

**KONTRIBUSI SARANA PRASARANA, LAYANAN ADMINISTRATIF,  
KOMPETENSI PROFESIONAL GURU  
TERHADAP KEPUASAN BELAJAR  
(STUDI TENTANG PERSEPSI SISWA SMA NEGERI 1 SUKAWATI)**

**Oleh:  
Desak Nyoman Puspayani**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) besaran kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati, (2) besaran kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati, (3) besaran kontribusi kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati, dan (4) besaran kontribusi antara sarana prasarana, layanan administratif, kompetensi profesional guru secara bersama-sama terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati.

Penelitian ini menggunakan rancangan *ex-post facto* dengan teknik korelasional. Populasi penelitian ini berjumlah 837 siswa. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 250 siswa.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) terdapat kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 32,0%, (2) terdapat kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 29,6%, (3) terdapat kontribusi kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 39,4%, dan (4) terdapat kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 50,2%.

Berdasarkan temuan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa terdapat kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati.

Kata-kata kunci: sarana prasarana, layanan administratif, kompetensi profesional guru, dan kepuasan belajar

**INFRASTRUCTURE CONTRIBUTIONS, ADMINISTRATIVE SERVICES, PROFESSIONAL COMPETENCE OF TEACHERS SATISFACTION STUDY  
(STUDY OF STUDENT PERCEPTIONS OF SMA N 1 SUKAWATI)**

**By:  
Desak Nyoman Puspayani**

**ABSTRACT**

This study aims to determine: (1) the amount of contribution of infrastructure to the satisfaction of student learning in SMA N 1 Sukawati, (2) the amount contributed administrative services to the satisfaction of students in SMA N 1 Sukawati, (3) the amount of contributions the professional competence of teachers to the satisfaction of learning students in SMA N 1 Sukawati, and (4) the amount of contributions between the facilities, administrative services, professional competence of teachers together to the satisfaction of students studying in SMA N 1 Sukawati.

This study uses ex-post facto design with correlational techniques. The study population consists of 837 students. Sampling in this study using stratified random sampling technique with a sample of 250 students.

The results of data analysis indicate that: (1) there is a contribution of infrastructure to the satisfaction of student learning in SMA N 1 Sukawati with a contribution of 32.0%. (2) there is a contribution of administrative services to the satisfaction of students studying in SMA N 1 Sukawati with contributions by 29.6%. (3) there is a contribution of professional competence of teachers to students' satisfaction in SMA N 1 Sukawati with a contribution of 39.4%, and (4) there is a contribution of infrastructure, administrative services, and professional competence of teachers to students' satisfaction in SMA N 1 Sukawati with a contribution of 50.2%.

Based on the findings of this study it can be concluded that there is a contribution of infrastructure, administrative services, and professional competence of teachers to students' satisfaction in SMA N 1 Sukawati.

Key words: facilities, administrative services, professional competence of teachers, and learning satisfaction.

**I. PENDAHULUAN**

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 dinyatakan bahwa tujuan membentuk Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Bangsa yang cerdas adalah bangsa yang *survive* dalam menghadapi berbagai kesulitan. Untuk itu, berbagai elemen yang terlibat dalam

kegiatan pendidikan dalam rangka mencerdaskan masyarakat perlu dikenali sehingga diperlukan pengkajian usaha pendidikan sebagai suatu sistem, yang arahnya untuk mengembangkan potensi individu agar mampu berdiri sendiri, dengan jalan diberi berbagai kemampuan dalam mengembangkan konsep, prinsip, kreativitas, tanggung jawab

dan keterampilan, termasuk di dalamnya substansi pendidikan, pendidik, kurikulum, kepala sekolah, sarana prasarana, siswa dan lingkungan pendidikan.

Tujuan pendidikan pada setiap jenjang pendidikan adalah memberikan bekal kepada siswa untuk mengembangkan kehidupannya sebagai pribadi, anggota masyarakat maupun warga negara dan anggota umat manusia serta menyiapkan siswa untuk mengikuti pendidikan lanjutan. Dalam hal ini keluarga diharapkan mampu berada di tengah-tengah masyarakat dan berperan sesuai dengan tingkat kedewasaannya di samping mampu bersaing melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi bagi setiap orang yang memiliki potensi. Untuk itu, secara empirik normatif derajat kemampuan keluarga tersebut dikenal dengan istilah mutu, yang bisa berupa mutu akademik dan mutu non akademik.

