

KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMP MENURUT DUKUNGAN LAYANAN PEMBELAJARAN, KELENGKAPAN FASILITAS DAN PROFESIONALISME GURU

Ida Meinani Sadarsih
SMPN2 Muntilan, Magelang

Abstract: *This study aims at describing and analyzing service support, facilities, and teacher professionalism towards entrant satisfaction educates at SMPN in Kecamatan Muntilan - Magelang regency. The research sample are 155 from 275 students, taken by sample random proportional technique. Data collecting technique uses closed inquiry with 4 (four) answer options and declared valid and reliable. Data analysis technique used multiple regression with 5% standard significance. The analysis result shows that any positive influential free variable towards bound variable with strengthened by simultaneous contribution coefficient is 61%. Then according to partial, contribution every variable study service is 18,16%; completion facilities is 19,96%; and professionalism is 22,92%.*

Keywords: *entrant satisfaction educates, study service, completion facilities, teacher professionalism*

Pendahuluan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Anonim. 2007. "Mengukur Kepuasan Pelanggan". www.wordpress.com).

Kepuasan peserta didik akan tampak dari hasil output peserta didik yang bermutu. Peserta didik yang puas akan merasa bahwa

pendidikan merupakan kebutuhan bukan kewajiban sehingga peserta didik akan mewujudkan pendidikan dengan sebaik-baiknya. Begitu juga sebaliknya peserta didik yang merasa tidak puas tidak merasakan bahwa pendidikan merupakan bagian dari hidupnya dan hanya sekedar menjalankan sebagai kewajiban.

Rendahnya mutu pendidikan yang ditunjukkan dengan menurunnya angka kelulusan Ujian Nasional siswa semenjak diberlakukannya standarisasi Ujian nasional yaitu mulai tahun 2003-sekarang. Hal itu menunjukkan bahwa peserta didik hanya menjalankan pendidikan sebagai kewajiban saja. Peserta didik hanya berusaha untuk sekedar lulus dari Ujian Nasional tanpa berusaha untuk memiliki prestasi yang tinggi. Selain itu rendahnya mutu pendidikan di Indonesia juga tampak dalam Human Development Index (HDI) yang menempatkan Indonesia pada urutan ke 111 dari 117 negara di dunia (UNDP, 2004).

Fakta di atas menunjukkan bahwa masih banyak siswa yang belum puas terhadap pendidikan, baik dari segi pelayanan maupun proses pembelajaran. Dengan kepuasan

peserta didik yang tinggi diharapkan sekolah mampu memiliki output maksimal pula. Output sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan oleh proses pembelajaran dan manajemen di sekolah. Baik output berupa prestasi akademik (*academic achievement*) maupun output berupa prestasi non-akademik (*non-academic achievement*). Output prestasi akademik misalnya, NEM, lomba karya ilmiah remaja, lomba (Bahasa Inggris, Matematika, Fisika), cara-cara berpikir (kritis, kreatif/divergen, nalar, rasional, induktif, deduktif, dan ilmiah). Output non-akademik, misalnya keingintahuan yang tinggi, harga diri, kejujuran, kerjasama yang baik, rasa kasih sayang yang tinggi terhadap sesama, solidaritas yang tinggi, toleransi, kedisiplinan, kerajinan, prestasi olahraga, kesenian, dan kepramukaan. Semua itu dapat terwujud salah satunya dengan pelayanan yang profesional dari sekolah sehingga peserta didik merasa puas.

Realisasi dari program tersebut adalah peningkatan pelayanan terhadap peserta didik, orang tua maupun masyarakat sebagai pelanggan pendidikan. Berbagai jenis layanan peserta didik di SMP se-Kecamatan Muntilan di antaranya adalah layanan pembelajaran, layanan psikologi/ bimbingan konseling, layanan kesehatan, layanan perpustakaan, pembinaan bakat dan prestasi dan pembinaan rohani. Dengan adanya layanan tersebut, berbagai prestasi akademik maupun non akademik dapat dicapai. Pelayanan pembelajaran yang baik, berbagai prestasi akademik dan non akademik akan tercapai. Layanan pembelajaran juga berpengaruh dalam bidang non akademik seperti menjadi juara dalam berbagai perlombaan ditingkat kabupaten, karesidenan, provinsi bahkan ditingkat nasional.

Fasilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Sebagai contoh dengan adanya jumlah ruang kelas yang memadai dengan jumlah peserta didik, diharapkan peserta didik dapat belajar dengan baik. Adanya fasilitas-fasilitas pendukung lainnya juga

sangat diperlukan seperti ruang laboratorium untuk praktek, ruang UKS, ruang laboratorium bahasa, ruang laboratorium computer dan masih banyak lagi. Kepuasan peserta didik ternyata juga dipengaruhi oleh profesionalisme guru. Saat ini banyak guru yang meningkatkan "keprofesionalismenya" dengan melanjutkan studinya, agar mereka lebih menguasai materi yang mereka ajarkan. Karena apabila guru lebih menguasai materi pelajaran maka akan semakin mudah dalam menerangkannya terhadap peserta didik. Yang berarti peserta didik juga akan semakin mudah dalam menangkap materi yang diajarkan oleh guru.

Peserta didik adalah peserta didik yang merupakan pelanggan dalam dunia pendidikan memiliki hak yang serupa dengan pelanggan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia bisnis. Begitu juga dalam dunia pendidikan, sekolah merupakan organisasi yang mengedepankan kepentingan pelanggan yaitu peserta didik. Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Diana (2003: 103) bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Sekolah berusaha menjaga citranya agar masyarakat tetap percaya dan merasa puas, maka membutuhkan strategi dan langkah-langkah yang tepat. Layanan sekolah terutama layanan pembelajaran harus selalu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepala sekolah sebagai pimpinan tertinggi mempunyai peran yang penting. Begitu juga Guru-guru yang mengampu harus profesional sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang dipakai harus lengkap sesuai dengan kebutuhan. Hubungan dengan masyarakat sekitar juga harus diperhatikan karena masyarakat mempunyai peran

yang penting.

Secara berturut-turut, di bawah ini dipaparkan berbagai teori yang berkaitan dengan pokok permasalahan di atas.

Pemahaman mengenai kepuasan/ketidakpuasan masyarakat merupakan perbedaan antara harapan tentang kinerja suatu pelayanan dengan yang dialami atau diterima. Dengan menggunakan terminologi ini masyarakat merasakan kepuasan apabila ada kesesuaian persepsi antara harapan dan kenyataan (Anonim, Juni 2003, diakses tanggal 20 Oktober 2008).

Peserta didik merupakan pelanggan utama suatu sekolah, pembicaraan kepuasan peserta didik tidak lepas dari kepuasan pelanggan. Dewasa ini banyak perusahaan (termasuk perusahaan jasa pendidikan) yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Cara pengungkapannya beragam. Ada yang merumuskannya "memberikan segala sesuatu yang diharapkan setiap pelanggan", "Pelanggan adalah raja" (Arikunto, 2008: 38).

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, peran manajemen mutu terpadu adalah memuaskan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal melalui pencegahan serta mengurangi sebab-sebab kesalahan. Kemudian disimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu merupakan suatu teori manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terfokus pada ketercapaian kepuasan (*expectation*) para pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak

puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Kepuasan dapat dinilai dari output yang dihasilkan melalui serangkaian proses. Kepuasan peserta didik dapat dilihat dalam proses pendidikan sehari-hari. Peserta didik yang merasa puas memiliki tingkah laku dan sifat yang positif dalam keseharian pendidikan. Kepuasan, berkaitan dengan tiga aspek: 1) Kepuasan dengan produktivitas, 2) Kepuasan dengan keabsenan, dan 3) Kepuasan dengan pengunduran diri.

Indikator kepuasan peserta didik di sini merujuk pendapat Tjiptono dan Diana (2003: 102) bahwa kepuasan mencakup perbedaan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya adalah 1) perasaan peserta didik, 2) umpan balik, 3) interaksi, dan 4) hasil belajar.

Selain kepuasan tersebut, faktor pelayanan pada masyarakat di masa datang hendaknya makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*) dan makin lama makin sederhana (*more simple*). Beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan, mencakup aspek-aspek: (1) Ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (4) tanggung jawab (5) kelengkapan (6) kemudahan mendapatkan pelayanan (7) Variasi model pelayanan (8) pelayanan pribadi (9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan (10) atribut pendukung pelayanan.

