



**PENGARUH LAYANAN PEMBELAJARAN DAN PROFESIONALISME GURU
TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI SD MUHAMMADIYAH GUNUNGPRING MUNTILAN
KABUPATEN MAGELANG**

TESIS
Untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan
Pada Universitas Negeri Semarang

OLEH :

S U K R I
NIM. 1103504060

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2006

PENGESAHAN KELULUSAN

Tesis dengan Judul “*Pengaruh Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru terhadap Kepuasan Siswa di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan Kabupaten Magelang*” ini telah dipertahankan di dalam Sidang Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang pada

Hari : Rabu
Tanggal : 16 Agustus 2006

Panitia Ujian

Ketua

Dr. Ahmad Sopyan, M.Pd
NIP. 131404300

Sekretaris

Dr. Kardoyo
NIP. 131570073

Penguji I

Dr. Achmad Slamet, M.Si
NIP. 131570080

Penguji II/ Pembimbing II

Dr. Supartono, MSi
NIP. 131281224

Penguji III/ Pembimbing I

Prof. Soelistio, Pl. Ph.D
NIP. 130154821

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam tesis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam tesis ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 1 Agustus 2006

Sukri
NIM: 1103504060

PERPUSTAKAAN
UNNES

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Alloh akan mengangkat derajat
orang-orang yang beriman diantara kalian
dan orang-orang yang berilmu
dengan beberapa derajat*

*Hidup ini merupakan nikmat
dan karunia dari Alloh
yang diberikan kepada hamba-Nya
jika mereka mengisi hidup ini untuk keridhaan-Nya.*

*Sebaik-baik manusia
adalah yang bermanfaat bagi lingkungannya*

*Reencanakan apa yang akan kamu kerjakan
Kerjakan apa yang telah kamu rencanakan*

Ojo Dumeh - Ojo Gumun - Ojo Getun

*untuk istriku Rivia Atmarulina
kedua putriku, Fathia dan Farkha
orang tuaku di kopen dan klesman*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala limpahan rohmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini berjudul “Pengaruh Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru terhadap Kepuasan Siswa di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan Kabupaten Magelang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Soelistia, M.L., Ph. D dan Dr. Supartono, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu mengarahkan, membimbing dan memberikan dorongan sampai terwujudnya tesis ini.
2. Rektor dan Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh dan menyelesaikan studi S 2 dengan segala fasilitasnya.
3. Kaprodi Manajemen Pendidikan, para dosen beserta staf karyawan yang selalu memberi dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
4. Kepala SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, Bapak/Ibu Guru dan dan karyawan serta siswa kelas IV, V, dan VI, yang telah memberikan ijin dan memberikan bantuan kepada penulis terutama dalam pengisian angket.

5. Istriku tercinta, yang senantiasa memberikan motivasi dengan penuh kesabaran kesetiaan dan pengertian, selama menempuh pendidikan S2 sampai penyusunan tesis ini selesai..
6. Bapak /Ibu tercinta yang berada di Magelang dan Wonosobo, yang selalu memberikan do'a sebagai senjata bagi saya untuk melangkahkan kaki dalam rangka penyelesaian studi S2.
7. Rekan-rekan mahasiswa S2 Manajemen Pendidikan Pascasarjana UNNES angkatan 2004/2005 serta barbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas kerja sama yang baik serta dukungan moril maupun materiil dalam penyusunan tesis ini.

Penulis tidak dapat memberikan imbalan yang setimpal atas segala kebaikan dari berbagai pihak, hanya berdoa semoga Alloh SWT menerima amal baik dan melipatgandakan pahalanya.

Harapan penulis semoga tesis ini bermanfaat bagi Dinas Pendidikan, Kepala Sekolah, Guru, siswa dan orang tua sebagai pelanggan pendidikan serta bermanfaat bagi para pembaca.

Magelang, 1 Agustus 2006

Penulis

S A R I

Sukri. 2006. *Pengaruh Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru terhadap Kepuasan Siswa di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntitan Kabupaten Magelang.*

Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I: Prof. Soelistia, M.L.Ph.D. II. Dr. Supartono, M.Si.

Kata kunci : Layanan Pembelajaran, Profesionalisme Guru, Kepuasan Siswa.

SD Muhammadiyah Gunungpring Muntitan merupakan sekolah unggulan di Kabupaten Magelang. Realita menunjukkan prestasi bidang akademik maupun nonakademik sangat baik. Hal tersebut merupakan salah satu indikasi kepuasan siswa. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terciptanya kondisi tersebut antara lain; Dana yang cukup, sarana yang lengkap, perpustakaan yang memadai, layanan yang memuaskan serta Guru yang profesional. Sejauh mana layanan pembelajaran dan profesionalisme guru turut menentukan kepuasan siswa, belum diketahui

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang tingkat layanan pembelajaran, tingkat profesionalisme guru, serta tingkat layanan pembelajaran dan profesionalisme guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntitan dalam menentukan kepuasan siswa.

Manfaat penelitian ini, secara teoritis diharapkan dapat menghasilkan konsep tingkat kepuasan siswa dari Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntitan Kabupaten Magelang. Secara praktis, bagi guru, Kepala Sekolah dan Dinas Pendidikan, adalah dapat memberikan informasi dan pengetahuan bahwa layanan pembelajaran dan profesionalisme guru, sangat menentukan kepuasan siswa.

Metodologi penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, sampel diambil secara purposive sampel dan proporsional sampel. Teknik pengambilan data dilakukan dengan angket terhadap siswa kelas IV, V, dan VI. Analisis data dilakukan dengan analisis *faktor* dan *Rank spearman*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh layanan sekolah terhadap kepuasan siswa ditunjukkan dengan nilai 1,736. Pengaruh profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa ditunjukkan dengan nilai 17,534. Sedangkan pengaruh layanan sekolah dan profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa ditunjukkan dengan nilai 16,883 sedangkan nilai t tabel adalah 1,650.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan pembelajaran dan profesionalisme guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntitan Kabupaten Magelang sangat menentukan kepuasan siswa.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
SARI	viii
Abstrak	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Kepuasan Siswa	11
2.1.2 Layanan Pembelajaran	21
2.1.2.1 Pengertian	21

2.1.2.2	Standar Pelayanan Minimal.....	22
2.1.2.3	Materi Pembelajaran	25
2.1.2.4	Pendekatan Pembelajaran	28
2.1.2.5	Alat Peraga Pembelajaran	29
2.1.2.6	Sarana Pembelajaran	30
2.1.3	Profesionalisme Guru	32
2.2	Kerangka Berfikir	42
2.3	Pengajuan Hipotesis.....	44
BAB III	METODE PENELITIAN	45
3.1	Jenis Penelitian	45
3.2	Populasi dan Sampel	46
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	48
3.3.1	Kepuasan Siswa	49
3.3.2	Layanan Pembelajaran	50
3.3.3	Profesionalisme Guru	51
3.4	Instrumen Penelitian	52
3.4.1	Jenis Instrumen	52
3.4.2	Uji Validitas Instrumen	53
3.4.3	Uji Reliabilitas Instrumen	54
3.5	Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	55
3.5.1	Analisis Deskriptif	55
3.5.2	Analisis Faktor.....	56
3.5.3	Analisis Korelasi Rank Spearman.....	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1.	Hasil	57
4.1.1.	Deskripsi Data Sampel	57
4.1.2.	Analisis Validitas dan Realibilitas	59
4.1.3.	Analisis Faktor	60

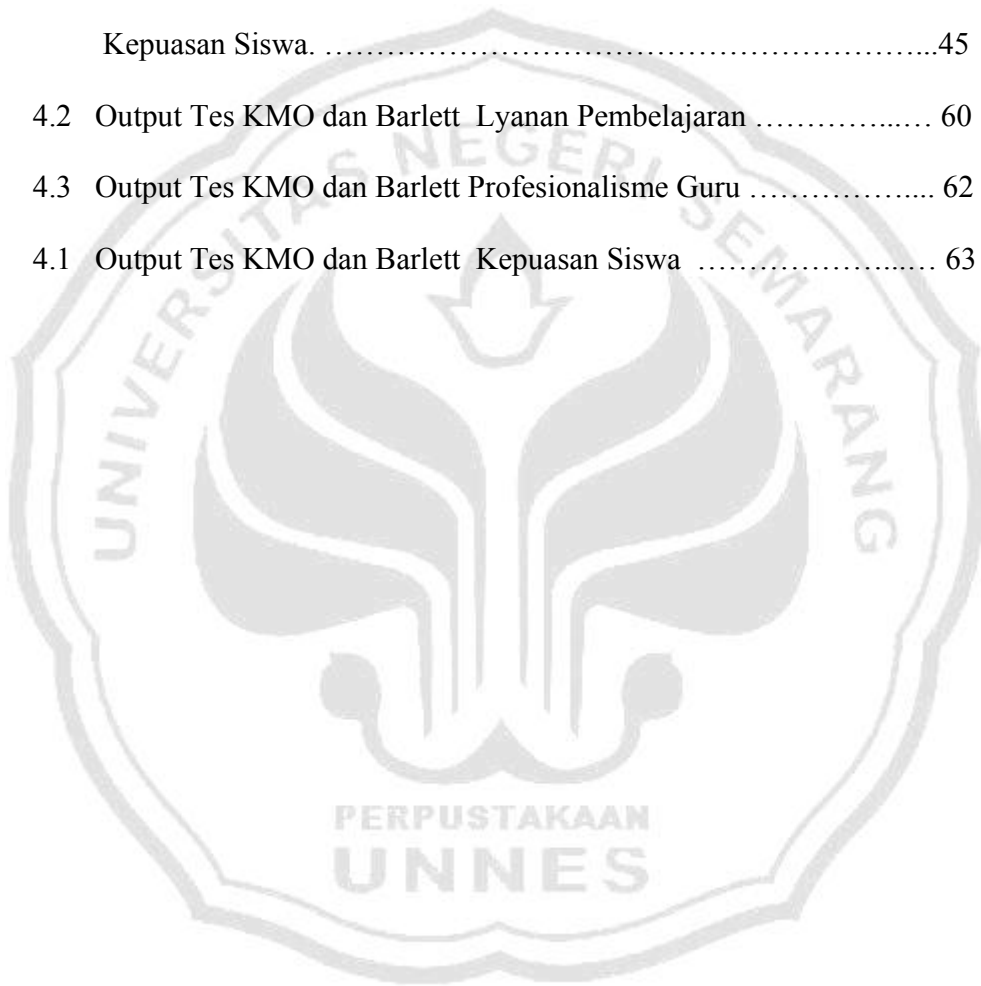
4.1.4.	Analisis Korelasi Rank Spearman	65
4.2.	Pembahasan	
4.2.1	Gambaran tentang Variabel Layanan Pembelajaran... 67	67
4.2.2	Gambaran tentang Variabel Profesionalismen Guru ... 70	70
4.2.3	Gambaran tentang Variabel Kepuasan Siswa	76
4.3	Pengaruh Variabel X terhadap variabel Y	80
4.3.1	Pengaruh Layanan Pembelajaran terhadap kepuasan Siswa	80
4.3.2	Pengaruh Profesionalismen Guru terhadap kepuasan Siswa	81
4.3.3	Pengaruh Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru terhadap kepuasan Siswa	82
BAB V	PENUTUP	83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....		90

DAFTAR TABEL

4.1 Banyak sample berdasarkan kelas	58
4.2 Banyak sample berdasarkan jenis kelamin	58
4.3 Tabel Variance Explained layanan pembelajaran	62
4.4 Matriks Faktor Terotasi layanan pembelajaran	63
4.5 Tabel Variance Explained profesionalisme guru	64
4.6 Matriks Faktor Terotasi profesionalisme guru	65
4.7 Tabel Variance Explained kepuasan siswa	61
4.8 Matriks Faktor Terotasi kepuasan siswa	61
4.9 Output Korelasi Rank Spearman antara Kepuasan Siswa dengan Layanan Pembelajaran	66
4.10 Output Korelasi Rank Spearman antara Kepuasan Siswa dengan Profesionalisme Guru	66
4.11 Output Korelasi Rank Spearman antara Kepuasan Siswa dengan Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru	67
4.12 Pengelompokkan Variabel dari Layanan Pembelajaran	68
4.13 Pengelompokkan Variabel dari Profesionalisme Guru	71
4.14 Pengelompokkan Variabel dari Kepuasan Siswa	74

DAFTAR GAMBAR

2.1 Pengaruh Layanan Sekolah dan Profrsionalisme Guru terhadap Kepuasan Siswa	45
4.2 Output Tes KMO dan Barlett Lyanan Pembelajaran	60
4.3 Output Tes KMO dan Barlett Profesionalisme Guru	62
4.1 Output Tes KMO dan Barlett Kepuasan Siswa	63



DAFTAR LAMPIRAN

1. Output Reliabilitas dan Validitas Layanan Pembelajaran	90
2. Output Reliabilitas dan Validitas Profesionalisme Guru	91
3. Output Reliabilitas dan Validitas Kepuasan Siswa	92
4. Tabel Hasil Analisis Kepuasan Siswa	93
5. Tabel Hasil Analisis Layanan Pembelajaran	93
6. Tabel Hasil Analisis Profesionalisme Guru	94
7. Analisis Deskripsi	95
8. Korelasi Spearman	96
9. Tabel untuk menentukan jumlah sampel	98
10. Angket Siswa	99
11. Surat Ijin Penelitian	
12. Surat Keterangan Penelitian	

PERPUSTAKAAN
UNNES

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan sekolah merupakan bagian yang penting dalam upaya mencapai tujuan pendidikan. Siswa sebagai pelanggan utama dalam pendidikan harus dilayani secara optimal sampai dapat merasa puas. Dengan layanan yang baik dan memuaskan maka tujuan pendidikan seperti yang tertuang dalam undang-undang nomor 20 tahun 2003 akan mudah tercapai.