Jabatan guru sebagai pendidik merupakan jabatan profesional, untuk itu profesionalisme guru dituntut agar terus berkembang sesuai dengan perkembangan jaman,

ilmu pengetahuan teknologi, serta kebutuhan masyarakat termasuk kebutuhan terhadap sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kapabilitas untuk mampu bersaing baik di forum regional, maupun internasional. Schein (dalam Pidarta, 1972:265) mengemukakan beberapa indikator profesionalisme guru sebagai berikut: (1) bekerja sepenuhnya dalam jam-jam kerja (*full time*), (2) pilihan pekerjaan itu didasarkan kepada motivasi yang kuat, (3) memiliki seperangkat pengetahuan, ilmu, dan keterampilan khusus yang diperoleh lewat pendidikan dan pelatihan yang lama, (4) membuat keputusan sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan, atau menangani klien, (5) pekerjaan berorientasi kepada pelayanan bukan untuk kepentingan pribadi, (6) pelayanan itu didasarkan kepada objektif klien, (7) memiliki otonomi untuk bertindak dalam menyelesaikan persoalan klien, (8) menjadi anggota organisasi profesi, sesudah memenuhi persyaratan atau kriteria tertentu, (9) memiliki kekuatan dan status yang tinggi sebagai *expert* dalam spesialisasinya,

dan (10) keahlian itu tidak boleh diadvertensikan untuk mencari klien.

Kompetensi profesional mengisyaratkan bahwa guru harus memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam tentang bidang studi yang diajarkan. Di samping itu, seorang guru hendaknya menguasai metodologi pengajaran dalam arti memiliki pengetahuan konsep dan teoritis, mampu memilih metode yang tepat, serta mampu menggunakannya dalam proses belajar mengajar. Tabrani Rusyan dan Hamijaya (1992:18-20) mengemukakan bahwa kompetensi profesional mencakup: (1) mengerti dan dapat menerapkan landasan kependidikan baik filosofis, psikologis dan sebagainya, (2) mengerti dan dapat menerapkan teori belajar sesuai dengan tingkat perkembangan perilaku peserta didik, (3) mampu menangani mata pelajaran atau bidang studi yang ditugaskan kepadanya, (4) mengerti dan dapat menerapkan metode mengajar yang sesuai, (5) mampu menggunakan berbagai alat pelajaran dan media serta fasilitas belajar lainnya, (6) mampu mengorganisasi-

kan dan melaksanakan program pengajaran, (7) mampu melaksanakan evaluasi belajar, dan (8) mampu menumbuhkan kepribadian peserta didik.

Lebih khusus lagi, kompetensi profesional guru dapat dijabarkan menjadi: (1) menguasai bahan, meliputi (a) menguasai bahan bidang studi dan kurikulum sekolah dan (b) menguasai bahan pendalaman/aplikasi bidang studi, (2) mengelola program belajar mengajar, meliputi: (a) merumuskan tujuan instruksional, (b) mengenal dan dapat menggunakan metode mengajar, (c) memilih dan menyusun prosedur instruksional yang tepat, dan (d) melaksanakan program belajar mengajar, (3) mengelola kelas meliputi: (a) mengatur tata ruang kelas untuk mengajar, dan (b) menciptakan iklim belajar mengajar sesuai dan serasi, (4) menggunakan media meliputi: (a) mengenal, memilih, dan menggunakan media, (b) membuat alat-alat bantu pelajaran yang sederhana, (c) menggunakan dan mengelola laboratorium dalam rangka proses belajar mengajar, (d) mengembangkan laboratorium, (e)

menggunakan perpustakaan dalam proses belajar mengajar, dan (f) menggunakan lingkungan, sekolah latihan dan *microteaching* dalam program PPL, (5) menguasai landasan-landasan kependidikan, (6) mengelola interaksi belajar mengajar, (7) menilai prestasi peserta didik untuk kepentingan pendidikan dan pengajaran, (8) mengenal fungsi layanan dan bimbingan, yaitu: mengenal fungsi program layanan dan bimbingan di sekolah, (9) mengenal dan menyelenggarakan administrasi sekolah, meliputi: (a) mengenal penyelenggaraan administrasi sekolah dan (b) menyelenggarakan administrasi sekolah, (10) memahami prinsip-prinsip dan menafsirkan hasil-hasil penelitian pendidikan guna kepentingan pengajaran, (11) memiliki sifat-sifat yang mendorong kemajuan pendidikan dan memahami peserta didik, (12) menampilkan keteladanan dan kepemimpinan dalam proses belajar mengajar, (13) mampu meneliti masalah-masalah pendidikan, (14) mengembangkan teori dan konsep dasar kependidikan, (15) menerapkan program pendidikan, (16)

menerapkan berbagai keahlian bidang pendidikan, (17) menilai dan menguji proses pendidikan, (18) menguasai, melaksanakan dan menilai ilmu yang menyangkut bidang studi, (19) melaksanakan kurikulum yang berlaku, (20) membina dan mengembangkan kurikulum sekolah sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kemajuan zaman, dan (21) memahami dan melaksanakan konsep mengajar individual.