Layanan pembelajaran yang dimaksud di sini adalah Layanan sekolah terhadap siswa yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar, seperti menggunakan metode yang tepat, sarana/ media yang diperlukan, materi pelajaran serta hal-hal yang berkaitan dengan proses belajar mengajar

Pemerintah, berkaitan dengan layanan ini menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) bagi sekolah mulai dari SD sampai dengan Perguruan Tinggi. Standar pelayanan minimal penyelenggaraan persekolahan bidang pendidikan dasar dan menengah adalah spesifikasi teknis yang dijadikan patokan minimal yang wajib dilakukan oleh daerah kabupaten dan kota dalam menyelenggarakan kegiatan persekolahan di bidang pendidikan dasar dan menengah. Pedoman penyusunan SPM bertujuan untuk memberi acuan bagi propinsi berkenaan dengan pelayanan minimal yang wajib diberikan oleh daerah kabupaten dan kota agar penyelenggaraan kegiatan persekolahan kepada masyarakat dengan indikator yang telah ditentukan.

Indikator layanan pembelajaran berdasarkan Mulyasa (2008: 161-184) adalah 1) layanan untuk mengembangkan kecerdasan emosi, 2) layanan untuk mengembangkan kreativitas, 3) layanan untuk mendisiplinkan peserta didik, 4) layanan membangkitkan motivasi, dan 4) layanan mendayagunakan sumber belajar.

Berkaitan dengan Fasilitas pembelajaran, yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sarana prasarana pendidikan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Bab VII Standar Sarana dan Prasarana, pasal 42 menegaskan bahwa (1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. (2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, ruang instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat

beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Mulyasa (2007: 49) menyatakan bahwa, yang dimaksud dengan sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Adapun yang dimaksud dengan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman sekolah, jalan menuju sekolah, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti taman sekolah untuk pengajaran biologi, halaman sekolah sebagai sekaligus lapangan olahraga, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan.

Dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Bab XII Pasal 45 ayat (1) dinyatakan, setiap satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan siswa (Zulkarnain, 2007. "Deklarasi Asosiasi Pengusaha Sarana Pendidikan Indonesia". www.johnherf.wordpress.com).

Keputusan Mendiknas Nomor 053/V/2001(2003:48-49), tentang "Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah" untuk lebih terperinci tentang sarana prasarana yaitu lahan /luas tanah yang diperlukan untuk mendirikan sekolah harus memenuhi kebutuhan antara lain : Ruang Pendidikan, meliputi: a) ruang kelas / belajar, b) ruang perpustakaan, c) tempat bermain / fasilitas olah raga, d) tempat upacara. ruang administrasi / kantor meliputi : a) ruang kepala sekolah, b) ruang guru, c) ruang

tata usaha.; ruang penunjang meliputi: a) ruang UKS, b) ruang ibadah, c) ruang koperasi sekolah/ kantin/ warung, d) kebun sekolah halaman sekolah. Kebun sekolah berada di wilayah permukiman sesuai dengan cakupan wilayah sehingga mudah dijangkau dan aman dari gangguan bencana alam maupun lingkungan yang kurang baik.

Sarana dan prasarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.” (Arikunto, 2008: 273). Indikator – indikator dari fasilitas merujuk dari teori Arikunto adalah : Kualitas fasilitas sekolah, yaitu kondisi atau keadaan fasilitas yang digunakan dalam proses pembelajaran maupun kegiatan sekolah dalam rangka meningkatkan prestasi sekolah dan fasilitas pendukung dalam proses pembelajaran untuk pencapaian tujuan pendidikan.

Guru merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan, dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat (UU Nomor 20 Tahun 2003, 2003:27). Sedangkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (2005:10) menjelaskan bahwa guru dalam melaksanakan tugas keprofesionalan berkewajiban untuk merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran yang bermutu, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran.