Tujuan Pendidikan Nasional yang tertuang dalam UU No 20 tahun 2003 adalah ; Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara demokratis serta bertanggung jawab (UU RI No 20 tahun 2003 BAB II, Pasal 3)

Tujuan tersebut akan tercapai apabila Sekolah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswa sebagai pelanggan. Layanan sekolah yang baik, hendaknya berorientasi pada kepentingan pelanggan. Apa pun bentuk dan jenis layanan di sekolah diharapkan mampu menjadikan para peserta didik dan orang tua merasa puas, sehingga rutinitas kegiatan belajar mengajar berjalan tertib dan lancar.

Sejak Pemerintah memberlakukan otonomi daerah, Sekolah diberi kesempatan yang luas untuk mengembangkan potensi yang dimiliki sehingga muncul istilah otonomi sekolah. Seiring dengan reformasi pendidikan yang diilhami oleh Undang-undang nomor 22 tahun 1999 dan peraturan pemerintah Nomor 25 tahun 2000, pemerintah memberikan kebijakan untuk peningkatan mutu pendidikan di semua jenjang, baik negeri maupun swasta dengan pendekatan peningkatan mutu pendidikan berbasis sekolah dan masyarakat. Di dalam Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis sekolah (MPMBS) mencakup enam komponen, diantaranya adalah Layanan Siswa. Salah satu tujuan pelayanan dalam Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) adalah demi kepuasan pelanggan, karena dalam pendekatan Total Quality Management (TQM), kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas.

Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. (Tjiptono dan Anastasia, 2003 ; 102).

Dengan pendekatan MPMBS Pemerintah memberikan wewenang kepada daerah untuk menentukan kebijakan di wilayah masing-masing. Desentralisasi manajemen pendidikan memberikan kesempatan untuk mengembangkan sistem pendidikan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masing-masing daerah.

Penyerahan lebih banyak tanggung jawab dan sumber daya ke sekolah memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhannya sendiri. Hal yang sama akan memotivasi sekolah dan masyarakat untuk mengembangkan hal-hal yang dulu dianggap bukan urusan mereka. (Depdiknas, 2003 : 1)

Program ini memberikan peluang kepada sekolah untuk mengembangkan prestasi sesuai dengan kondisi lingkungan masing-masing. Setiap sekolah baik di perkotaan maupun di pedesaan mempunyai kelebihan yang tidak terdapat pada sekolah lain. Dengan adanya program ini sekolah didorong dan diberi kesempatan untuk meningkatkan dan mengembangkan potensi sekolah yang dimiliki. Kalau masa dulu sebelum ada program ini semua ditentukan dan diatur oleh pusat, sekarang justru diberikan sepenuhnya kepada sekolah untuk me-manage dalam berbagai hal.

SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan merupakan salah satu sekolah swasta yang mempunyai wewenang untuk melaksanakan program ini. Realisasi dari program tersebut adalah peningkatan pelayanan terhadap siswa, orang tua maupun masyarakat sebagai pelanggan pendidikan. Berbagai jenis layanan siswa di SD Muhammadiyah Gunungpring diantaranya adalah layanan pembelajaran, layanan psikologi, layanan kesehatan, layanan perpustakaan, pembinaan bakat dan pembinaan rohani. Dengan adanya layanan tersebut, berbagai prestasi akademik maupun nonakademik telah dicapai. Di bidang akademik, salah satu siswa SD ini menjadi siswa teladan tingkat Jawa Tengah. Lulusan dari sekolah ini banyak yang diterima di

sekolah favorit di Kabupaten dan Kota Magelang bahkan sekolah unggulan di Yogyakarta.

Tahun 2004/2005 SD Muhammadiyah Gunungpring meluluskan 109 siswa. Dari jumlah tersebut dapat diterima di luar kota seperti; SMP N 1 Sleman Yogyakarta 5 anak, Mualimin/Mualimat Yogyakarta 5 anak, SMP Islam Yogyakarta 1 anak. Dalam Kabupaten, diterima di SMP N 1 Muntilan 34 anak, SMP N II 14 anak, SMP N III 3 anak, SMP N 1 Mungkid 10 anak. Di SMP Swasta Favorit, SMP Muhammadiyah Muntilan 20 anak, SMP Muhammadiyah Tempuran 8 anak dan di sekolah yang lainnya masih ada 14 anak. Sekolah-sekolah tersebut merupakan sekolah yang kualitasnya bagus dan menjadi sekolah pilihan.

Di bidang nonakademik, pada tahun pelajaran 2005/2006 ini dalam berbagai perlombaan meraih 41 kejuaraan baik tingkat kecamatan, kabupaten maupun karesidenan bahkan lolos seleksi sebagai peserta olimpiade matematika se Jawa – Bali. Mulai dari lomba seni, mata pelajaran, olah raga, pramuka sudah diraihnya. Berbagai kejuaraan tersebut di antaranya adalah ; juara I Tilawatil Qur'an, juara I pelajar teladan, juara I lomba kaligrafi putra, juara I lomba kaligrafi putri, juara I lomba mapel matematika, juara I mapel IPA, juara I lomba mapel Bahasa Indonesia. Juara pesta siaga, lomba lukis, lomba mocopat dan juga teater dan masih banyak lagi kejuaraan yang diraih mulai juara I , II, maupun III .

SD Muhammadiyah Gunungpring berada di Dusun Santren, Desa Gunggungpring, Kecamatan Muntilan, Kabupaten Magelang. Lokasi tersebut berada kurang lebih 3 (tiga) kilometer dari kota kecamatan. Dari sisi geografis, sangat

menguntungkan untuk Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) sebab lingkungannya tenang dan jauh dari jalan raya. Namun karena jauh dari jangkauan transportasi umum menjadi kendala bagi orang tua yang rumahnya jauh ingin menyekolahkan anaknya di SD tersebut karena sekolah tersebut tidak dilalui angkutan umum. Maka sekolah bekerja sama dengan masyarakat mengadakan jasa layanan transportasi, sehingga saat ini melibatkan 18 armada dengan berbagai jurusan. Dengan demikian bagi siswa yang rumahnya jauh bisa menggunakan jasa (layanan transportasi) yang disediakan oleh pihak sekolah. Akhirnya keinginan orang tua yang untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut bisa terakumulasi.

Melalui pelayanan pembelajaran yang baik dan guru yang profesional, prestasi akan semakin meningkat, citra sekolah pun terangkat serta menambah kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Setiap tahun pada saat penerimaan siswa baru SD Muhammadiyah Gunungpring banyak diburu oleh masyarakat dari berbagai penjuru. Di sekolah ini model penyaringan siswa dengan menggunakan tes tertulis dan lisan/wawancara, sebab jumlah pendaftar selalu melebihi target dan daya tampung. Daya tampung siswa setiap tingkatan kelas (3 rombongan belajar), masing-masing 38 siswa sehingga jumlahnya 114 siswa. Jumlah kelas/rombongan belajar saat ini ada 18, yaitu 3 rombongan belajar dikalikan 6 tingkat. Pada tahun 2004/2005 jumlah pendaftar 143 diterima 114 siswa tidak diterima 29 siswa, sedangkan tahun 2005/2006 jumlah pendaftar 144 diterima 114 siswa, tidak diterima 30 siswa.

Untuk menjaga citra sekolah agar masyarakat tetap percaya dan merasa puas, 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.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari deskripsi latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sekolah harus mampu memberikan layanan yang baik. Layanan prima sangat dianjurkan, namun tentunya tidak mudah untuk memberikan layanan prima tersebut. Paling tidak sekolah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) agar kualitas dan prestasinya meningkat serta mampu bersaing dengan sekolah lain.

Dari uraian di atas, maka permasalahan yang muncul adalah :

1. Layanan pembelajaran cukup lengkap, untuk memenuhi standar pelayanan minimal persyaratannya cukup berat. Masyarakat saat ini cukup maju, pandai memilih dan memilah mana yang baik mana yang tidak, selera masyarakat pun berbeda-beda dan semua harus bisa dilayani agar mereka merasa puas.
2. Jumlah guru di SD Muhammadiyah Gunungpring 62 orang yang terdiri dari 44 orang yang tetap sebagai guru kelas dan guru mapel, dan 18 guru kegiatan

keagamaan dan ekstrakurikuler. Dengan jumlah yang cukup banyak tersebut tentu berbeda tingkat kemampuan dan tingkat profesionalnya.

3. Layanan pembelajaran mempunyai peranan penting bagi keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan. Sekolah harus mampu memberikan layanan yang baik kepada masyarakat agar mereka merasa puas. Pelanggan akan merasa puas bila sekolah mampu memberikan berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan. Namun karena siswa SD Muhammadiyah Gunungpring yang dilayani cukup banyak dan kompleks, maka sekolah masih belum mampu memberikan pelayanan yang optimal sesuai harapan dan kebutuhan semua siswa.
4. Kebutuhan dana untuk menunjang kegiatan belajar mengajar cukup banyak, apalagi sekolah swasta yang harus mandiri. Bantuan dana dari pemerintah masih kurang, sehingga untuk operasional sekolah masih mengandalkan dari masyarakat dan orang tua .
5. Dengan keterbatasan dana maka imbasnya pada sarana dan prasarana sebagai pendukung kegiatan tentu kurang terpenuhi secara maksimal.

1.3 Pembatasan Masalah.

Penelitian ini akan dibatasi pada masalah-masalah :

1. Layanan pembelajaran.
2. Profesionalisme guru
3. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah siswa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Seberapa besar layanan pembelajaran di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan menentukan kepuasan siswa ?
2. Seberapa besar profesionalisme guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan menentukan kepuasan siswa ?
3. Seberapa besar layanan pembelajaran dan profesionalisme guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan menentukan kepuasan siswa ?

1.5 Tujuan Penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang :

1. Tingkat layanan pembelajaran di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan menentukan kepuasan siswa.
2. Tingkat profesionalisme guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan menentukan kepuasan siswa.
3. Tingkat layanan pembelajaran dan profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan menentukan kepuasan siswa.

1.6 Manfaat Penelitian.

1. **Secara teoritis**, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan konsep tingkat kepuasan siswa dari Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan Kabupaten Magelang.
2. **Secara praktis** ;

- a. Bagi guru, dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang profesionalisme guru, pelayanan sekolah serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan sehingga mampu dan mau mengembangkan keprofesionalannya demi peningkatan pelayanan sekolah dan kepuasan siswa.
- b. Bagi Kepala Sekolah dapat digunakan sebagai evaluasi diri terhadap kepemimpinannya serta dalam memberikan pelayanan kepada para siswa, orang tua dan masyarakat sebagai pelanggan serta untuk memberikan memotivasi kepada guru untuk bekerja secara profesional sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dalam rangka memenuhi kepuasan siswa.
- c. Bagi Sekolah dapat digunakan sebagai acuan dalam menyusun program kerja tahunan khususnya yang berkaitan dengan layanan pembelajaran.
- d. Bagi Dinas Pendidikan, sebagai masukan dan sumbangan pemikiran guna menentukan kebijakan terutama untuk peningkatan pelayanan sekolah dan profesionalisme guru sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Teoritis

Pada kajian teori ini akan diuraikan konsep-konsep, teori yang relevan atau berhubungan dengan fenomena penelitian yang dilakukan. Adapun isinya meliputi : (1) Kepuasan Siswa, (2) Layanan pembelajaran, dan (3) Profesionalisme Guru.

2.1.1 Kepuasan Siswa.

Siswa merupakan pelanggan utama suatu sekolah, pembicaraan kepuasan siswa 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”, “kepuasan pelanggan adalah tujuan kami”, dan sebagainya. Situasi ini tidak hanya terjadi di sektor swasta, tetapi juga melanda perusahaan atau instansi pemerintah. Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Pelanggan yang dihadapi saat ini berbeda dengan pelanggan pada beberapa dasawarsa lalu. Kini pelanggan semakin

“terdidik” dan menyadari hak-haknya. Oleh karena itu dapatlah dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran yang berpendapat bahwa “tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas”. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat bersamaan, perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas (Tjiptono, 2004 ; 146).

Dari teori tersebut bisa difahami bahwa semua jenis layanan baik perusahaan maupun bidang pendidikan tujuannya adalah kepuasan pelanggan. Lembaga-lembaga pendidikan bersaing memberikan layanan yang prima dengan berbagai cara dan upaya demi kepuasan pelanggan.

Ditegaskan oleh Jerome (1996) bahwa bagaimana pelanggan potensial memandang produk mempengaruhi seberapa banyak mereka mau membayar untuk produk itu, di mana seyogyanya disediakan, dan seberapa besar dorongan pelanggan untuk membelinya, jika mereka memang menginginkannya. Dengan kata lain, pandangan mereka memiliki dampak langsung atas perencanaan strategi pemasaran. Artinya jumlah pelanggan sangat menentukan jumlah produk, sehingga produk sangat tergantung pada pelanggan. Apa yang dimau atau apa yang menjadi harapan pelanggan harus bisa disediakan oleh perusahaan baik jumlah, maupun kualitas. Dalam pelayanan jasa (pendidikan) pelanggan

dalam hal ini siswa sangat menentukan kualitas suatu lembaga pendidikan. Maka suatu lembaga pendidikan (sekolah) harus mampu memenuhi kebutuhan siswa/orang tua dan masyarakat agar mereka puas terhadap layanan yang diberikan.