Secara umum masyarakat mengharapkan anaknya yang duduk di bangku sekolah memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mampu membekali anak-anaknya dalam hidup dan kehidupan, lebih-lebih dalam kehidupan yang penuh persaingan global. Untuk mewujudkan hal tersebut maka perlu adanya sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran, pemanfaatan sarana prasarana secara optimal, adanya layanan administrasi yang memuaskan, kompetensi guru memadai sehingga minat siswa untuk belajar meningkat, adanya kepuasan belajar siswa yang pada akhirnya dapat meningkatkan prestasi belajar

baik akademik maupun non akademik. Harapan-harapan tersebut belum bisa dipenuhi secara optimal oleh lembaga pendidikan. Hal ini tampak dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap mutu pendidikan yang terus mengemuka seiring dengan persaingan yang mendunia, sehingga kerap kali masyarakat menyoroti kemampuan tenaga pendidik dan kependidikan yang belum mampu menghasilkan peserta didik yang dapat bersaing di era global. Masyarakat memandang bahwa sekolah merupakan salah satu tempat yang strategis untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia.

Nurhalim Shalib (2003:74) mengatakan bahwa pendidikan sekarang sangat bersifat reaktif, karena pembelajaran lebih dominan untuk memperoleh keterampilan yang segera dan peningkatan kognitif yang dipaksakan, apapun namanya seperti *mangejar ranking*, Nilai Ebtanas Murni (NEM) dan lain-lain, tetapi kurang mengembangkan kreativitas. Ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang tidak dapat dikejar dengan cara-cara lama

yang dipakai dalam sekolah-sekolah kita. Sudah tentu paradigma tersebut mempunyai relevansi dengan strategi belajar mengajar. Secara umum dapat dikatakan bahwa setiap guru memiliki tiga peran dalam pembelajaran, yaitu peran sebagai komunikator, motivator, dan fasilitator (Depdikbud, 1999:13).

Sebagai komunikator dalam pembelajaran, guru mengalihkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan kepada siswa dan membuat mereka mampu menyerap, menilai, dan mengembangkan secara mandiri ilmu yang dipelajarinya. Sebagai motivator, guru menimbulkan minat dan semangat pada siswa untuk terus menerus mempelajari dan mendalami ilmunya. Guru terus berupaya untuk merangsang siswanya agar mau dan senang belajar. Sebagai fasilitator, guru berupaya untuk mempermudah dan memperlancar proses pembelajaran bagi siswanya. Guru yang mampu menjadi komunikator, motivator dan fasilitator yang baik dalam pembelajaran, secara tidak langsung akan menimbulkan perasaan tersendiri pada siswa yaitu

kepuasan dalam belajar. Setiap siswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan sekolah. Tentunya dengan kepuasan maksimal yang didapat siswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan. Menurut Kotler (1999:52), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Begitu juga dengan siswa yang merupakan pelanggan dari sekolah, akan merasa puas apabila harapannya dipenuhi dan senang apabila harapannya dilebihi. Kepuasan siswa tersebut akan tercermin dari loyalitasnya kepada sekolah dan tentunya akan menghasilkan output yang baik pula.

Fakta membuktikan bahwa ada sebagian siswa yang belum mendapatkan kepuasan dalam belajar. Hal ini disebabkan oleh sarana prasarana belum sepenuhnya tersedia secara maksimal, pelayanan administrasi sering mempersulit

siswa, belum dijalankan secara maksimal standar operasional prosedur yang ada, kompetensi guru belum memadai dalam penggunaan media atau memaksimalkan pemanfaatan sarana dan prasarana yang ada, rendahnya jiwa sosial dan rasa solidaritas antar warga sekolah merupakan gambaran bentuk-bentuk pelayanan yang kurang optimal sehingga siswa tidak bisa mendapatkan pelayanan tersebut. Siswa sebagai pelanggan sekolah juga mengharapkan dapat menikmati fasilitas sekolah yang tersedia sehingga dapat menunjang peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sudah seyogyanya setiap guru ataupun karyawan mengetahui bahwa siswa layak untuk mendapatkan kesejahteraan. Siswa sebagai pelanggan sekolah sangat mengharapkan layanan sekolah secara maksimal dan optimal sehingga yang bersangkutan merasa puas dan terpenuhinya kebutuhan dalam lingkungan sekolah. Padatnya agenda yang dimiliki guru tidak seharusnya mengesampingkan tugas utamanya yaitu mengajar, karena

tugas dan tanggungjawab utama guru kepada siswa adalah memberikan pelajaran. Sudah barang tentu manajemen waktu yang baik sangat dibutuhkan untuk mewujudkan hal tersebut. Begitu juga dengan karyawan tata usaha dapat memberikan dan memperlihatkan sikap dan tindakan yang sopan sehingga siswa merasa nyaman dan dihargai.

Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan peningkatan kualitas layanan akademik dan administratif yang baik serta tersedianya sarana prasarana yang memadai pula. Guru sangat menentukan keberhasilan dalam mewujudkan visi dan misi sekolah yang telah dirumuskan. Hal ini merupakan suatu kenyataan karena guru merupakan pelaksana teknis operasional lembaga pendidikan menengah yang melaksanakan tugas mengajar siswa, tentunya dibantu oleh tenaga administrasi umum dan tenaga akademik. Peningkatan kualitas guru dan kualitas layanan administratif merupakan suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari, dalam melayani masyarakat/

pelanggannya baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Perubahan perilaku yang merupakan indikator kualitas guru dilakukan dengan berbagai cara yaitu studi lanjut, penataran, pelatihan, dan sebagainya. Perubahan perilaku guru ini dapat mempengaruhi siswa di dalam proses belajar mengajar. Guru merupakan pelaksana teknis operasional dalam proses belajar mengajar, Sehubungan dengan hal tersebut maka diperlukan sarana prasarana, guru yang profesional sehingga dapat mewujudkan tujuan yang sudah ditentukan.

Sedangkan kualitas layanan akademik dan administratif adalah mengacu pada kepada jasa layanan yang diberikan oleh lembaga, dalam hal ini SMA Negeri 1 Sukawati. Menurut Parasuraman (dalam Nurdian Susilowati 2008), ada lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu; keandalan, koresponsifan/ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Kelima kriteria tersebut akan mempengaruhi tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan.



Pelanggan sekolah dalam hal ini adalah siswa ialah pihak yang dipengaruhi oleh produk sekolah dan proses-proses yang terjadi di dalam produksi dan penyajian produk tersebut. Apabila kualitas layanan akademik dan administratif yang diperoleh siswa adalah baik, maka siswa akan merasa puas sehingga siswa akan menjadi pribadi yang loyal kepada sekolah.

Sekolah sebagai bentuk organisasi diartikan sebagai wadah dari kumpulan manusia yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu yakni tujuan pendidikan, dengan memanfaatkan manusia itu sendiri sebagai sumber daya, di samping yang ada di luar dirinya, seperti uang, material, dan waktu. Agar kerjasama itu berjalan dengan baik, maka perlu ada aturan-aturan. Keberhasilan program pendidikan melalui proses belajar mengajar sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu siswa, kurikulum, tenaga kependidikan, dana, prasarana dan sarana, dan faktor lingkungan lainnya. Apabila faktor tersebut bermutu, dan proses belajar bermutu

pada gilirannya akan menghasilkan lulusan yang bermutu pula.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut: (1) Seberapa besar kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati?, (2) Seberapa besar kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati?, (3) Seberapa besar kontribusi kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati?, dan (4) Seberapa besar kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, kompetensi profesional guru secara bersama-sama terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati?.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) besaran kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati, (2) besaran kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati, (3) besaran kontribusi kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa

di SMA N 1 Sukawati, dan (4) besaran kontribusi antara sarana prasarana, layanan administratif, kompetensi profesional guru secara bersama-sama terhadap kepuasan belajar siswa di SMA N 1 Sukawati.

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) manfaat teoretis, yaitu: (a) diharapkan dapat memberi sumbangan terhadap pengembangan bidang ilmu pendidikan, khususnya administrasi pendidikan dan (b) diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain dengan meneliti variabel-variabel lain yang relevan. Sedangkan manfaat praktis penelitian ini adalah: (a) sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak sekolah sebagai penyedia layanan publik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat, (b) dapat dijadikan sebagai refleksi diri untuk meningkatkan aktifitas proses belajar mengajar, selanjutnya diadakan perbaikan-perbaikan dan peningkatan dalam rangka mencapai prestasi belajar yang memuaskan, (c) Siswa mendapat pelayanan administrasi, dukungan sarana prasarana yang memadai dalam