Kunandar (2007: 46) menyatakan bahwa profesi adalah suatu keahlian (skill) dan kewenangan dalam satu jabatan tertentu yang mensyaratkan kompetensi (pengetahuan, sikap dan keterampilan). Sementara itu profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang. Lebih lanjut ditegaskan bahwa guru

yang profesional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran. Sedangkan Suwardi (2007: 22) menjelaskan bahwa profesionalisasi berarti upaya secara sungguh-sungguh untuk mewujudkan profesi. Menurut Hamalik (2006: 38) guru yang profesional harus memiliki kompetensi-kompetensi yang dituntut agar guru mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Menurutnya guru yang dinilai kompeten secara profesional, apabila: 1) Guru tersebut mampu mengembangkan tanggungjawab dengan sebaik-baiknya; 2) Guru tersebut mampu melaksanakan peranan-peranannya secara berhasil; 3) Guru tersebut mampu bekerja dalam usaha mencapai tujuan pendidikan (tujuan instruksional) sekolah; 4) Guru tersebut mampu melaksanakan peranannya dalam proses belajar dan mengajar dalam kelas. 5) Guru profesional mempunyai 3 tugas utama yang meliputi (1) dalam bidang profesi (2) dalam bidang kemanusiaan, (3) dalam bidang kemasyarakatan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian kompetensi guru adalah kemampuan yang dimiliki guru sesuai dengan bidang keahliannya atau tugas keprofesionalannya. Adapun indikator kompetensi guru menurut Mulyasa (2008: 75-184) adalah: 1) Kompetensi pedagogik meliputi pemahaman terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki; 2) Kompetensi kepribadian: kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap dan stabil, kepribadian yang dewasa, Kepribadian yang arif, kepribadian yang berwibawa, dan berakhlak mulia dan dapat menjadi teladan; 3) Kompetensi profesional yaitu menguasai substansi keilmuan yang terkait dengan bidang studi dan menguasai struktur dan metode keilmuan; 4) Kompetensi sosial yaitu mampu berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik,

mampu berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan sesama pendidik dan tenaga kependidikan, dan mampu berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan orang tua atau wali peserta didik dan masyarakat sekitar.

Sebagai bahan banding, di sini dipaparkan beberapa penelitian yang relevan dengan pokok permasalahan utama. Penelitian yang dilakukan oleh Rischer (2008) dalam sebuah jurnal yang diterbitkan Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang berjudul "*Management Strategies Help to Promote Student Achievement*". Dengan hasil penelitiannya yang mengatakan bahwa kepuasan atau kesuksesan peserta didik memang dipengaruhi oleh layanan pembelajaran yang baik dan juga profesionalisme guru dalam mengajar.

Sebuah penelitian yang berjudul "*New Facilities Support Student Achievement*" dilakukan oleh Wichita (2008) mengatakan bahwa para peserta didik akan merasa bangga dan juga nyaman bila mereka berada di sekolah "elite" dengan gedung yang memadai, karena jika peserta didik berada di lingkungan yang "buruk" maka hasilnya juga akan "buruk".

Wah Zah Wan Ali (2009) dengan penelitian yang berjudul "*The conditions and level of ICT integration in Malaysian Smart School*" mengatakan bahwa keberadaan sarana dan prasarana pendukung di sekolah sangat membantu siswa dalam melakukan pekerjaannya. Karena sarana dan prasarana yang lengkap memudahkan siswa dalam belajar seperti keberadaan internet di sekolah.

Brouwer (2007), dengan judul *The Educational Designing With MicroWorlds*. mengungkapkan kompetensi profesionalisme guru dapat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana yang mendukung proses pembelajaran seperti ketersediaan computer atau internet yang dapat digunakan untuk membantu guru dalam menyusun materi pelajaran dan juga dalam mencari materi pelajaran yang akan diajarkan.

Algozzine.2007. dengan judul *Beginning Teachers' Perceptions of Their Induction*

Program Experiences,: *Ensuring a qualified teacher in every classroom is a central part of the latest agenda to strengthen public education and maximize student achievement*. Menemukan fakta bahwa guru yang berkualitas merupakan hal yang paling penting untuk meningkatkan pendidikan di suatu sekolah dan juga dapat memaksimalkan prestasi siswa di sekolah tersebut.