Pandangan lain tentang pelanggan ini disampaikan oleh Christopher dan Hart, presiden direktur TQM Ltd. Perusahaan konsultan, spesialisasi bidang kualitas pelayanan yang menyampaikan bahwa “Perusahaan yang memiliki pelanggan yang loyal akan mampu mengurangi pengeluaran untuk biaya pemasaran dan penjualan. Mereka akan meraih volume baru. Mereka juga akan mendapatkan pelanggan baru lewat komunikasi positif dari mulut ke mulut” (Wibowo et al, 2004; 252).

Pada bagian lain dikatakan oleh Christopher (dalam Wibowo, 2004) bahwa; apabila perusahaan mengembangkan etika berorganisasi serta bertujuan memuaskan pelanggan maka kita berupaya mengubah orientasi karyawan agar mendukung tujuan tersebut.

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, Lesly Munro Faure dan Malcolm Munro Faure (1991) dalam Syafaruddin, (2002; 31) berpendapat bahwa 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 (*expentation*) para pelanggan.

Kegiatan layanan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (siswa), sebab dalam Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) semua kegiatan difokuskan pada kepuasan pelanggan). Syafaruddin (2002) menjelaskan Manajemen mutu terpadu merupakan system manajemen yang mengangkat sesuatu sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan pelanggan dan seluruh anggota organisasi.

Dalam teori tersebut di atas disebutkan bahwa fokus dari manajemen (manajemen mutu terpadu) adalah kepuasan pelanggan. Berbicara mengenai kepuasan pelanggan, tidak lain adalah bagian dari layanan siswa dalam suatu sekolah karena pelanggan (eksternal) sekolah adalah siswa dan orang tua.

Dalam konteks aplikasi konsep manajemen mutu terpadu terhadap pendidikan, ditegaskan Sallis (1994) dalam Syafaruddin (2002; 35), bahwa "*Total Quality Manajement is a philosophy improvement, with can profide any education institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customer need, wants, and expentations*". Definisi tersebut menjelaskan manajemen mutu terpadu menekankan pada dua kensep utama. *Pertama*, sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus menerus . *Kedua* berhubungan dengan alat-alat teknik

yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan pelanggan.

Banyak pakar yang menekankan tentang pentingnya kepuasan pelanggan. Maka kiranya perlu dikaji siapa pelanggan itu dan apa makna kepuasan pelanggan itu ?

Juran, (1995 ; 18-19) mendefinisikan ; Pelanggan adalah siapapun yang menerima atau dipengaruhi oleh produk atau proses. Pelanggan dapat bersifat eksternal atau internal. *Pelanggan eksternal* dipengaruhi oleh produk tetapi bukan anggota perusahaan yang menghasilkan produk. Sedangkan *pelanggan internal* dipengaruhi produk dan juga berasal dari perusahaan yang menghasilkan produk.

Pendapat yang sama oleh Sutopo (2003;39) Pelanggan adalah siapa saja yang terkena dampak dari produk atau proses pelayanan. Pelanggan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah mereka yang terkena dampak dari produk dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk tersebut. Sedangkan produk eksternal adalah mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk.

Menurut Sallis (1994) dalam Syarfaruddin (2005;37) yang dimaksud pelanggan internal (internal customer) dalam pendidikan adalah pegawai, pelajar dan orang tua pelajar. Sementara pelanggan eksternal (external customer) mencakup akademi, universitas, bisnis, militer, dan

masyarakat luas. Dalam kajian ini yang dimaksudkan pelanggan adalah pelanggan internal yaitu orang tua siswa.

Selanjutnya pengertian puas di dalam Kamus Besar bahasa Indonesia (1994 ; 793) disebutkan bahwa puas adalah merasa senang (lega, gembira, kenyang, dsb) karena sudah terpenuhi hasrat hatinya jadi orang yang merasakan puas berarti merasa senang atau lega karena hasratnya/ kebutuhannya terpenuhi. Sedangkan yang dimaksud kepuasan pelanggan menurut beberapa Kotler (1994) dalam tjiptono (2004;146-147) adalah sebagai berikut; *Kepuasan pelanggan* adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Day dalam tjiptono, (2004 ; 146) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Senada dengan pendapat tersebut, Engel (1990) dalam Tjiptono (2004; 146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sutopo (2003; 25) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan yang dirasakan.

Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut :

1. Kalau kinerjanya di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.
3. Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Cara memperbaiki kepuasan pelanggan menurut Hart dalam Wibowo, (2004; 256) adalah; *Pertama*, mengurangi kesenjangan antara apa yang pelanggan harapkan dan layanan yang Anda berikan. Anda dapat mengembangkan berbagai metode untuk dekat dengan konsumen dan mengetahui kebutuhan pelanggan yang sebenarnya. *Kedua*, mengelola proses diorganisasi agar semua berjalan harmonis.

Ada pendapat lain, untuk melayani pelanggan agar mereka merasa puas maka perlu mengenal karakteristik pelanggan antara lain ; (1) Pelanggan yang pendiam, (2) pelanggan yang tidak sabar, (3) pelanggan yang tidak banyak bicara, (4) Pelanggan yang senang mendebat/berdebat (5) pelanggan yang banyak permintaan. serta berbagai cara membangun citra pelanggan. Pelanggan suatu perusahaan baik barang maupun jasa bersifat heterogen. Maka setelah mengetahui karakter pelanggan,

kemudian menentukan strategi yang tepat untuk menghadapi berbagai karakter pelanggan tersebut agar mempunyai kepuasan. Di samping itu perlu membangun citra yang positif dengan cara ; 1) memperhatikan pentingnya kesan awal, 2) pendekatan awal dapat mempengaruhi hubungan selanjutnya, 3) jangan membuat orang lain menunggu, karena ia bisa frustrasi, sapa pelanggan dengan menyebut namanya, 4) usahakan selalu bersikap ramah, sampaikan salam, 5) pada waktu berbicara pandanglah matanya, 6) tersenyum setiap saat, 7) Tampilkan wajah berseri dan gembira, 8) berbicara dengan jelas, mudah dipahami pelanggan, 9) hindari beban pikiran yang menyebabkan perhatian pelanggan terpecah. Dengan cara tersebut akan dapat membangun citra positif yang pada akhirnya pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan pelanggan memang mempunyai peranan penting bagi suatu perusahaan, termasuk perusahaan jasa. Kalau pelanggan merasa puas, daya beli meningkat, dan produksinya tentu akan meningkat, baik kuantitas maupun kualitasnya. Begitu pentingnya berikut ini disampaikan saduran yang diolah dari karya Michael Le Boeuf (dalam Harefa, 2005; 72) berjudul *How To Win Customers and Keep Them For Life*. tentang harapan pelanggan yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan akan tercapai apabila: 1) pikirannya tenang, 2) mempunyai jaminan masa depan 3) merasa nyaman, dan terlindung, 4) mempunyai rasa percaya diri dalam berkomunikasi, 5) mempunyai jiwa kepemimpinan yang mantap dan

kepiawaian memimpin rapat, 6) saat-saat yang menyenangkan dengan anak-anak dan kegembiraan suasana di rumah, 7) menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan, 8) mendapatkan kenikmatan, keuntungan, dan akurasi data, 9) pintar dan menguasai informasi, 10) menemukan jalan keluar dari problem ketakutan, kesusahan, cara meraih kenikmatan hidup / kebahagiaan, serta memperoleh apa yang diinginkan.

Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1) Kalau kinerjanya di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa. (2) Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas. (3) Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan. Oleh karena itu setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dengan karakternya. Dengan mengetahui siapa pelanggannya maka aparatur pelayan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan.

Kepuasan siswa dapat dicapai apabila ; (1) keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi (2) tidak ada keluhan dari pelanggan (3) pikirannya tenang, (4) mempunyai jaminan masa depan (5) merasa nyaman, dan terlindung, (6) mempunyai rasa percaya diri dalam

berkomunikasi,(7) mempunyai jiwa kepemimpinan yang mantap dan kepiawaian memimpin rapat, (8) saat-saat yang menyenangkan dengan anak-anak dan kegembiraan suasana di rumah, (9) menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan, (10) mendapatkan kenikmatan, keuntungan, dan akurasi data, (11) pintar dan menguasai informasi, (12) menemukan jalan keluar dari problem ketakutan, kesusahan, cara meraih kenikmatan hidup / kebahagiaan, serta memperoleh apa yang diinginkan.

2.1.2 Layanan Pembelajaran

2.1.2.1 Pengertian Layanan dan Layanan Pembelajaran

Di era globalisasi sekarang ini sudah terjadi perubahan paradigma baru tentang pelayanan. Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri Tjiptono (1997), dalam Sutopo (2003; 23). Pelayanan pada masyarakat di masa datang itu 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*).

Gaspersz (1997) dalam Sutopo (2003; 27) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan yaitu: (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.

Selanjutnya disampaikan tentang indikator mutu pelayanan prima berkaitan dengan hal-hal berikut ; (1) Konsep mendahulukan pelanggan, (2) pelayanan dengan sepenuh hati, (3) budaya pelayanan prima, (4) sikap pelayanan prima, (5) sentuhan pribadi pelayanan prima, (6) pelayanan prima sesuai pribadi prima. Konsep pribadi prima ; tampil ramah, tampil sopan dan penuh hormat, tampil yakin, tampil rapi, tampil ceria, senang memaafkan, senang bergaul, senang belajar dari orang lain, senang pada kewajaran, senang menyenangkan orang lain.

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

Dalam bidang Bimbingan dan Konseling, Layanan Pembelajaran yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik (klien) mengembangkan diri berkenaan dengan sikap dan kebiasaan belajar yang baik, materi belajar yang cocok dengan kecepatan dan kesulitan belajarnya, serta berbagai aspek tujuan dan kegiatan belajar lainnya (Prayitno dalam Mulyadi, 2003 ; 30-31).

2.1.2.2 Standar Pelayanan Minimal

Berkaitan dengan Layanan ini pemerintah menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) bagi sekolah mulai dari SD sampai 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.

Standar Pelayanan Minimal Sekolah Dasar sudah ditentukan oleh Depdiknas yang meliputi ; dasar hukum, tujuan penyelenggaraan SD, standar kompetensi, kurikulum, peserta didik, ketenagaan, sarana dan prasarana, organisasi, dan manajemen sekolah. Beberapa hal yang terkandung dalam SPM kaitanya dengan penelitian tentang layanan pembelajaran dikutip dalam uraian berikut :

Standar pelayanan minimal Sekolah Dasar berpedoman pada Undang-undang RI no 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang telah diempurnakan UU RI no 20 tahun 2003, Peraturan Pemerintah no 29 tentang Pendidikan Menengah dan Keputusan Mentri Pendidikan dan Kebudayaan no 055/U/94 tentang kebutuhan guru di lingkungan Departemen Pendidikan dan kebudayaan.

Tujuan penyelenggaraan Sekolah Dasar adalah agar siswa memiliki kemampuan baca, tulis, hitung, pengetahuan dan keterampilan dasar yang bermanfaat bagi siswa sesuai dengan tingkat perkembangannya, serta mempersiapkan siswa untuk melanjutkan ke Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama.

Standar Kompetensi. Siswa Sekolah Dasar memiliki ; (1) akhlak dan budi pekerti yang luhur, (2) pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai dengan tuntutan kurikulum yang berlaku, (3) kecerdasan, kesehatan jasmani dan rohani, (4) kemampuan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Kurikulum SD memuat sekurang-kurangnya bahan kajian dan mata pelajaran; (1) Pendidikan Agama, (2) PPKn, (3) Bhs Indonesia, (4) Matematika, (5) Ilmu Pengetahuan Alam, (6) Ilmu Pengetahuan Sosial, (7) Kerajinan tangan dan Kesenian, (8) Pendidikan Jasmani dan Kesehatan (9) Muatan Lokal.

Bahasa pengantar di SD menggunakan bahasa Indonesia. Bahasa daerah dapat digunakan untuk muatan lokal dan sebagai bahasa pengantar dalam tahap awal pendidikan dan sejauh diperlukan. Bahasa Inggris dapat digunakan sebagai muatan lokal dan media komunikasi di sekolah / daerah yang mampu dan memerlukan.

Sarana dan Prasarana ; Bangunan/ruang SD sekurang-kurangnya memiliki 6 ruang belajar, 1 ruang KS, 1 ruang guru, kamar mandi/WC untuk guru dan siswa, ruang perpustakaan, UKS dan ruang ibadah.

Kelengkapan ruang meliputi 1) Ruang pendidikan : Ruang belajar/kelas, perpustakaan, tempat bermain/olahraga, tempat upacara. 2) Ruang administrasi/kantor : Ruang KS, ruang guru, ruang TU. 3) Ruang penunjang : Ruang UKS, ruang ibadah, kantin / koperasi, halaman/kebun.

Perabot sekolah terdiri atas perabot ruang belajar, perabot ruang kantor, dan perabot ruang penunjang. Pada setiap ruang harus ada ; meja dan kursi, papan tulis, daftar inventaris ruang, papan absensi siswa/guru dan lemari/rak buku.

