bahwa **ketersediaan fasilitas saja belum cukup**, melainkan harus diimbangi dengan **kualitas, kelayakan, dan pemeliharaan yang berkelanjutan**. Perspektif ini mencerminkan adanya harapan peserta didik agar sekolah tidak hanya menyediakan fasilitas sesuai standar, tetapi juga memastikan fasilitas tersebut benar-benar dapat digunakan secara optimal.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik terhadap Fasilitas Sekolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik terhadap fasilitas sekolah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Faktor pertama adalah **kondisi fisik fasilitas**, seperti kelayakan bangunan, kelengkapan sarana, dan fungsi fasilitas sesuai kebutuhan pengguna. Fasilitas yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik cenderung menurunkan tingkat kepuasan peserta didik.

Faktor kedua adalah **kebersihan dan perawatan fasilitas**. Peserta didik menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap fasilitas yang bersih, terawat, dan nyaman digunakan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang terjaga kebersihannya, seperti toilet, menjadi sumber utama ketidakpuasan. Faktor ketiga adalah **ketersediaan dan kecukupan fasilitas**, terutama terkait jumlah fasilitas dibandingkan dengan jumlah pengguna. Keterbatasan jumlah fasilitas menyebabkan peserta didik harus menunggu atau bergantian, sehingga mengurangi kenyamanan dalam penggunaannya. Selain itu, faktor **kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, serta pengelolaan fasilitas oleh pihak sekolah** juga berperan penting dalam membentuk kepuasan peserta didik. Kepuasan cenderung meningkat apabila fasilitas mudah diakses, aman digunakan, serta dikelola secara sistematis dan berkelanjutan.

b. Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman dan kepuasan peserta didik terhadap fasilitas sekolah merupakan hasil interaksi yang kompleks antara ketersediaan fasilitas, kualitas fisik, serta pengelolaan dan pemeliharaan yang dilakukan oleh pihak sekolah. Analisis ini menegaskan bahwa keberadaan fasilitas semata tidak secara otomatis menghasilkan kepuasan, melainkan sangat bergantung pada bagaimana fasilitas tersebut digunakan, dirawat, dan dirasakan secara langsung oleh peserta didik.

Pengalaman peserta didik yang beragam baik positif maupun negatif mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar normatif sarana dan prasarana pendidikan dengan realitas penggunaan di lapangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Handayani (2021) dan Hasanah (2023) yang menyatakan bahwa kualitas fisik dan kebersihan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Namun, penelitian ini melengkapi temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya dibentuk oleh kondisi fisik fasilitas, tetapi juga oleh pengalaman subjektif peserta didik dalam mengakses dan memanfaatkan fasilitas tersebut dalam aktivitas sehari-hari.

Jika dibandingkan dengan penelitian internasional mengenai student satisfaction dan educational facilities, temuan penelitian ini memiliki kesesuaian dengan studi Zeithaml et al. (2022) dan Parasuraman et al. (2020) yang menekankan pentingnya dimensi *tangibility*, kenyamanan, dan kemudahan akses dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Akan tetapi, penelitian ini memperluas pemahaman tersebut dengan menunjukkan bahwa dalam konteks sekolah menengah, dimensi pengalaman subjektif peserta didik memainkan peran yang lebih dominan dibandingkan sekadar persepsi terhadap layanan sebagai produk institusional. Dengan kata lain, kepuasan peserta didik tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dirancang oleh manajemen sekolah, tetapi juga oleh bagaimana peserta didik memaknai interaksi mereka dengan lingkungan fisik sekolah.

Perspektif kritis peserta didik terhadap kualitas dan pemerataan fasilitas mencerminkan adanya kesadaran pengguna terhadap keadilan akses dan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pembelajaran. Temuan ini berbeda dengan sebagian penelitian terdahulu yang cenderung memandang peserta didik sebagai penerima pasif layanan pendidikan. Dalam penelitian ini, peserta didik muncul sebagai aktor reflektif yang mampu menilai, membandingkan, dan mengkritisi kondisi fasilitas sekolah. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa pendekatan fenomenologis mampu mengungkap dimensi pengalaman yang sering terabaikan dalam studi kuantitatif berbasis survei.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik dalam penelitian ini memperkuat temuan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fasilitas, tetapi juga oleh **bagaimana fasilitas tersebut dikelola, dirawat, dan dimanfaatkan**. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas sekolah perlu dilakukan secara menyeluruh, mencakup aspek fisik, kebersihan, kecukupan, serta pengelolaan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik.

E. Kesimpulan dan Implikasi

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik terhadap fasilitas di SMP Negeri 7 Palangka Raya ditentukan oleh pengalaman langsung dalam menggunakan fasilitas, di mana meskipun secara umum fasilitas tersedia, tingkat kepuasan belum optimal akibat masalah pada kondisi fisik, kebersihan, kecukupan, pemerataan akses, dan pemeliharaan, terutama pada fasilitas yang tidak terawat dan tidak sebanding dengan jumlah pengguna. Temuan menegaskan bahwa fasilitas berperan penting dalam menunjang kenyamanan dan efektivitas pembelajaran, namun kepuasan lebih ditentukan oleh kualitas dan kesesuaiannya dengan kebutuhan belajar daripada sekadar keberadaannya, sehingga pengalaman subjektif peserta didik menjadi indikator penting

dalam menilai mutu fasilitas pendidikan. Implikasinya, sekolah perlu meningkatkan kualitas, pemerataan, dan pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan dengan menjadikan perspektif peserta didik sebagai dasar evaluasi dan perencanaan, memperkuat manajemen sarana prasarana yang responsif, serta mengembangkan model evaluasi berbasis pengguna; ke depan, penelitian dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods, melibatkan berbagai pemangku kepentingan, dan mengkaji hubungan kualitas fasilitas dengan motivasi, kenyamanan, serta hasil belajar guna memberikan kontribusi akademik dan aplikatif yang lebih luas bagi peningkatan mutu pendidikan.