Kajian dalam penelitian ini mengarah pada tujuan utamanya: untuk mendeskripsikan dan menganalisis: 1) Dukungan layanan pembelajaran, fasilitas, dan profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik di SMP se-Kecamatan Muntilan Kabupaten Magelang secara parsial dan simultan; 2) Untuk mengetahui perbedaan kepuasan peserta didik terhadap layanan pembelajaran, fasilitas, dan profesionalisme guru di SMP se-Kecamatan Muntilan Kabupaten Magelang;

Metode

Menurut jenis data penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan pendekatan rancangan ex post facto. Penelitian ex post facto meneliti hubungan sebab akibat yang tidak dimanipulasi atau diberi perlakuan (dirancang dan dilaksanakan) oleh peneliti (Sukmadinata, 2007: 55). Penelitian ini dilakukan di 11 SMP se-Kecamatan Muntilan Kabupaten Magelang.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007: 80). Populasi penelitian ini adalah 275 guru dari 11 sekolah SMP se-Kecamatan Muntilan, Kab Magelang. Dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5 %. Dari tabel diketahui jika jumlah populasi 275 guru pada kesalahan 5 % ditemukan jumlah sampel adalah 155 orang, dengan teknik proporsional random sampel.

Pengumpulan data menggunakan teknik angket tertutup dengan 4 (empat) opsi jawaban dan telah dinyatakan valid dan reliable. Adapun teknik analisis data digunakan multiple regresi dengan taraf signifikansi 5%. Asumsi klasik yang menyertainya seperti Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinieritas; dinyatakan BLUE (hasil perhitungan didokumentasikan peneliti)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Deskripsi data Penelitian

Analisis deskriptif dimaksudkan un-

tuk mendapatkan gambaran penyebaran hasil penelitian masing-masing variabel, diskripsi hasil penelitian ini didasarkan pada total skor variabel layanan pembelajaran (X_1),s fasilitas (X_2) dan profesionalisme guru (X_3) dan satu variabel terikat yaitu kepuasan peserta didik (Y), dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputasi program SPSS, yang akan ditampilkan dalam bentuk skor rata-rata/mean, median, modus, simpangan baku/standar deviasi, nilai terendah/minimum, dan nilai tertinggi/maximum. Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Rangkuman Deskripsi Data Penelitian

Uraian	Layanan Pembelajaran	Layanan Fasilitas	Profesionalisme Guru	Kepuasan Peserta Didik
Mean	27.07	31.15	44.15	54.83
Median	27.00	31.00	44.00	55.00
Mode	28	30	44	53
Std. Deviation	2.341	2.746	3.449	4.029
Minimum	21	25	35	42
Maximum	32	36	52	64

Sumber: data penelitian diolah tahun 2009

2. Hasil Uji Regresi Berganda.

Hasil analisis dengan teknik regresi ini

menggunakan bantuan program SPSS-16 tampak dalam tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis	(Constant)	X1	X2	X3	Keterangan
Regresi berganda :					
Koefisien	5.500	0.571	0.498	0.416	
Uji t		12.699***	3.168***	4.302***	Signifikan
Signifikansi		0.000	0.002	0.000	
Uji F	60.304				Signifikan
R ²	0.610				
Asumsi Klasik :					
Normalitas	KS = 0,989	P = 0.282 > 0.05			Data Normal
Linieritas					Data Linier
Heteroskedastisitas					Tidak ada Heteroskedastisitas
Multikolinieritas	Tolerance VIF	0.851 1.175	0.771 1.297	0.697 1.435	Tidak ada Multikolinieritas

Dari hasil uji regresi linier berganda di atas dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = 5,500 + 0,571 X_1 + 0,498 X_2 + 0,416 X_3$$

(3,182)*** (3,364)*** (9,630)***

Keterangan:

X_1	=	Layanan Pembelajaran
X_2	=	Fasilitas
X_3	=	Profesionalisme Guru
Y	=	Kepuasan Peserta Didik

Interpretasi:

Konstanta = 5,500 berarti apabila variabel layanan pembelajaran, fasilitas, dan profesionalisme guru tetap atau tidak terjadi kenaikan maka variabel kepuasan peserta didik sebesar 5,500.