Tentang buku pelajaran, Sekolah wajib sekurang-kurangnya memiliki satu buku pelajaran pokok untuk setiap siswa sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Selain buku pelajaran pokok setiap sekolah perlu memiliki ; buku pelajaran pelengkap, buku bacaan dan buku referensi seperti kamus dan lain-lain (Depdiknas, 2001 ; 15-22).

Standar pelayanan minimal di atas harus dipenuhi oleh lembaga pendidikan yang menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar. SD

Muhammadiyah Gunungpring Muntilan sebagai lembaga pendidikan swasta sudah memenuhi bahkan melebihi standar sehingga layak melaksanakan kegiatan pembelajaran.

2.1.2.3 Materi Pembelajaran

Materi pembelajaran di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan mempunyai keunikan tersendiri dibanding SD yang lain. Mata pelajaran dan materi yang diajarkan di digolongkan dalam tiga kategori yakni : (1) Mata Pelajaran Umum yang sama dengan Sekolah Dasar yang lain sesuai dengan kurikulum yang berlaku (2) Mata Pelajaran tambahan yang sifatnya wajib. (3) Kegiatan Ekstrakurikuler pilihan sesuai dengan minat dan bakat siswa.

Mata Pelajaran Umum sesuai dengan Kurikulum SD yaitu; Pendidikan Agama, Pendidikan Kewarganegaraan dan Pengetahuan Sosial, Bahasa Indonesia, Matematika, Pengetahuan Alam, Kerajinan Tangan dan Kesenian, Pendidikan Jasmani dan Muatan Lokal.

Mata Pelajaran tambahan wajib yaitu ; Bahasa Inggris, Bahasa Arab, Pendidikan Kemuhmadiyah, Komputer dan Aritmatika Sempoa.

Sedangkan Kegiatan Ekstrakurikuler yang dapat dipilih siswa sesuai dengan minat dan bakatnya adalah ; pramuka, *conversation club*, *marching band*, seni lukis, seni tari, seni kaligrafi, seni baca al-qur'an,

seni vokal (*nasyid*), seni musik (*keyboard*), seni teater, olah raga renang, bela diri (tapak suci), sepak bola, catur, tenis meja dan bulu tangkis.

Berbagai kegiatan pembelajaran tersebut dilaksanakan untuk membantu mengembangkan bakat dan potensi siswa. Pada dasarnya setiap siswa mempunyai bakat dan potensi yang perlu dikembangkan. Seperti yang dikemukakan oleh Munandar (1990;23) Tujuan Pendidikan pada hakekatnya ialah mengusahakan suatu lingkungan dimana setiap anak didik diberi kesempatan untuk mewujudkan bakat dan kemampuannya secara optimal, sehingga ia dapat mewujudkan dirinya dan berfungsi sepenuhnya sesuai dengan kebutuhannya dan kebutuhan masyarakatnya. Berdasarkan uraian tersebut disimpulkan bahwa tujuan pendidikan adalah memberikan kesempatan kepada siswa untuk mewujudkan bakat dan kemampuan secara optimal. Setiap siswa mempunyai bakat yang berbeda dengan siswa yang lain sehingga kebutuhan pendidikannya pun tidak sama. Maka sekolah harus mampu memberikan pelayanan yang berbeda terhadap anak satu dengan lainnya. Walaupun bakatnya berbeda namun mereka harus mempunyai kesempatan yang sama dalam pendidikan.

Lebih lanjut Munandar (1990 ; 23) mengatakan bahwa Memberi kesempatan pendidikan yang sama berarti mengusahakan suatu lingkungan dimana semua anak mendapat kesempatan yang sama untuk mewujudkan potensi mereka secara optimal. Ini berarti pendidikan harus disesuaikan dengan bakat dan kemampuan anak didik. Implikasinya ialah

bahwa mereka yang memiliki bakat-bakat yang luar biasa diperlukan pelayanan pendidikan khusus.

Sudah semestinya bila SD Muhammadiyah Gunggungpring Muntilan melakukan berbagai upaya kegiatan yang mampu memberikan layanan terhadap siswa yang mempunyai bakat dan kemampuan yang berbeda.

Bakat sebagai aptitude biasanya diartikan sebagai kemampuan bawaan yang merupakan potensi (potential ability) yang masih perlu dikembangkan atau dilatih. Tes bakat (aptitude test) adalah tes yang mengukur prestasi atau kapasitas yang dapat dicapai seseorang di masa depan, sedangkan tes prestasi (achievement test) adalah tes yang mengukur kemampuan untuk berprestasi saat ini (Chaplin 1976, dalam Semiawan, 1984; 1). Sedangkan kemampuan adalah daya untuk melakukan suatu tindakan sebagai hasil dari pembawaan dan latihan. Kemampuan menunjukkan bahwa suatu tindakan dapat dilakukan sekarang, sedangkan bakat melakukan latihan dan pendidikan agar suatu tindakan dapat dilakukan di masa yang akan datang (Semiawan, 1984; 1).

Dalam rangka pembinaan bakat dan kemampuan, sekolah mengadakan pembinaan khusus. Pembinaan ini dikemas dan dikelola dengan kegiatan ekstrakurikuler. Ada 16 (enam belas) kegiatan ekstrakurikuler yang dapat dipilih siswa yang tergolong dalam kegiatan olahraga dan kesenian. Kegiatan tersebut meliputi ; Pramuka, marching

band, teater, renang, seni lukis, seni tari, bela diri/tapak suci, sepak bola, conversation club, seni kaligrafi, seni baca al-qur'an, bina vocal/nasyid, keyboard/orgen, catur, tennis meja, bulu tangkis. Siswa dapat memilih kegiatan yang diminati kemudian diseleksi dengan disesuaikan dengan bakat dan potensinya.

Penempatan dan penyaluran ini didasarkan pada teori yang dikemukakan Prayitno (2004 ; 1) dalam layanan penempatan dan penyaluran; Layanan penempatan dan penyaluran yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik (klien) memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat (misalnya penempatan dan penyaluran di dalam kelas, kelompok belajar, jurusan/program studi, program latihan, magang, kegiatan ekstrakurikuler, sesuai dengan potensi, bakat dan minat, serta kondisi pribadinya.

2.1.2.4 Pendekatan Pembelajaran

Dalam rangka menciptakan suasana belajar yang kondusif, agar peserta didik mudah menangkap pelajaran, tidak merasa bosan, mudah mengatasi kesulitan belajar, proses Belajar mengajar dilaksanakan dengan pendekatan Pakem (Pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan). Pembelajaran dengan pendekatan pakem ini mengacu pada kebijakan pemerintah dalam hal ini adalah Depdiknas. Kegiatan Rintisan ini terdiri dari tiga komponen, yaitu : Manajemen Berbasis

Sekolah (MBS); Peran serta Masyarakat (PSM) dan Pembelajaran Aktif, Kreatif, Efektif dan Menyenangkan (PAKEM). Komponen tersebut saling terkait untuk menunjang tujuan utama: peningkatan mutu pendidikan yang diterima anak (Depdiknas, 2003 : 1).

Metode pembelajaran yang digunakan dengan model Pakem, yaitu pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan. Tempat duduk yang bervariasi, media pembelajaran yang tepat serta kreativitas guru sangat menentukan keberhasilan siswa menangkap pelajaran. Hal ini sudah diterapkan di SD Muhamadiyah sehingga metodenya tidak monoton dan anak akan merasa senang menerima pelajaran.

2.1.2.5 Alat Bantu / Peraga Pembelajaran

Kegiatan belajar mengajar akan berhasil dengan baik apabila alat bantu yang mencukupi. Alat bantu yang dimaksud adalah alat peraga pendidikan sesuai dengan kepentingan pembelajaran dan materi pelajaran. Mata pelajaran Bahasa Indonesia menggunakan alat bantu yang berbeda dengan mata pelajaran matematika dan lainnya. Untuk pembelajaran IPA menggunakan alat Bantu yang berbeda dengan IPS dan sebagainya. Alat peraga ini berfungsi memperjelas pemahaman siswa terhadap materi pelajaran.

2.1.2.6 Sarana Pembelajaran

Sarana yang penting dan sangat diperlukan dalam proses belajar mengajar diantaranya adalah laboratorium dan perpustakaan. Kalau seorang guru mengajarkan materi tidak melaksanakan praktik maka yang diterima siswa adalah pengetahuan yang verbalistik. Dengan melaksanakan praktikum di laboratorium, siswa akan lebih menguasai dan memahami materi pelajaran yang diajarkan guru.

Di samping itu untuk menunjang kegiatan belajar mengajar, siswa perlu mendalami berbagai sumber lain. Maka sekolah hendaknya melengkapi buku-buku perpustakaan agar wawasan siswa berkembang. Dikatakan oleh Mulyasa (2004 ; 52) bahwa salah satu layanan yang terkonsep dalam MBS adalah manajemen layanan khusus. Manajemen layanan khusus meliputi manajemen perpustakaan, kesehatan, dan keamanan sekolah. Manajemen komponen tersebut merupakan bagian penting dari MBS yang efektif dan efisien.

Perpustakaan yang lengkap dan dikelola dengan baik memungkinkan peserta didik untuk lebih mengembangkan dan mendalami pengetahuan yang diperolehnya di kelas melalui belajar mandiri, baik pada waktu-waktu kosong di sekolah maupun di rumah. Di samping itu juga memungkinkan guru untuk mengembangkan

pengetahuan secara mandiri, dan juga dapat mengajar dengan metode bervariasi, misalnya belajar individual (Mulyasa, 2004 ; 52).

Berdasarkan uraian di atas, ruang lingkup penelitian tentang Layanan Pembelajaran meliputi; materi pembelajaran, model pembelajaran, alat bantu pembelajaran dan sarana pembelajaran. Materi pembelajaran di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan digolongkan dalam tiga kategori yakni : (1) Mata Pelajaran Umum yang sama dengan Sekolah Dasar yang lain sesuai dengan kurikulum yang berlaku, (2) Mata Pelajaran tambahan yang sifatnya wajib. (3) Kegiatan Ekstrakurikuler pilihan sesuai dengan minat dan bakat siswa.

Dalam rangka menciptakan suasana belajar yang kondusif, model pembelajaran dilaksanakan dengan model PAKEM (Pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan).

Di samping itu agar kegiatan belajar mengajar berhasil dengan baik perlu menggunakan alat bantu yang cukup dan sarana yang memadai. Alat bantu yang dimaksud adalah alat peraga pendidikan sesuai dengan kepentingan pembelajaran dan materi pelajaran. Sarana penting yang diperlukan dalam proses belajar mengajar adalah laboratorium dan perpustakaan.

Jadi indikator layanan pembelajaran, adalah ; 1) Materi pelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku, 2) kegiatan ekstra kurikuler sesuai dengan minat dan siswa, 3) Pembelajaran bervariasi dengan pendekatan

pakem yakni pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan. 4) alat bantu pembelajaran sesuai dengan materi pelajaran dan 5) sarana pembelajaran yang memadai.

2.1.3 Profesionalisme Guru.

Profesionalisme berasal dari kata *professional* yang mendapat imbuhan *isme*. Istilah “profesional” (*professional*) aslinya adalah kata sifat dari kata *profession* (pekerjaan) yang berarti sangat mampu melakukan pekerjaan. Sebagai kata benda, *professional* berarti orang yang melakukan sebuah profesi dengan menggunakan profesi sebagai mata pencaharian (McLeod dalam Muhibban Syah, 2004 ; 230)

Berdasarkan pengertian di atas, maka guru profesional adalah guru yang melaksanakan tugas keguruan dengan kemampuan tinggi (profisiensi) sebagai sumber kehidupan. Kebalikannya adalah guru amatir atau sub-profesional seperti *teacher-aid* (asisten guru). Di Negara maju asisten guru itu disertai tugas membantu guru profesional untuk mengelola kelas tetapi tidak mengajar. Kadang-kadang guru amatir ini disertai tugas untuk menangani keperluan belajar kelompok siswa tertentu. Dalam menjalankan kewenangan profesionalnya, guru dituntut memiliki keanekaragaman kecakapan (*competencies*) yang bersifat psikologis, yang meliputi; (1) kompetensi kognitif (kecakapan ranah cipta), (2) kompetensi afektif (kecakapan ranah rasa), (3) kompetensi psikomotor (kecakapan ranah karsa) (Muhibban Syah, 2004 ; 230).

Profesi merupakan pekerjaan, dapat juga berwujud sebagai jabatan di dalam suatu hierarki birokrasi, yang menuntut keahlian tertentu serta memiliki etika khusus untuk jabatan tersebut serta pelayanan baku terhadap masyarakat. Inti dari pengertian profesi ialah seseorang harus memiliki keahlian tertentu (Tilaar, 2002 ; 86). Di dalam masyarakat modern yang menempatkan profesionalisme sebagai salah satu tonggak pengembangan masyarakat global, profesi guru merupakan salah satu profesi yang ada di dalam masyarakat. Profesi guru harus dikembangkan agar dapat dipercaya dan diminati oleh putra-putri terbaik dan masyarakat umum. Profesi guru dalam masyarakat modern harus dapat bersaing dengan profesi lainnya. Profesi guru hanya dapat bersaing apabila memiliki bibit-bibit unggul yang dikembangkan untuk dapat menguasai dan mengembangkan profesi tersebut. Hal ini berarti pembinaan profesi guru haruslah dimulai dengan merekrut calon-calon profesi guru yang mempunyai intelegensi tinggi, dedikasi yang besar terhadap profesinya, serta kemampuan untuk mengembangkan profesionalisme. Hanya dengan demikian diharapkan profesi guru dapat menunjukkan performance yang diakui oleh masyarakat sehingga profesi tersebut berhak untuk meminta imbalan dari masyarakat konsumen.