F. Ucapan Terima Kasih dan Saran

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak **SMP Negeri 7 Palangka Raya**, khususnya kepala sekolah, guru, dan peserta didik yang telah memberikan izin, dukungan, serta partisipasi aktif selama proses pengumpulan data. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada pihak akademik dan pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan ilmiah sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar pihak sekolah dan pengelola sarana dan prasarana meningkatkan kualitas, pemerataan, serta pemeliharaan fasilitas sekolah secara berkelanjutan dengan memperhatikan pengalaman dan kebutuhan peserta didik sebagai pengguna utama. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian ini dengan melibatkan pendekatan metodologis yang lebih beragam serta subjek penelitian yang lebih luas, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan fasilitas pendidikan dan kepuasan warga sekolah.

Daftar Pustaka

- Alwafi, A., & Dewi, P. (2020). *Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah*. Jurnal Pendidikan, 21(2), 145-156.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2020). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Fattah, N. (2022). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Flick, U. (2023). *An introduction to qualitative research* (7th ed.). London: SAGE Publications.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2021). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Boston: Cengage Learning.
- Handayani, S. (2021). Kepuasan Peserta Didik terhadap Sarana dan Prasarana di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia*, 13(1), 45-56.
- Hasanah, U. (2023). Analisis Kepuasan Peserta didik terhadap Kualitas Layanan Pendidikan. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 9(2), 122-133.

- https://jpti.journals.id/index.php/jpti/article/view/661?utm_source=chatgpt.com
<https://sites.google.com/admin.smp.belajar.id/smpn7praya/profil-sekolah?authuser=0>
<https://www.liputan6.com/feeds/read/5833614/apa-itu-perspektif-jenis-jenis-dan-tips-mengembangkannya?page=5>
(<https://drive.google.com/file/d/1WfX5rFIQKOUEatrbBjVHpMMbem0K2ygn/view>)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lestari, S., & Handayani, R. (2022). **Pengelolaan perpustakaan sekolah dalam meningkatkan minat baca peserta didik.** *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 14(2), 115–124.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: SAGE Publications.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Maslow, A. H. (2010). *Motivation and Personality* (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2021). **Manajemen sarana dan prasarana pendidikan.** Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2023). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noviari Cahyaningsih, Persepsi dan Kepuasan Peserta didik Terhadap Penggunaan Fasilitas Belajar di SMP Negeri SSN Se-Kota Yogyakarta. Hanata Widya Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta 2023.
https://journal.student.uny.ac.id/fipmp/article/view/612/0?utm_source=chatgpt.com
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2022). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 21(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/16094069221097494>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Standar Sarana Dan Prasarana Pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, Dan Jenjang Pendidikan Menengah
- Pratama, A., & Yuwono, T. (2022). **Pengelolaan sarana olahraga sekolah dalam mendukung pembelajaran pendidikan jasmani.** *Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga*, 7(1), 45–54.
- Rahmawati, D. (2022). **Sanitasi sekolah dan kenyamanan peserta didik.** *Jurnal Kesehatan Lingkungan Pendidikan*, 5(2), 89–98.
- Rahmawati, D., & Nugroho, A. (2022). **Manajemen kantin sekolah sebagai penunjang kesehatan dan kenyamanan siswa.** *Jurnal Pendidikan dan Kesehatan*, 10(1), 33–42.

- Rohani. Pengalaman dan Perspektif Orang Tua Peserta didik tentang Kepuasan terhadap Sekolah Menengah Pertama (SMP), Jakarta, 2020.
- Sari, P. (2021). **Peran kantin sekolah dalam mendukung pemenuhan gizi peserta didik.** *Jurnal Pendidikan Dasar*, 6(1), 55–63.
- Setiawan, D. (2021). **Sarana dan prasarana pendidikan jasmani di sekolah menengah.** Yogyakarta: Deepublish.
- Slameto. (2023). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Sopiatin. (2021). **Manajemen peserta didik berbasis layanan pendidikan.** Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretatif, interaktif, dan konstruktif.* Bandung: Alfabeta.
- Suharso. (2021). **Perpustakaan sekolah sebagai pusat sumber belajar.** Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Suryadi, A., & Nurhayati, S. (2022). **Optimalisasi pemanfaatan laboratorium sekolah dalam pembelajaran.** *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13(1), 21–30.
- Suryosubroto, B. (2023). *Manajemen Pendidikan di Sekolah.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutanto. Pengalaman dan Perspektif Orang Tua Peserta didik tentang Kepuasan terhadap Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Palangkaraya, Palangkaraya. 2021
- Tegar Tio Handika, Aditia Yudistira. Analisis Kepuasan Peserta didik terhadap Fasilitas Sekolah di SMP Negeri 1 Gedung Surian menggunakan Metode CSI dan IPA, VOL.5 NO.2, *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, Bandar Lampung 2025.
- Tjiptono, F. (2023). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfatin, N., & Triwiyanto, T. (2016). *Manajemen Pendidikan.* Malang: Universitas Negeri Malang Press.
- Widayati. Pengalaman Orang Tua Peserta didik dalam Meningkatkan Kepuasan terhadap Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kalimantan Tengah, Kotawaringin Timur. 2020
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2022). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.