proses pembelajaran, dan (d) diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas kemampuan guru baik secara akademik maupun non akademik.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong penelitian *ex-post facto* dengan teknik korelasional, karena tidak melakukan manipulasi terhadap gejala yang diteliti dan gejalanya secara wajar sudah ada di lapangan. Seperti yang dikatakan oleh Frankel dan Walen (1993: 286) "*correlational research attems to investigate possible relationship among variables without trying to influence those variables*" yang dicari hubungannya adalah hubungan antara variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan belajar siswa (Y), dengan variabel bebas (*independent variable*) meliputi ketersediaan sarana prasarana ( $X_1$ ), variabel layanan administratif ( $X_2$ ), dan variabel kompetensi profesional guru ( $X_3$ ).

Penelitian *ex post facto* dalam pelaksanaannya tidak ada perlakuan terhadap variabel, karena kondisi variabel yang diteliti sudah tampak

atau sudah berlangsung. Oleh karena itu data yang tampak berkaitan dengan variabel tersebut berupa apa yang dialami, dirasakan, dan dilakukan responden. Berdasarkan pendekatannya penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif karena dalam penelitian ini ditandai dengan adanya analisis statistik dengan teknik deskriptif korelasi. Rancangan penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas atau prediktor, dan satu variabel terikat atau kriterium.

Populasi subyek penelitian ini mencakup seluruh siswa yang menggunakan jasa pendidikan di SMA N 1 Sukawati pada tahun ajaran 2011-2012. Adapun jumlah populasi adalah 837 siswa. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode acak bertingkat atau *stratified random sampling*. Alasannya adalah karakteristik kelompok populasi di SMA N 1 Sukawati cukup beragam. Ada populasi tingkat I (kelas X), tingkat II (kelas XI), dan tingkat III (kelas XII). Dengan populasi 837 siswa berdasarkan "*tabel Isaac dan Michael*", untuk tingkat kesalahan

5% maka jumlah anggota sampelnya adalah 250 siswa. Oleh karena populasi berstrata maka sampelnya juga berstrata. Stratanya menurut tingkat pendidikan. Dengan demikian masing-masing sampel untuk tingkat pendidikan harus proporsional sesuai dengan populasinya. Jadi jumlah anggota sampel untuk siswa kelas X sebanyak 110 orang, kelas XI sebanyak 65 orang dan siswa kelas XII sebanyak 75 orang, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 250 orang.

Untuk memperoleh data mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini dipergunakan kuesioner. Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data tentang kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, kompetensi profesional guru, kepuasan belajar siswa. Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Kuesioner ini bersifat langsung, yaitu dikirim dan dijawab langsung oleh responden.

Untuk menyusun instrumen penelitian, terlebih dahulu disusun kisi-kisi instrumen dari setiap

variabel. Penyajian kisi-kisi dilakukan sedemikian rupa agar memberikan informasi yang cukup mengenai butir-butir yang diberikan setelah dilakukan uji validitas dan hitung reliabilitas butir, dan untuk memberikan gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan indikator-indikator dari variabel. Instrumen penelitian merupakan alat bantu peneliti dalam pengumpulan data. Mutu instrumen akan menentukan juga mutu dari data yang dikumpulkan.

Penentuan indikator-indikator variabel tersebut didasarkan pada peraturan perundangan yang berlaku khususnya terkait dengan standar minimal masing-masing variabel tersebut. variabel sarana-prasarana menggunakan Permendiknas No 24 Tahun 2007, tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk SD/MI, SMP/Mts, dan SMA/MA, variabel layanan menggunakan teori Parasuraman dan Kotler yang mengacu lima unsur, variabel kompetensi profesional guru yang mengacu pada teorinya Arikunto dan Winardi (dalam Arya Putra 2009).

Metode analisis data yang digunakan terdiri atas kegiatan pengolahan data dan analisis statistik. Kegiatan analisis data meliputi: (1) menyunting data secara manual, penyuntingan dilakukan karena kemungkinan ada data yang tidak jelas atau kesalahan dalam pengisian instrumen sehingga tidak memenuhi syarat untuk dianalisis. (2) mentabulasi data, dan (3) mengolah data dalam bentuk yang sesuai dengan kebutuhan.

Statistik yang digunakan dalam analisis data dalam penelitian ini adalah teknik regresi sederhana, regresi ganda, korelasi ganda, dan korelasi parsial. Persyaratan yang berkaitan dengan teknik analisis tersebut harus dibuktikan secara analitis. Adapun uji prasyarat analisisnya adalah: (1) uji normalitas sebaran data, (2) uji linieritas garis regresi, (3) uji multikolinieritas, (4) uji hesteroskedastisitas, dan (5) uji autokorelasi.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan di atas, data yang telah terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan teknik-teknik regresi. Adapun teknik

regresi yang digunakan adalah teknik regresi sederhana dan regresi ganda.