Seorang profesional menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan profesi atau dengan kata lain memiliki kemampuan dan sikap sesuai dengan tuntutan profesinya. Guru profesional bukan lagi merupakan sosok yang berfungsi

sebagai robot, tetapi merupakan dinamisator yang mengantar potensi-potensi peserta didik ke arah kreativitas.

Tugas seorang guru profesional meliputi tiga bidang utama : (1) dalam bidang profesi, (2) dalam bidang kemanusiaan, (3) dalam bidang kemasyarakatan.

- 1) Dalam bidang profesi, seorang guru profesional berfungsi untuk mengajar, mendidik, melatih dan melaksanakan penelitian masalah-masalah kependidikan.
- 2) Dalam bidang kemanusiaan, guru profesional berfungsi sebagai pengganti orang tua khususnya di dalam bidang peningkatan kemampuan intelektual peserta didik. Guru Profesional menjadi fasilitator untuk membantu peserta didik untuk mentransformasikan potensi yang dimiliki peserta didik menjadi kemampuan serta keterampilan yang berkembang dan bermanfaat bagi kemanusiaan.
- 3) Dalam bidang kemasyarakatan, profesi guru berfungsi untuk memenuhi amanat dalam pembukaan UUD 1945 yaitu ikut serta di dalam mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia.

Seorang guru profesional dapat mengadakan evaluasi di dalam proses belajar mengajar, dan membimbing peserta didik untuk mencapai tujuan program belajar dan mengajarnya (Tilaar, 2002 ; 88-89).

Sejalan dengan pendapat tersebut, Salim (2004; 358) menyatakan bahwa peran dan fungsi guru dalam pembelajaran modern itu mencakup: pemandu bakat dan potensi siswa, pengembangan kurikulum, perancang desain pembelajaran,

pengelola proses pembelajaran, peneliti dan penilai proses serta hasil belajar. Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi tersebut, dibutuhkan bekal pengetahuan dan keahlian yang ditopang sikap kerja yang penuh dedikasi terhadap profesi.

Selain itu seorang guru profesional adalah seorang administrator, baik di dalam administrasi proses belajar mengajar maupun di dalam kemampuan manajerial dalam lingkungan sekolah. Sebagai seorang pendidik, seorang guru profesional adalah seorang komunikator. Ia dapat berkomunikasi dengan peserta didiknya dalam upaya untuk mengembangkan kepribadian peserta didik. Selanjutnya sebagai suatu profesi yang terus menerus berkembang, seorang guru profesional hendaknya mampu mengadakan penelitian-penelitian yang berkaitan dengan peningkatan profesional seorang pendidik (Tilaar 2002:89).

Profesionalisme harus dimiliki oleh setiap guru, sehingga guru mantap dalam menerapkan / mentransfer ilmunya kepada peserta didik. Percaya diri dengan kemampuan yang dimiliki serta memahami tugas-tugas guru profesional merupakan modal pokok. Jika profesionalisme ini dimiliki oleh setiap guru tentu akan mampu mengemban amanat profesi, kemanusiaan dan kemasyarakatan dan akhirnya kualitas pendidikan semakin meningkat.

Di dalam Peraturan Pemerintah no 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (2005) disebutkan bahwa Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani

dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi ; (1) kompetensi pedagogik, (2) kompetensi kepribadian, (3) kompetensi profesional, (4) kompetensi sosial.

Yang dimaksud kompetensi pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik yang meliputi pemahaman terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.

Yang dimaksud kompetensi kepribadian adalah kemampuan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik dan berakhlak mulia.

Yang dimaksud kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang memungkinkannya membimbing peserta didik memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan dalam Standar Nasional Pendidikan.

Yang dimaksud kompetensi sosial adalah kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar.

Menurut Moh User Usman (2000 : 16-19) Kompetensi guru profesional meliputi :

1). Kompetensi Pribadi.

Kemampuan pribadi ini meliputi hal-hal berikut :

- a. *Mengembangkan kepribadian* : 1) Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2) Berperan dalam masyarakat sebagai warga negara yang berjiwa pancasila.
3) Mengembangkan sifat-sifat terpuji yang dipersyaratkan bagi jabatan guru.
- b. *Berinteraksi dan berkomunikasi* : 1) Berinteraksi dengan teman sejawat untuk meningkatkan kemampuan profesional. 2) Berinteraksi dengan masyarakat untuk penunaian misi pendidikan.
- c. *Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan* : 1) Membimbing siswa yang mengalami kesulitan belajar, 2) Membimbing siswa yang berkelainan maupun berbakat khusus.
- d. *Melaksanakan administrasi sekolah* : (1) Mengenal pengadministrasian kegiatan sekolah. (2) melaksanakan kegiatan administrasi sekolah.
- e. *Melaksanakan penelitian sederhana untuk keperluan pengajaran*. (1) Mengkaji konsep dasar penelitian ilmiah. (2) Melaksanakan Penelitian sederhana.

2). Kompetensi Profesional.

- a. *Menguasai landasan kependidikan* : (1) Mengenal tujuan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan nasional. (2) Mengenal fungsi sekolah dalam

masyarakat (3) Mengenal prinsip-prinsip psikologi pendidikan yang dapat dimanfaatkan dalam proses belajar mengajar.

- b. *Menguasai bahan pengajaran* : (1) Menguasai bahan pengajaran kurikulum yang berlaku, (2) Menguasai bahan perbaikan dan pengayaan.
- c. *Menyusun program pengajaran* : (1) Menetapkan tujuan pembelajaran, (2) Memilih dan mengembangkan bahan pembelajaran, (3) Memilih dan mengembangkan strategi belajar mengajar, (4) Memilih dan mengembangkan media pengajaran yang sesuai, (5) Memilih dan memanfaatkan sumber belajar.
- d. *Melaksanakan program pengajaran*, (1) Menciptakan iklim belajar mengajar yang tepat (2) Mengatur ruang belajar, (3) Mengelola interaksi belajar mengajar.
- e. *Menilai hasil dan proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan* : (1) Menilai prestasi murid untuk kepentingan pengajaran, (2) Menilai proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan, (3) Melakukan analisis penilaian, (4) Melakukan perbaikan dan pengayaan.

Pendapat ini didukung oleh W. James Popham (2003 ; 18) yang mengatakan bahwa seorang guru professional harus merumuskan tujuannya dalam bentuk perilaku siswa yang dapat diukur, yaitu ; menunjukkan apa yang dapat dilakukan oleh siswa tersebut sesudah mengikuti pelajaran . Tujuan yang

dirumuskan secara demikian hampir tidak menimbulkan keragu-raguan lagi; sasaran yang hendak dicapai oleh guru jelas.

Sementara Natawijaya (1994:38) menyatakan bahwa kemampuan profesional guru mencakup aspek : (1) Kemampuan profesional dalam proses belajar mengajar, (2) kemampuan sosial dalam proses belajar mengajar dan kemampuan pribadi dalam proses belajar mengajar.

Kemampuan profesional dalam proses belajar mengajar mencakup aspek-aspek : (a) penguasaan materi pelajaran yang terdiri atas penguasaan bahan yang harus diajarkan dan konsep keilmuan dari bahan yang diajarkan. (b) kemampuan mengelola program belajar mengajar, (c) kemampuan mengelola kelas, (d) kemampuan mengelola dan menggunakan media dan sumber belajar, (e) kemampuan menilai prestasi belajar mengajar.

Kemampuan pribadi dalam belajar mengajar meliputi aspek-aspek: (a) kemantapan dan integrasi pribadi, (b) peka terhadap perubahan dan pembaharuan, (c) berfikir alternative, (d) adil, jujur, obyektif, (e) berdisiplin dalam melaksanakan tugas, (f) berusaha memperoleh hasil kerja yang sebaik-baiknya, (g) simpatik dan menarik, luwes, bijaksana dan sederhana dalam bertindak, (h) ceria , (i) berwibawa.

Kemampuan sosial dalam proses belajar mengajar meliputi : (a) terampil berkomunikasi dengan siswa, (b) bersikap simpatik, (c) dapat bekerja sama

dengan komite sekolah, (d) pandai bergaul dengan kawan sekerja dan mitra pendamping.

Ciri-ciri Guru profesional yang dirumuskan oleh FMIPA UNNES (2005) adalah sebagai berikut ; Guru yang profesional memiliki ciri-ciri (1) menguasai substansi bidang tertentu secara mendalam dan meluas, (2) dapat melaksanakan pembelajaran dan penilaian yang mendidik, (3) berkepribadian, (4) memiliki komitmen dan perhatian terhadap pengembangan peserta didik (5) berjiwa inovatif dan adaptif terhadap perubahan pendidikan. Karena substansi bidang studi dan konteks pembelajaran selalu berkembang dan berubah menurut dimensi ruang dan waktu, guru dituntut untuk selalu meningkatkan kompetensinya. Untuk itu guru perlu memiliki kemampuan untuk menggali informasi kependidikan dan bidang studi dari berbagai sumber termasuk dari sumber elektronik dan pertemuan ilmiah serta melakukan kajian atau penelitian untuk menunjang pembelajaran yang mendidik.

Pendapat lain mengatakan bahwa guru atau tenaga pengajar perlu memiliki kompetensi-kompetensi: *content knowledge*, *behavior skill*, dan *human relation skill*. *Content knowledge* adalah materi pengetahuan di bidangnya masing-masing dengan tugas mengajar bidang studinya, *behavior skill* berkaitan dengan teknis dalam melakukan tugas mengajar dan *human relation skill* adalah keterampilan untuk membina hubungan manusia antara pengajar dengan peserta didik (Gaffar, 1987 ; 29).

Senada dengan itu, Joni dalam Arikunto (1990) menjelaskan bahwa ada tiga kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang guru profesional yaitu: (1) kompetensi profesional, (2) kompetensi personal, (3) kompetensi sosial. Kompetensi profesional, artinya guru harus memiliki pengetahuan yang luas serta dalam *subject matter* (bidang studi) yang akan diajarkan, serta penguasaan metodologis dalam arti memiliki pengetahuan konsep teoritik, mampu memilih metode yang tepat serta mampu menggunakannya dalam proses belajar mengajar. Kompetensi personal artinya guru harus memiliki sikap kepribadian yang mantap, patut diteladani sehingga menjadi sumber intensifikasi baik peserta didik maupun masyarakat pada umumnya.

Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas guru profesional meliputi tiga bidang yaitu bidang profesi, bidang kemanusiaan dan bidang kemasyarakatan. Sedangkan profesionalisme guru mencakup kompetensi pedagogik, kompetensi pribadi, kompetensi profesional dan kompetensi sosial.

Indikator Guru profesional adalah : (1) menguasai substansi bidang tertentu secara mendalam dan meluas, (2) dapat melaksanakan pembelajaran dan penilaian yang mendidik, (3) berkepribadian, (4) memiliki komitmen dan perhatian terhadap pengembangan peserta didik (5) berjiwa inovatif dan adaptif terhadap perubahan pendidikan. (6) Mengetahui tujuan pendidikan (7) Mengetahui fungsi sekolah dalam masyarakat (8) Mengetahui prinsip-prinsip psikologi pendidikan, (9) Menguasai bahan/materi pengajaran kurikulum yang berlaku, (10) Menguasai bahan perbaikan dan pengayaan, (11) Menetapkan tujuan

pembelajaran, (12) Memilih dan mengembangkan bahan pembelajaran, (13) Memilih dan mengembangkan strategi belajar mengajar, (14) Memilih dan mengembangkan media pengajaran yang sesuai, (15) Memilih dan memanfaatkan sumber belajar, (16) Menciptakan iklim belajar mengajar yang tepat, (17) Mengatur ruang belajar, (18) mengelola program belajar mengajar (19) Mengelola interaksi belajar mengajar. (20) Menilai prestasi murid untuk kepentingan pengajaran, (21) Menilai proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan, (22) Melakukan analisis penilaian, (23) Melakukan perbaikan dan pengayaan.

2.2 Kerangka Berfikir :

Layanan sekolah dan profesionalisme guru sangat terkait dengan kepuasan siswa. Pelayanan yang memuaskan akan menambah kepercayaan masyarakat kepada sekolah. Sebaliknya apabila suatu sekolah pelayanannya tidak memuaskan maka masyarakat akan kecewa dan tidak akan lagi percaya. .