$X_1 = 0,571$ berarti apabila variabel layanan pembelajaran mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan peserta didik akan ikut mengalami kenaikan sebesar 0,571 dengan asumsi variabel fasilitas dan profesionalisme guru tetap.

$X_2 = 0,498$ berarti apabila variabel fasilitas mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan peserta didik akan ikut mengalami kenaikan sebesar 0,498 dengan asumsi variabel layanan pembelajaran dan profesionalisme guru tetap.

$X_3 = 0,416$ berarti apabila variabel profesionalisme guru mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan peserta didik akan ikut mengalami kenaikan sebesar 0,416 dengan asumsi variabel layanan pembelajaran dan fasilitas tetap.

Regresi dengan persamaan tersebut, berdasarkan uji ketepatan model maupun uji keefisien arah regresi ternyata memberikan hasil sebagai berikut:

1. Uji ketepatan model regresi

a. Uji signifikansi

Dari hasil analisis yang dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program

SPSS diperoleh nilai $F_{hitung} = 60,304$ serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel layanan pembelajaran (X_1), layanan fasilitas (X_2), dan profesionalisme guru (X_3) secara bersama-sama atau serentak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y).

b. Besaran koefisien determinasi

Dari hasil analisis data diperoleh nilai R^2 sebesar 0,610 berarti variabel layanan pembelajaran (X_1), layanan fasilitas (X_2), dan profesionalisme guru (X_3) secara simultan dapat menjelaskan variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 61%. Sedangkan sisanya sebesar 39% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Atau kontribusi variabel prediktor terhadap variabel respon $> 50\%$.

Berdasarkan hasil perhitungan poin a dan b tersebut dapat dikatakan bahwa model regresi dapat dianggap tepat sebagai alat prediksi.

2. Uji koefisien arah regresi

Nilai $t_1 = 6,021$ dengan signifikansi = $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel layanan pembelajaran memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

Nilai $t_2 = 5,870$ dengan signifikansi = $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel fasilitas memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

Nilai $t_3 = 5,847$ dengan signifikansi = $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel profesionalisme guru memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

3. Sumbangan Prediktor

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS yang menggunakan method stepwise, maka diperoleh hasil sebagai berikut: 1) sumbangan efektif variabel layanan pembelajaran terhadap variabel kepuasan peserta didik sebesar 18,16%.

2) sumbangan efektif variabel layanan fasilitas terhadap variabel kepuasan peserta didik sebesar 19,96%. 3) sumbangan efektif variabel profesionalisme guru terhadap variabel kepuasan peserta didik sebesar 22,93%.

Pembahasan dan Penelitian

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa layanan pembelajaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Hal tersebut mengindikasikan semakin tinggi atau semakin baik layanan pembelajaran, maka akan semakin meningkatkan kepuasan peserta didik SMP se-Kecamatan Muntilan, Kab Magelang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andres Dewayne Rischer dalam penelitiannya yang berjudul "Management Strategies Help to Promote Student Achievement". Dengan hasil penelitiannya yang mengatakan bahwa kepuasan atau kesuksesan siswa memang dipengaruhi oleh layanan pembelajaran yang baik dan juga profesionalisme guru dalam mengajar.

Hasil pengujian tentang fasilitas menunjukkan bahwa secara meyakinkan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan pihak sekolah akan meningkatkan kepuasan peserta didik, sehingga akan berdampak pada peningkatan SDM peserta didik disekolah.

Fasilitas mencakup ketersediaan ruang kelas yang memadai, peralatan-peralatan laboratorium, buku-buku di perpustakaan, UKS, dan keamanan yang terjamin. Senada dengan penelitian Wichita (2008), *New Facilities Support Student Achievement*, mengatakan bahwa para siswa akan merasa bangga dan juga nyaman bila mereka berada disekolah "elite" dengan gedung yang memadai, karena jika siswa berada di lingkungan yang "buruk" maka hasilnya juga akan "buruk". Selain itu,

penelitian yang dilakukan oleh Wah Zah Wan Ali (2009) dengan judul *The conditions and level of ICT integration in Malaysian Smart School* mengatakan bahwa keberadaan sarana dan prasarana pendukung di sekolah sangat membantu peserta didik dalam melakukan pekerjaannya. Karena sarana dan prasarana yang lengkap memudahkan peserta didik dalam meningkatkan kompetensinya seperti keberadaan internet di sekolah. Dengan meningkatnya kompetensi peserta didik dapat menjadi indikator bahwa siswa merasa puas dengan fasilitas yang ada disekolah.