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis korelasi parsial didapat nilai korelasi ( $r_{1y-23}$ ) sebesar 0,290 dan signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis nihil yang berbunyi tidak terdapat kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati, ditolak. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati. Besaran kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati sebesar 32,0%. Ini berarti kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati bisa dijelaskan oleh sarana prasarana sebesar 32,0%.

Berdasarkan hasil analisis korelasi parsial didapat nilai ( $r_{2y-13}$ ) sebesar 0,218 dan signifikansi sebesar 0,001. Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05

( $0,001 < 0,05$ ), maka hipotesis nihil yang berbunyi tidak terdapat kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati, ditolak. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati.

Besaran kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati sebesar 29,6%. Ini berarti kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati bisa dijelaskan oleh layanan administratif sebesar 29,6%.

Berdasarkan hasil analisis korelasi parsial didapat nilai ( $r_{3y-12}$ ) sebesar 0,405 dan signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis nihil yang berbunyi tidak terdapat kontribusi kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati, ditolak. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kontribusi kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa

pada SMAN 1 Sukawati. Besaran kontribusi kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati sebesar 39,4%. Ini berarti kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati bisa dijelaskan oleh kompetensi profesional guru sebesar 39,4%.

Berdasarkan hasil analisis korelasi ganda didapat nilai (R) sebesar 0,709 dan signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis nihil yang berbunyi tidak terdapat kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati, ditolak. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati. Besaran kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati sebesar 50,2%. Ini berarti

kepuasan belajar siswa pada SMAN 1 Sukawati bisa dijelaskan oleh sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru sebesar 50,2%.

Sarana belajar adalah peralatan belajar yang dibutuhkan dalam proses belajar agar pencapaian tujuan belajar dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien (Roestiyah, 2004: 166). Pemanfaatan sarana belajar yang baik akan memudahkan anak dalam melakukan aktivitas belajar sehingga anak lebih semangat dalam belajar. Sebaliknya, dengan kurangnya sarana belajar akan mengakibatkan anak kurang bersemangat dan kurang bergairah dalam belajar. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi prestasi belajar anak.

Layanan administratif yang baik perlu didukung oleh tenaga administratif yang kompeten dalam bidangnya. Pengembangan dan peningkatan kompetensi tenaga administrasi perlu dilakukan secara terus-menerus melalui pelatihan, studi lanjut, *workshop*, dan lain-lain. Pengembangan dan peningkatan kompetensi tersebut harus berorientasi pada mutu dalam bentuk layanan

prima sehingga dapat memperlancar proses pembelajaran dan mencapai tujuan sekolah yang telah ditetapkan. Kompetensi tenaga administrasi harus berorientasi pada mutu dalam bentuk layanan prima. Substansi dari layanan prima adalah layanan yang bermutu dan berorientasi pada pelanggan (*stakeholders*). Layanan prima tersebut mengacu pada: 1) rancangan (*design*), 2) kesesuaian (*conformance*), 3) ketersediaan (*availability*), 4) keamanan (*safety*), 5) kegunaan praktis (*field use*).

Dalam lembaga pendidikan, guru merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan anak didik. Kepuasan belajar siswa dipengaruhi oleh bagaimana kualitas proses pembelajaran berlangsung. Proses pembelajaran akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh guru yang mempunyai kemampuan profesional, karena guru yang berkompotensi profesional merupakan faktor utama dalam tercapainya pelaksanaan pendidikan. Salah satu indikasi profesionalisme guru ditunjukkan dengan adanya perencanaan pembelajaran yang berkualitas.

Semakin baik sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru maka semakin baik pula kepuasan belajar siswa. Ketersediaan sarana prasarana yang memadai dalam menunjang proses pembelajaran akan membuat siswa semakin puas dengan lingkungan belajarnya. Sebaliknya, semakin buruk sarana prasarana sekolah maka semakin jauh dari meningkatnya kepuasan belajar siswa. Dengan demikian, dalam usaha peningkatan kepuasan belajar siswa, sarana prasarana bukan lagi menjadi pelengkap bagi keberadaan sekolah, akan tetapi bagian penting dan utama dalam proses pembelajaran.