Guru yang profesional sangat menentukan terhadap tercapainya tujuan pendidikan serta peningkatan kualitas pendidikan. Tanpa profesionalisme seorang guru, prestasi siswa tidak akan meningkat dan tujuan pendidikan tidak akan tercapai, sehingga masyarakat tidak akan merasa puas. Melalui tesis ini penulis berusaha mengungkap tentang pelayanan yang baik serta sosok seorang guru yang profesional agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, dalam hal ini siswa. Apabila realita tidak sesuai dengan harapan maka siswa akan kecewa,

apabila realita sama dengan harapan maka siswa akan puas, sedangkan apabila realita melebihi harapan maka siswa sangat puas. Paradigma penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1

2.3 Pengajuan Hipotesis .

- 1) Layanan Pembelajaran di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, Kabupaten Magelang, menentukan kepuasan siswa
- 2) Profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, Kabupaten Magelang menentukan kepuasan siswa .
- 3) Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, Kabupaten Magelang, menentukan kepuasan siswa.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut tujuannya, penelitian ini termasuk penelitian terapan. Tujuannya menerapkan, menguji dan mengevaluasi masalah-masalah praktis. Sedangkan menurut pendekatannya termasuk penilaian jenis Ex Post Facto karena penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang terjadi dan kemudian merunut ke belakang melalui data tersebut untuk menemukan faktor-faktor yang mendahului atau menentukan sebab-sebab yang mungkin atas peristiwa yang diteliti (Sugiyono, 2000:3)

Dalam hal ini peneliti tidak perlu memanipulasi variabel-variabel yang ada karena variabel tersebut telah ada dalam setting yang natural. Dengan demikian peneliti hanya akan mencoba menentukan hubungan dan pengaruh yang terjadi diantara variabel-variabel yang ada.

Menurut hubungan variabel, jenis penelitian ini disebut penelitian korelasi atau hubungan kausal. Sugiyono (2002:38) menyatakan bahwa hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi di sini ada variabel independent (yang mempengaruhi) dan variabel dependen (yang dipengaruhi). Penelitian korelasional mengkaji hubungan antara beberapa variabel pada suatu penelitian. Pendapat senada oleh Sudjana (1989:77) yang mengatakan bahwa studi korelasi mempelajari hubungan antara dua variabel atau lebih yakni sejauh mana variasi dalam satu variabel berhubungan dengan variasi dalam variabel lain.

Apabila ditinjau dari tingkat eksplanasi atau tingkat penjelasan yaitu bagaimana variable-variabel yang diteliti itu akan menjelaskan obyek yang diteliti melalui data yang terkumpul, maka penelitian ini dikelompokkan dalam penelitian asosiatif. Jadi penelitian ini meneliti permasalahan asosiatif yakni suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menghubungkan dua variable atau lebih. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (1999:86) bahwa hipotesis asosiatif adalah suatu pertanyaan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variable atau lebih. Adapun jenis data penelitian ini adalah kuantitatif, yang didasarkan pada paradigma positivisme. Tesis positivisme adalah bahwa ilmu merupakan satu-satunya pengetahuan yang valid, dan fakta-fakta sajarah yang mungkin dapat menjadi objek pengetahuan (Muhadjir, 2001: 69).

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.

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, 1999: 55). Sedangkan menurut Soewarno (1987), populasi adalah keseluruhan elemen yang akan diamati dalam suatu penelitian. Pendapat yang sama, menurut J. Supranto (2001), populasi adalah seluruh kumpulan elemen/objek yang diteliti. Populasi penelitian ini adalah 670 siswa SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan Kabupaten Magelang yang terdiri dari kelas satu; 114, kelas dua; 114, kelas tiga; 113, kelas empat 112, kelas lima 112, kelas enam 105.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 1999: 56)

Pengambilan jumlah sampel menggunakan teknik *proporsional sampel*, sedangkan penentuan sasaran dengan teknik *purposive sample* atau sampel bertujuan. Sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. (Arikunto, 2001; 117). Teknik ini peneliti lakukan mengingat populasi penelitian ini adalah siswa kelas I (satu) sampai dengan kelas VI (enam) SD. Siswa kelas I (satu) sampai dengan kelas III (tiga) belum dapat memahami maksud pertanyaan peneliti. Maka yang diberi angket untuk menjawab questioner adalah kelas IV sampai dengan kelas VI, tujuannya untuk mendapatkan jawaban yang valid. Namun demikian penentuan jumlah sampel juga harus memenuhi syarat dan standar. Teknik ini juga bisa dinamakan *quato sample* atau sampel kuota. Teknik sampling kuota juga tidak mendasarkan diri pada strata atau daerah, tetapi mendasarkan diri pada jumlah yang telah ditentukan (Arikunto, 2001 ; 119).

Adapun langkah yang ditempuh untuk penentuan sampel adalah :

- a). Menetapkan populasi, yaitu jumlah siswa yang menjadi subyek penelitian. Tabel 3.1 menunjukkan data jumlah siswa yang menjadi populasi penelitian.
- b) Menetapkan jumlah sampel berdasarkan pendapat Sugiyono (1999) dengan menggunakan tabel Krejcie. (lihat Tabel pada *lampiran*)

Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan table Krejcie dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi.

Dari tabel diketahui jika jumlah populasi 670, bila kesalahan 5%, maka jumlah sampelnya = **248**. Untuk menentukan anggota sampel menggunakan random sampling atau pengambilan sampel secara acak, dengan bantuan komputer program SPSS 10 (Santosa, 1999).

- c) Penetapan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot c)}$$

Keterangan : N = ukuran populasi
 n = jumlah sampel
 c = persen, kesalahan sampling

$$c = 5\% = 0,05$$

$$n = \frac{670}{(1 + 670 \cdot (0,05))}$$

$$n = \frac{670}{1 + 1,675} = \frac{670}{2,7} = \mathbf{248.}$$

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Variabel itu sebagai atribut dari sekelompok orang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu. Variabel dalam penelitian ini meliputi 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen.

Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, input, prediktor dan andependen dalam bahasa Indonesia disebut variable bebas. Sedangkan variabel dependen sering disebut variabel respon, output, kriteria, kosekuen, dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat (Sugiyono, 1999 : 3).

Dua variabel independen yang dimaksud adalah : (1). Layanan Pembelajaran (X_1), (2). Profesionalisme Guru (X_2). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Siswa (Y). Definisi Operasional ketiga variabel tersebut secara operasional sebagai berikut :

3.3.1 Kepuasan Siswa.

Kepuasan siswa dapat dicapai apabila ; (1) keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi (2) tidak ada keluhan dari pelanggan.

Indikator lain tentang kepuasan adalah ; 1) pikirannya tenang, 2) mempunyai jaminan masa depan 3) merasa nyaman dan terlindung, 4) mempunyai rasa percaya diri dalam berkomunikasi, 5) mempunyai jiwa kepemimpinan yang mantap dan kepiawaian memimpin rapat, 6) saat-saat yang menyenangkan dengan anak-anak dan kegembiraan suasana di rumah, 7) menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan, 8)

mendapatkan kenikmatan, keuntungan, dan akurasi data, 9) pintar dan menguasai informasi, 10) menemukan jalan keluar dari problem ketakutan, kesusahan, cara meraih kebahagiaan, 11) memperoleh apa yang diinginkan.

3.3.2 Layanan Pembelajaran

Ruang lingkup penelitian tentang layanan pembelajaran meliputi; materi, metode, alat bantu, dan sarana pembelajaran.

Materi pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku berdasarkan standar nasional pendidikan. Di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan materi pembelajaran ini digolongkan dalam tiga kategori yakni : (1) Mata Pelajaran Umum yang sama dengan Sekolah Dasar yang lain sesuai dengan kurikulum yang berlaku, (2) Mata Pelajaran tambahan yang sifatnya wajib. (3) Kegiatan Ekstrakurikuler pilihan sesuai dengan minat dan bakat siswa.

Berbagai kegiatan pembelajaran tersebut dilaksanakan untuk membantu mengembangkan bakat dan potensi siswa. Siswa yang akan mengikuti kegiatan ekstrakurikuler diseleksi dengan tes dan wawancara kemudian ditempatkan dan disalurkan sesuai dengan bakat dan potensinya.

Dalam rangka menciptakan suasana belajar yang kondusif, model pengajaran dilaksanakan dengan model PAKEM (Pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan).

Di samping itu agar kegiatan belajar mengajar berhasil dengan baik perlu menggunakan alat bantu yang cukup dan sarana yang memadai. Alat bantu yang dimaksud adalah alat peraga pendidikan sesuai dengan kepentingan pembelajaran. Sarana yang diperlukan dalam proses belajar mengajar diantaranya adalah laboratorium dan perpustakaan.

Jadi indikator layanan pembelajaran, adalah ; 1) Materi pelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku, 2) kegiatan ekstra kurikuler sesuai dengan bakat dan minat siswa, 3) model pembelajaran bervariasi dengan berprinsip pada pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan (pakem), 4) alat peraga pembelajaran sesuai dengan materi pelajaran dan 5) sarana pembelajaran tercukupi.

3.3.3 Profesionalisme Guru

Guru yang profesional adalah : (1) menguasai substansi bidang tertentu secara mendalam dan meluas, (2) dapat melaksanakan pembelajaran dan penilaian yang mendidik, (3) berkepribadian, (4) memiliki komitmen dan perhatian terhadap pengembangan peserta didik (5) berjiwa inovatif dan adaptif terhadap perubahan pendidikan. (6) Mengetahui tujuan pendidikan (7) Mengetahui fungsi sekolah dalam masyarakat (8) Mengetahui prinsip-prinsip psikologi pendidikan, (9) Menguasai bahan/materi pengajaran kurikulum yang berlaku, (10) Menguasai bahan perbaikan dan pengayaan, 11) Menetapkan tujuan pembelajaran, (12) Memilih dan mengembangkan bahan pembelajaran,

(13) Memilih dan mengembangkan strategi belajar mengajar, (14) Memilih dan mengembangkan media pengajaran yang sesuai, (15) Memilih dan memanfaatkan sumber belajar, (16) Menciptakan iklim belajar mengajar yang tepat, (17) Mengatur ruang belajar, (18) mengelola program belajar mengajar (19) Mengelola interaksi belajar mengajar. (20) Menilai prestasi murid untuk kepentingan pengajaran, (21) Menilai proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan, (22) Melakukan analisis penilaian, (23) Melakukan perbaikan dan pengayaan.

3.4 Instrumen Penelitian

3.4.1 Jenis Instrumen

Instrumen penelitian ini berbentuk kuesioner yang berisi butir-butir pertanyaan mengenai layanan sekolah dan profesionalisme guru di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Sebagai alat pengumpul data, kuesioner dapat mengungkap fakta menurut pengalaman responden dan bersifat kooperatif. Responden menyisihkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan secara tertulis sesuai dengan petunjuk yang diberi peneliti (Arikunto,1998). Pengumpulan data menggunakan kuesioner mudah ditabulasi untuk analisis dan kuantitatif (Nasution, 1996).

Perumusan pertanyaan dalam kuesioner didasarkan pada indikator masing-masing variabel penelitian, baik variabel independan maupun variabel dependen. Kuesioner (angket) akan diisi oleh responden yang menjadi sampel penelitian. Angket yang digunakan untuk mengumpulkan data

adalah jenis angket tertutup dengan menggunakan skala Likert. Jawaban yang disediakan terdiri dari 4 (empat) pilihan dengan diberikan skor penilaian, a = 4 (sangat puas) b = 3 (puas), c = 2 (tidak puas), d = 1 (sangat tidak puas). Atau sesuai indikator, a = 4 (sangat sesuai), b = 3 (sesuai), c = 2 (tidak sesuai) d = 1 (sangat tidak puas). Dan sebagainya sesuai dengan pertanyaan dalam instrument. Penyusunan dan pengembangan butir-butir instrumen dibuat berdasarkan teori, literatur-literatur yang berhubungan dengan topik yang dibahas maupun wawancara informal dengan pihak terkait di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Kisi-kisi dan indikator terlampir pada tabel 2.

3.4.2 Uji Validitas Instrumen

Suatu tes atau intrumen penelitian dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila menunjukkan hasil ukur sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut Nasution (1996) mengemukakan bahwa suatu instrumen memenuhi syarat validitas apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Menurut Sugiyono, (1999) Valid berarti alat ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Dari beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa Validitas adalah ketepatan suatu alat ukur dalam mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat dan benar.

Proses pengukuran validitas instrument ini adalah : (1) menyusun instrument pengumpulan data berdasarkan nalar, logika dan paradigma teoritis

yang ada serta definisi operasional variabel, (2) berdasarkan definisi tersebut ditentukan indikator-indikator variabel, kemudian disusun butir-butir pertanyaan, (3) instrumen tersebut kemudian dikonsultasikan pada dosen pembimbing, (4) uji coba pada sasaran yang memiliki latar belakang sama.

Dalam penelitian ini akan diujicobakan terlebih dahulu kepada 70 responden dari populasi yang sama sebelum dipakai untuk penelitian. Setelah data diperoleh ditabulasikan dan dikonsultasikan pembimbing kemudian mengkorelasikan antar skor item instrumen dengan bantuan komputer program SPSS 10.

Dengan menggunakan bantuan SPSS, yaitu **R** hasil dapat dilihat pada kolom CORRECTED ITEM- TOTAL CORRELATION pada output computer (Lampiran 1 - 3)

Kesimpulan :

Jika $R_{\text{hasil positif}} \geq r_{\text{tabel}}$, maka butir tersebut adalah *valid*

Jika $R_{\text{hasil positif}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir tersebut adalah *tidak valid*.

Jika ditemukan ada butir yang tidak valid, maka butir yang tidak valid tersebut harus dikeluarkan, dan proses analisis diulang untuk yang valid saja.