Hasil analisis berikutnya menunjukkan bahwa profesionalisme guru memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Niels Brouwer, yang mengatakan bahwa kompetensi profesionalisme guru dapat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana yang mendukung proses pembelajaran seperti ketersediaan computer atau internet yang dapat digunakan untuk membantu guru dalam menyusun materi pelajaran dan juga dalam mencari materi pelajaran yang akan diajarkan.

Algozzine (2007) dalam penelitiannya yang berjudul *Beginning Teachers' Perceptions of Their Induction Program Experiences* mengatakan "Ensuring a qualified teacher in every classroom is a central part of the latest agenda to strengthen public education and maximize student achievement. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa guru yang berkualitas merupakan titik pusat dari keberhasilan suatu kegiatan belajar mengajar dikelas karena dengan kualitas guru yang semakin tinggi akan memaksimalkan pencapaian mutu pembelajaran siswa.

Simpulan

Terdapat pengaruh yang signifikan layanan pembelajaran, fasilitas, dan profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik secara simultan hal ini ditunjukkan dengan perolehan hasil uji F dengan nilai probabilitas

sebesar $0,000 < 0,05$, dengan besarnya nilai R^2 sebesar 0,610 berarti variabel layanan pembelajaran (X_1), fasilitas (X_2), dan profesionalisme guru (X_3) secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 61%. Sedangkan sisanya sebesar 39% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Terdapat pengaruh yang signifikan layanan pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik, hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai probabilitas $< 0,05$, dengan besarnya sumbangan efektif yang diberikan sebesar 18,16%.

Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan peserta didik hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai probabilitas

$< 0,05$, dengan besarnya sumbangan efektif yang diberikan sebesar 19,96%.

Terdapat pengaruh yang signifikan profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai probabilitas $< 0,05$, dengan besarnya sumbangan efektif yang diberikan sebesar 22,92%.

Bertolak dari simpulan di atas maka implikasinya bagi pihak sekolah adalah bahwa setiap upaya meningkatkan kepuasan peserta didik, maka harus dipertimbangkan perlunya meningkatkan faktor layanan pembelajaran, kelengkapan fasilitas sekolah, dan peningkatan dan pemberdayaan profesionalisme kerja guru secara berkala; baik secara partial maupun secara simultan.

Daftar Pustaka

- Algozzine, Bob. 2007. *Beginning Teachers' Perceptions of Their Induction Program Experiences*.
- Anonim. 2007. "Mengukur Kepuasan Pelanggan". www.wordpress.com
- Arikunto, S., dan L. Yuliana. 2008. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Brouwer, Neils. 2007. *Educational Designing With MicroWorlds*. <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1412673511&sid=5&Fmt=3&clientId=80413&RQT=309&VName=PQD>.
- Hamalik, O. 2006. *Pendidikan Guru: berdasarkan pendekatan kompetensi*. PT Bumi Aksara..
- Kunandar. 2007. *Guru Profesional: Implementasi Kurikulum Tingkat satuan Pendidikan (KTSP) dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mulyasa, E. 2007. *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. 2008. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rischer, A., D. 2008. *Management Strategies Help to Promote Student Achievment*. <http://proquest.umi.com/pqdweb>. Vol. 74, Iss. 3, pg. 47, 3 pgs.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N., S. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suwardi. 2007. *Manajemen Pembelajaran: Mencipta guru kreatif dan berkompentensi*. Surabaya: PT. Temprina Media Grafika.
- Tjiptono, F., dan A. Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Wah Zah Wan Ali. 2009. *The conditions and level of ICT integration in Malaysian Smart School. International Journal of Education and Development using ICT*. Vol. 5, No. 2
- Wichita, Kan. 2008. *New Facilities Support Student Achievment*. <http://proquest.umi.com/pqdweb>.