Kepuasan belajar siswa juga dipengaruhi oleh layanan administratif. Dalam upaya meningkatkan layanan kepada siswa, maka layanan administratif yang diberikan kepada siswa harus betul-betul efektif dan efisien. Kepuasan siswa terhadap proses pelayanan yang efektif dan efisien tidak terlepas dari komitmen seluruh staf sekolah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para siswa.

Kompetensi profesional guru dalam mengelola proses belajar mengajar juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan belajar siswa. Guru yang memiliki kompetensi mengajar yang baik memiliki peran besar dalam proses pembelajaran. Selain itu, kemampuan guru dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik dalam mengajar tentu saja akan membuat suasana pembelajaran di kelas akan berjalan dengan baik pula sehingga siswa merasa puas dalam belajar.

#### **IV. PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) terdapat kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 32,0%, (2) terdapat kontribusi layanan administratif terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 29,6%, (3) Terdapat kontribusi kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 39,4%, dan (4)

Terdapat kontribusi sarana prasarana, layanan administratif, dan kompetensi profesional guru terhadap kepuasan belajar siswa pada SMA N 1 Sukawati dengan kontribusi sebesar 50,2%.

Berdasarkan kesimpulan di atas, perlu diperhatikan beberapa saran sebagai berikut: (1) para guru khususnya guru-guru SMA N 1 Sukawati, disarankan agar tetap konsisten dengan profesionalismenya, dapat memupuk rasa cinta kepada tugas dan kewajiban serta bertindak inovatif dalam rangka mengembangkan tugas-tugas keguruan di masa kini dan yang akan datang. Walaupun pemanfaatan sarana tergolong baik, guru diharapkan melakukan inovasi pembelajaran melalui pemanfaatan sarana yang lebih inovatif, karena sarana pembelajaran lebih menstimulasi siswa dalam meningkatkan motivasi belajar. Selain itu, guru agar selalu meningkatkan kompetensinya. Kompetensi yang dimaksud adalah (a) kompetensi pedagogik, yaitu kemampuan guru dalam mengelola pembelajaran peserta didik misalnya dengan cara sering mengikuti



MGMP, seminar, atau lokakarya khususnya tentang cara mengelola pembelajaran di sekolah, (b) kompetensi kepribadian berupa kemampuan kepribadian yang mantap, berakhlak mulia, arif, berwibawa serta menunjukkan keteladanan kepada peserta didik, (c) kompetensi sosial, yaitu kemampuan guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orang tua/wali siswa, dan masyarakat, dan (d) kompetensi profesional yaitu kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam dengan cara meningkatkan kemampuan akademik, membaca buku, dan mengikuti perkembangan teknologi dan informatika, (2) kepala sekolah hendaknya disarankan agar membangun sistem layanan yang baik kepada siswa, memberikan kemudahan untuk memperoleh akses informasi tentang segala hal yang terkait dengan sekolah, dan staf layanan administratif diharapkan dapat lebih ramah dalam melayani siswa. Oleh karena itu, hasil penelitian ini hendaknya menjadi

acuan bagi pegawai dan guru untuk terus berupaya memenuhi harapan siswa sebagai pelanggan jasa pendidikan. Siswa sebagai pelanggan sekolah sangat mengharapkan layanan sekolah secara maksimal dan optimal sehingga yang bersangkutan merasa puas dan terpenuhinya kebutuhan dalam lingkungan sekolah, (3) kepala sekolah disarankan agar terus mengupayakan sarana prasarana di sekolah. Upaya-upaya yang dapat dilakukan adalah: (a) menambah perlengkapan yang diperlukan untuk menyelenggarakan pembelajaran yang dapat dipindahkan, (b) menambah fasilitas dasar yang diperlukan untuk menjalankan fungsi satuan pendidikan, (c) menambah peralatan pendidikan yang digunakan untuk membantu komunikasi dalam pembelajaran, (d) menambah fasilitas informasi dan komunikasi secara gratis, seperti pemberian layanan internet gratis di lingkungan sekolah, (e) menyiapkan buku pelajaran yang menjadi pegangan peserta didik dan guru untuk setiap mata pelajaran, (f) melengkapi buku teks pelajaran di perpustakaan untuk memperkaya