3.4.3 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menentukan tingkat konsistensi instrument. Artinya apabila instrumen diujicobakan kepada kelompok subyek dengan jumlah tertentu dan dilakukan berulang kali pada waktu yang berbeda

memberikan hasil yang sama. Hal tersebut dikemukakan juga oleh Singarimbun, (1995 : 122-123) yang mengatakan bahwa reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukur relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Menurut Suharsimi (1998), ada berbagai teknik mencari reliabilitas, yaitu; (1) dengan rumus Spearman-Brown, (2) dengan rumus Flanagan, (3) dengan rumus Rulon, (4) dengan rumus K-R 20, (5) dengan rumus K-R 21, (6) dengan rumus Hoyt, (7) dengan rumus Alpha. Penggunaan rumus tersebut tergantung pada tujuan dan sifat variabel.

Dalam penelitian ini, untuk reliabilitas instrumen digunakan rumus Alpha, karena datanya interval. Untuk melakukan uji reliabilitas, peneliti menggunakan bantuan komputer program SPSS 11,5 versi Singgih Santosa. Dengan menggunakan bantuan SPSS, yaitu R alpha dapat dilihat pada akhir output komputer.

Kesimpulan :

Jika $R_{\text{alpha positif}} \geq r_{\text{table}}$, maka butir tersebut adalah *reliable*.

Jika $R_{\text{alpha positif}} < r_{\text{table}}$, maka butir tersebut adalah *tidak reliable*.

3.5 Teknik Pengumpulan data dan Analisis Data.

Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang berupa sejumlah pertanyaan, berisi 4 (empat) jawaban disampaikan kepada siswa. Data yang

sudah masuk dianalisis secara statistik menggunakan bantuan komputer program SPSS 11,5 versi Singgih Santosa.

3.5.1 Analisis Deskriptif.

Dalam analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran mengenai penyebaran hasil penelitian masing-masing variabel secara kategorial, baik X1, X2, maupun variabel Y. Analisis deskriptif memberikan gambaran tentang lokasi penelitian beserta teknik pengumpulan data. Termasuk analisis deskripsi ini meliputi jumlah responden berdasarkan berdasarkan kelas dan jenis kelamin.

3.5.2 Analisis Faktor.

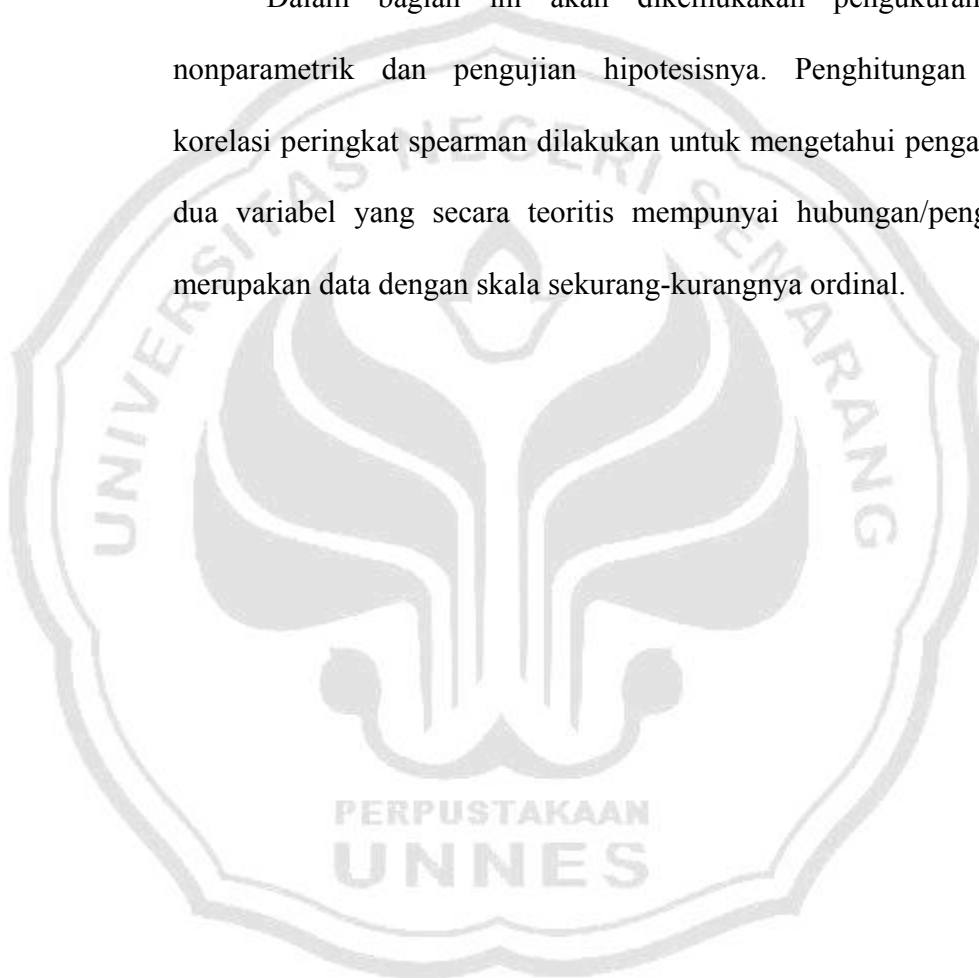
Analisis faktor merupakan suatu teknik saling ketergantungan dimana semua variabel betul-betul dipertimbangkan, setiap variabel dihubungkan dengan variabel yang lain. Di dalam analisis faktor, variabel (faktor) adalah untuk membentuk dan memaksimalkan penjelasan yang menyangkut keseluruhan variabel yang ditetapkan. Analisis faktor digunakan untuk mengidentifikasi struktur hubungan antar variabel ataupun antar responden. (Simamora, 2005)

3.5.3 Analisis Korelasi *Rank Spearman*

Koefisien korelasi peringkat Spearman, r_s adalah ukuran erat tidaknya kaitan antara dua variabel ordinal; artinya r_s merupakan ukuran

atas kadar / derajat hubungan antara data yang telah disusun menurut peringkat (ranked data). Koefisien korelasi (r) dihitung dengan menggunakan nilai aktual dari X dan Y . (Supranto, 2001 ; 309)

Dalam bagian ini akan dikemukakan pengukuran korelasi nonparametrik dan pengujian hipotesisnya. Penghitungan koefisien korelasi peringkat spearman dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yang secara teoritis mempunyai hubungan/pengaruh dan merupakan data dengan skala sekurang-kurangnya ordinal.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

4.1.1 Deskripsi Data Sampel

Penelitian ini dilakukan di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, sedang respondennya adalah siswa. Para siswa tersebut dibagi dalam beberapa kelompok dengan melihat kelas dan jenis kelamin. Jenis kelamin terdiri laki-laki dan perempuan sedangkan kelasnya meliputi kelas IV, V, dan VI sejumlah 248 siswa.

Berdasarkan tingkat / kelas, siswa yang berjumlah 248 tersebut terdiri dari 48 siswa kelas 4, 105 siswa kelas 5, dan 95 siswa kelas 6. Sedangkan berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 115 siswa laki-laki, dan 133 siswa perempuan.

Dalam penelitian ini metode pengambilan data yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner kepada siswa. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan dua tahap. Tahap pertama penulis menyebarkan kuesioner kepada siswa sejumlah 70 (dua kelas) yang diambil sebagai ujicoba responden awal. Kemudian dianalisis validitas dan reliabilitasnya untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas instrumen. Dengan melihat hasil dari analisis validitas dan reliabilitas ternyata banyak pertanyaan yang tidak valid. Maka tahap kedua penulis mengubah dan membuat kuesioner baru yang disebarkan kepada 248 siswa yang sudah terpilih dan bukan responden awal. Pada tahap kedua ini

setelah dilakukan analisis validitas dan reliabilitas ternyata banyak pertanyaan yang valid dan reliabel, sehingga bisa dilanjutkan dengan analisis selanjutnya. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka penulis melanjutkan analisis berikutnya dengan menggunakan analisis faktor dan analisis *rank spearman*. Analisis faktor berguna untuk mengetahui gambaran tentang kepuasan siswa, layanan pembelajaran, dan profesionalisme guru, dengan demikian penulis dapat mengetahui kekurangan-kekurangan apa saja yang perlu untuk dibenahi atau diperbaiki oleh pihak sekolah. Sedangkan Analisis *rank spearman* berguna untuk mengetahui seberapa besar tingkat layanan pembelajaran dan profesionalisme menentukan kepuasan siswa.

4.1.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas

Dalam analisis validitas dan realibilitas penulis menggunakan kuesioner dengan menyebarkan kepada siswa yang ada di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Berdasarkan pada *lampiran 4, 5 dan 6* analisis validitas dan reliabilitas telah dilakukan maka dengan mengetahui banyak responden sebanyak 248 dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% maka r-kritis akan dapat kita cari dengan tabel sebesar 0,126. Dimana Hasil r-kritis akan kita bandingkan dengan hasil dari r-hitung pada masing-masing pertanyaan.

Dari hasil analisis validitas dan reliabilitas dari kepuasan siswa terdapat 15 item pertanyaan yang disajikan semua item adalah valid. Berarti tidak terdapat item yang gugur. Kemudian butir atau item yang sudah valid tersebut digunakan

dalam uji reliabilitas. Dan melihat nilai pada r-hitung besar dari r-kritis maka semua pertanyaan tersebut reliabel.

Dari hasil analisis validitas dan reliabilitas dari layanan pembelajaran terdapat 15 item pertanyaan yang disajikan terdapat 1 item yang tidak valid. Kemudian butir atau item yang sudah valid tersebut digunakan dalam uji reliabilitas. Dan melihat nilai pada r-hitung besar dari r-kritis maka semua pertanyaan tersebut reliabel.

Dari hasil analisis validitas dan reliabilitas dari profesionalisme guru terdapat 25 item pertanyaan yang disajikan terdapat 1 item yang tidak valid. Kemudian butir atau item yang sudah valid tersebut digunakan dalam uji reliabilitas. Dan melihat nilai pada r-hitung besar dari r-kritis maka semua pertanyaan tersebut reliabel.

4.1.3 Analisis Faktor

Analisis Faktor berdasarkan software SPSS 11.5

4.1.3.1 Analisis Faktor berdasarkan variabel-variabel yang dibentuk oleh layanan pembelajaran sebagai berikut :

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.779
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	880.910
	df	91
	Sig.	.000

Gambar 4.2

Harga KMO dan Bartlett's test adalah 0,779 dengan signifikansi 0,000. Oleh karena angka tersebut sudah di atas 0,5 dan signifikansi jauh di

bawah 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka variabel dan sampel yang ada bisa dianalisis lebih lanjut.

Tabel 4.3 Tabel Variance Explained

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.724	26.601	26.601	3.724	26.601	26.601	2.504	17.887	17.887
2	2.342	16.730	43.331	2.342	16.730	43.331	2.446	17.472	35.359
3	1.107	7.906	51.237	1.107	7.906	51.237	2.223	15.877	51.237
4	.966	6.899	58.136						
5	.911	6.508	64.644						
6	.864	6.173	70.817						
7	.712	5.085	75.902						
8	.631	4.508	80.410						
9	.595	4.253	84.664						
10	.551	3.938	88.601						
11	.494	3.531	92.133						
12	.420	2.999	95.132						
13	.356	2.546	97.678						
14	.325	2.322	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dengan melihat tabel di atas jelas terjadi pembentukan 3 faktor di mana terdapat total initial eigenvaluenya lebih dari 1.

Tabel 4.4 Matriks Faktor Terotasi

	Component ^a		
	1	2	3
P1	.371	.331	.250
P2	.597	.404	-.267
P3	.759	.010	.181
P5	.067	.233	.730
P6	.124	.480	.036
P7	-.270	.081	.666
P8	.862	.038	-.028
P9	.010	.229	.581
P10	.616	.381	-.024
P11	.178	.580	.313
P12	.209	.010	.638
P13	-.264	.657	.358
P14	.253	.715	-.006
P15	.098	.635	.326

a. Rotation converged in 6 iterations.

Dengan melihat tabel di atas kita akan melakukan pembagian di mana bobot terbesar pada variable diatas akan digolongkan berdasarkan faktor tersebut.

4.1.3.2 Analisis Faktor berdasarkan variabel-variabel yang dibentuk oleh profesionalisme guru sebagai berikut :

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.717
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1520.603
	df	276
	Sig.	.000

Gambar 4.3

Harga KMO dan Bartlett's test adalah 0,717 dengan signifikansi 0,000. Oleh karena angka tersebut sudah diatas 0,5 dan signifikansi jauh di bawah 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka variabel dan sampel yang ada sudah bisa dianalisis lebih lanjut.