pengetahuan peserta didik dan guru, dan (g) melengkapi perlengkapan sekolah. Selain itu, Kepala sekolah selaku pimpinan harus dapat menjalankan tugasnya dalam menjalankan kepemimpinannya, memberikan layanan, memenuhi kebutuhan sarana prasarana yaitu fasilitas pembelajaran dan mengadakan tunjangan keselamatan siswa untuk meningkatkan kepuasan siswa di sekolah yang pada akhirnya untuk meningkatkan kepuasan belajar siswa, (4) kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga sebagai penentu kebijakan, disarankan hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi guru untuk mengikuti pelatihan yang berbasis Ilmu Teknologi Komunikasi dan Informasi (ICT), dan (5) Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini masih sangat sederhana, sehingga masih banyak aspek yang belum terungkap, oleh sebab itu kepada peneliti lainnya yang berminat untuk lebih mendalami persoalan-persoalan yang terkait sehingga memperoleh

hasil yang lebih baik. Oleh karena itu, untuk menambah kejelasan makna dari penelitian ini, disarankan kepada peneliti berikutnya bila ingin melakukan penelitian dengan variabel-variabel yang sama agar menggunakan indikator-indikator dan lokasi yang berbeda sehingga dapat memperkaya khasanah keilmuan yang relevan dan mendukung teori-teori yang ada menjadi semakin kuat. Dengan demikian, penelitian selanjutnya semakin baik hasilnya serta berguna untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Candiasa, I. M. 2010. *Pengujian Instrumen Penelitian Disertai Aplikasi ITEMAN dan BIGSTEPS*. Singaraja: Unit Penerbitan Ganesha.
- Dantes, N. 1996. *Orientasi tentang Profesi Guru dan Pengembangannya*. Singaraja: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Hamalik, O. 2001. *Teknik Pengukuran dan Evaluasi Pendidikan*. Bandung: Munda Maju

- Irawan, H. D. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction Membedah Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICISA*. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.
- Ismail, R.S. Pengaruh Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Belajar Siswa SMK Al-Wathan Ambon. *Jurnal Universitas Kristen Indonesia Maluku*, Volume IV, Nomor 2, Oktober 2010.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: kep/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, 2004. Jakarta: Menpan.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Koyan, I. W. 2007. *Statistik Terapan*. Singaraja: Undiksa.
- Kuncoro, M. 2004. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan YKPN.
- Lamb, C., Hair J., & McDaniel. 2000. *Marketing (Edisi Indonesia oleh David Octavia)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyasa, E. 2005. *Mejadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Murwanti, S dan Nursiman. 2004. Pengaruh Kepuasan Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Surakarta (Studi pada Perguruan Tinggi UNS dan UMS). *Jurnal. Empirika, BPPE FE UMS*, Surakarta.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Netra, I.B. 1976. *Metodologi Penelitian*. Singaraja: Biro Penelitian dan Penerbitan Universitas Udayana.
- Peraturan Pemerintah No: 19 Tahun 2005. Standar Nasional Pendidikan*. 2005. Jakarta: Depdiknas.
- Permendiknas No: 13 Tahun 2007. Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru*, 2007. Jakarta: Depdiknas.
- Permendiknas No: 24 Tahun 2007. Standar Sarana dan Prasarana untuk SD/MI, SMP/Mts dan SMA/MA*. Jakarta: Mendinas.
- PPS Undiksha. 2011. *Pedoman Penulisan Tesis*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha
- Putra, A. I. K. 2009. Hubungan antara Kompetensi Profesional Guru, Pemanfaatan Media Pembelajaran, dan Motivasi Belajar Siswa dengan Prestasi Belajar Sosiologi Siswa Kelas X SMAN 1 Denpasar Bali. *Tesis*. (tidak diterbitkan). Singaraja: Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.

- Rehutami, R.H. 2011. Pengaruh Kompetensi Guru dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Belajar Siswa Kelas X SMA Negeri 1 Rembang pada Mata Pelajaran Ekonomi Tahun Ajaran 2010/2011 dengan Mutu Proses Pembelajaran Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Riduwan. 2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. 2006. *Belajar Mudah Penelitian Guru-Karyawan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Rusyan. 1992. *Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Nine Karya Jaya.
- Sagala, S. 2009. *Kemampuan Profesional Guru Dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan Kelima.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No.: *Kep/25/M.Pan/2/2004/ tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, 2004. Jakarta: Menpan.
- Tampubolon, D.P. 1995. *Manajemen Mutu Total di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Proyek HEDS Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Tarsisius, S. 2009. Studi Korelasi Kompetensi Kepemimpinan Kepala Sekolah, Kompetensi Guru, dan Sarana Prasarana Sekolah dengan Kepuasan Belajar Siswa pada SMAK St. Yoseph Denpasar. *Tesis*. (tidak diterbitkan). Singaraja: Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tri Ani, C. 2004. *Psikologi Belajar*. Semarang: UPT Unnes Press.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. 2005. Jakarta: Depdiknas.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003. Tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2003. Jakarta: Depdiknas.