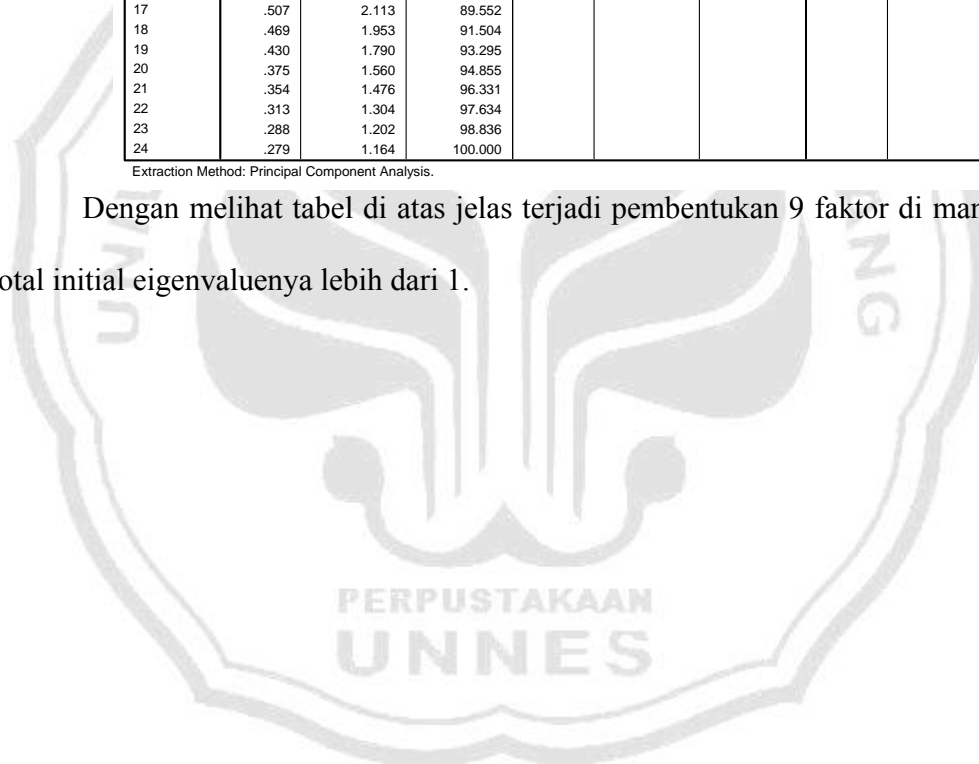
Tabel 4.5 Tabel Variance Explained

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.760	19.833	19.833	4.760	19.833	19.833	2.499	10.413	10.413
2	2.075	8.646	28.478	2.075	8.646	28.478	2.137	8.905	19.318
3	1.809	7.539	36.018	1.809	7.539	36.018	2.082	8.673	27.991
4	1.468	6.118	42.136	1.468	6.118	42.136	1.845	7.687	35.678
5	1.347	5.614	47.750	1.347	5.614	47.750	1.680	7.000	42.678
6	1.199	4.997	52.747	1.199	4.997	52.747	1.568	6.534	49.212
7	1.162	4.841	57.588	1.162	4.841	57.588	1.478	6.160	55.372
8	1.120	4.666	62.253	1.120	4.666	62.253	1.414	5.892	61.264
9	1.056	4.402	66.655	1.056	4.402	66.655	1.294	5.391	66.655
10	.915	3.812	70.467						
11	.841	3.505	73.972						
12	.725	3.020	76.992						
13	.708	2.951	79.943						
14	.640	2.668	82.611						
15	.598	2.491	85.102						
16	.561	2.337	87.439						
17	.507	2.113	89.552						
18	.469	1.953	91.504						
19	.430	1.790	93.295						
20	.375	1.560	94.855						
21	.354	1.476	96.331						
22	.313	1.304	97.634						
23	.288	1.202	98.836						
24	.279	1.164	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dengan melihat tabel di atas jelas terjadi pembentukan 9 faktor di mana terdapat total initial eigenvaluenya lebih dari 1.



Tabel 4.6 Matriks Faktor Terotasi

Rotated Component Matrix

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
P1	.288	.564	-.032	-.108	-.149	.041	.280	.285	.098
P2	.590	.133	.213	.080	.090	-.353	-.014	.136	.047
P3	.356	.716	-.020	.112	-.022	-.135	.034	-.026	.109
P4	-.147	.799	.105	.091	.135	.153	.038	-.094	-.091
P5	.319	.044	.340	.184	-.481	.118	.070	.131	-.192
P6	.703	.011	.278	.000	.131	.157	.087	-.147	.025
P7	.146	.117	.786	.003	.025	.152	-.147	.040	.227
P8	.157	-.008	.702	.091	.224	.053	.218	.089	-.272
P9	.262	.081	.294	.108	.047	.642	-.011	.261	.029
P10	.242	.473	.047	-.144	.012	.031	.385	.393	.119
P11	.409	.216	.394	.202	-.268	.166	-.020	-.025	.241
P12	.284	-.014	.110	.255	.063	.031	.593	-.121	.337
P13	.212	.277	-.036	.372	.432	-.175	-.095	.436	.152
P14	.142	.316	.187	.134	.705	.107	-.128	.075	-.044
P15	.560	.007	-.145	.389	.301	.171	-.140	.267	-.132
P16	.118	-.006	.078	.762	.137	.235	.123	.097	.008
P18	-.011	.091	.180	.780	-.153	.006	.027	-.054	.065
P19	-.035	-.030	.107	.038	.048	.080	-.042	.848	.037
P20	-.018	.179	.051	.038	-.081	.036	.817	-.007	-.202
P21	.120	-.323	.181	-.106	.635	.163	.135	.077	.184
P22	.104	.054	.108	.064	.131	.055	-.042	.094	.856
P23	.001	.016	-.027	.119	.073	.833	.053	-.039	.044
P24	.029	-.104	.556	.309	.022	-.164	.207	.042	.201
P25	.694	.141	.028	-.004	-.040	.098	.142	.044	.117

a. Rotation converged in 13 iterations.

Dengan melihat tabel di atas kita akan melakukan pembagian di mana bobot terbesar pada variable diatas akan digolongkan berdasarkan faktor tersebut.

4.1.3.3. Analisis Faktor melihat berdasarkan variabel-variabel yang dibentuk oleh kepuasan siswa sebagai berikut :

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.729
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	859.875
	df	105
	Sig.	.000

Gambar 4.4

Harga KMO dan Bartlett's test adalah 0,729 dengan signifikansi 0,000. Oleh karena angka tersebut sudah diatas 0,5 dan signifikansi jauh di bawah 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka variabel dan sampel yang ada sudah bisa dianalisis lebih lanjut.

Tabel 4.7 Tabel Variance Explained

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Total Sums of Squared Loadings			Initial Sums of Squared Loadings		
	Total	of Variance	Cumulative %	Total	of Variance	Cumulative %	Total	of Variance	Cumulative %
1	3.881	25.871	25.871	3.881	25.871	25.871	2.401	16.004	16.004
2	1.839	12.260	38.131	1.839	12.260	38.131	2.372	15.816	31.821
3	1.323	8.822	46.953	1.323	8.822	46.953	2.037	13.577	45.398
4	1.185	7.899	54.852	1.185	7.899	54.852	1.418	9.454	54.852
5	.997	6.646	61.498						
6	.828	5.520	67.018						
7	.776	5.170	72.188						
8	.745	4.968	77.156						
9	.679	4.530	81.686						
10	.613	4.089	85.775						
11	.529	3.525	89.300						
12	.475	3.169	92.469						
13	.443	2.954	95.423						
14	.404	2.692	98.115						
15	.283	1.885	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dengan melihat tabel di atas jelas terjadi pembentukan 4 faktor dan terdapat total initial eigenvaluanya lebih dari 1.

Tabel 4.8 Matriks Faktor Terotasi

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
P1	.331	.518	.223	.008
P2	.207	-.076	.653	.080
P3	.340	.023	.612	.244
P4	.149	-.078	-.036	.801
P5	.283	.421	.537	.075
P6	.245	.569	-.019	-.131
P7	-.252	.303	.695	-.011
P8	.773	-.092	.155	.009
P9	-.072	.213	.358	.666
P10	.691	.052	.269	-.029
P11	.151	.496	.403	-.176
P12	.672	.187	-.062	.056
P13	-.148	.714	.108	.082
P14	.574	.331	.099	.357
P15	-.006	.737	-.003	.272

a. Rotation converged in 6 iterations.

Dengan melihat tabel di atas kita akan melakukan pembagian di mana bobot terbesar pada variabel di atas akan digolongkan berdasarkan faktor tersebut.

4.1.4 Analisis Korelasi Rank Spearman

Analisis Korelasi Rank Spearman berdasarkan software SPSS 11.5

Perhitungan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 11.5 diperoleh output pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9 Output Korelasi *Rank Spearman* antara Kepuasan Siswa dan Layanan Pembelajaran

			Kepuasan Siswa	Layanan Pembelajaran
Spearman's rho	Kepuasan Siswa	Correlation Coefficient	1.000	.110
		Sig. (2-tailed)	.	.084
		N	248	248
	Layanan Pembelajaran	Correlation Coefficient	.110	1.000
		Sig. (2-tailed)	.084	.
		N	248	248

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai korelasi antara variabel kepuasan dengan Layanan Pembelajaran diperoleh nilai sebesar 0,110. Dengan diketahui $r_s = 0,110$, maka akan kita lanjutkan pada pengujian berikutnya.

Tabel 4.10 Output Korelasi *Rank Spearman* antara Kepuasan Siswa dengan Profesionalisme Guru

			Kepuasan Siswa	Profesionalisme Guru
Spearman's rho	Kepuasan Siswa	Correlation Coefficient	1.000	.446**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	248	248
	Profesionalisme Guru	Correlation Coefficient	.446**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	248	248

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai korelasi antara variabel kepuasan siswa dan Profesionalisme Guru, diperoleh nilai sebesar 0,446. Dengan diketahui $r_s = 0,446$, maka akan kita lanjutkan pada pengujian berikutnya.

Tabel 4.11 Output Korelasi Rank Spearman antara Kepuasan Siswa dengan Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru

Correlations

			Kepuasan Siswa	Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru
Spearman's rho	Kepuasan Siswa	Correlation Coefficient	1.000	.370**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	248	248
	Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru	Correlation Coefficient	.370**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	248	248

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai korelasi antara variable kepuasan siswa, Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru diperoleh nilai sebesar 0,370. Dengan diketahui $r_s = 0,370$, maka akan kita lanjutkan pada pengujian berikutnya.

4.2. Pembahasan

4.2.1 Gambaran tentang variabel Layanan Pembelajaran.

Tabel 4.12 Pengelompokkan Variabel dari Layanan Pembelajaran

Variabel Laten	Variabel	Keterangan Variabel Manifes	Bobot Faktor
Faktor1	P8	Alat bantu sesuai dengan materi pelajaran	0,862
	P3	Kegiatan ekstrakuler sesuai bakat para siswa	0,759
	P10	Peralatan laboratorium lengkap	0,616
	P2	Kegiatan ekstrakuler sesuai minat para siswa	0,597
	P1	Materi pelajaran sesuai dengan buku	0,371
Faktor2	P14	Buku yang ada di perpustakaan lengkap / bermacam-macam	0,715
	P13	Buku yang ada di perpustakaan banyak	0,657
	P15	Pelayanan petugas perpustakaan anda memuaskan	0,635
	P11	Ruang perpustakaan berkondisi baik	0,580
	P6	Pembelajaran sering diselingi cerita dan menyanyi	0,480
Faktor3	P5	Saat pelajaran semua siswa aktif	0,730
	P7	Kegiatan pembelajaran sesuai dengan jadwal	0,666
	P12	Penataan tempat duduk untuk membaca menyenangkan	0,638
	P9	Ruang laboratorium anda berkondisi baik	0,581

Sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tentang Layanan Pembelajaran SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, maka dari ke-14 variabel manifes dikurangi menjadi 3 variabel laten saja. Ketiga variabel laten ini merupakan variabel yang bisa memberikan seperti apa gambaran tentang Layanan Pembelajaran SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan.

Selanjutnya dilakukan interpretasi untuk masing-masing variabel laten yang dibentuk dari variabel manifestnya.

➤ Faktor 1

Menurut hasil penelitian, faktor 1 mempunyai nilai persentase variasi sebesar 26,601% berarti faktor ini mempunyai pengaruh yang besar dan paling kuat yang menjadi bahan pertimbangan dalam Layanan Pembelajaran SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel – variabel dominan yang membentuk faktor ini ada 5 variabel manifest, yaitu butir 8, butir 3, butir 10, butir 2, dan butir 1 berturut-turut sesuai dengan besar bobot faktornya.

Variabel manifest butir 8 menunjukkan alat bantu sesuai dengan materi pelajaran, butir 3 menunjukkan kegiatan ekstrakurikuler sesuai bakat para siswa, butir 10 menunjukkan peralatan laboratorium lengkap, butir 2 menunjukkan kegiatan ekstrakurikuler sesuai minat para siswa, dan butir 1 menunjukkan materi pelajaran sesuai dengan buku.

Pihak sekolah perlu adanya penanganan yang serius terhadap layanan pembelajaran dengan melihat variabel manifest yang didapat dalam variabel laten. Dimana masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus lebih diperhatikan yaitu kurang sesuainya alat bantu dengan materi pelajaran, kegiatan ekstrakurikuler tidak sesuai bakat para siswa, peralatan laboratorium kurang lengkap, kegiatan ekstrakurikuler tidak sesuai minat para siswa dan materi pelajaran tidak sesuai dengan buku yang diajarkan.

➤ Faktor 2

Faktor 2 mempunyai persentase variansi sebesar 16,730%, ini merupakan faktor kedua terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam Layanan Pembelajaran SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 5 variabel manifes, yaitu butir 14, butir 13, butir 15, butir 11 dan butir 6 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 14 menunjukkan buku yang ada di perpustakaan lengkap / bermacam-macam, butir 13 menunjukkan buku yang ada di perpustakaan banyak, dan butir 15 menunjukkan pelayanan petugas perpustakaan anda memuaskan, butir 11 menunjukkan ruang perpustakaan berkondisi baik, dan butir 6 menunjukkan pembelajaran sering diselingi cerita dan menyanyi.

Pihak sekolah kurang memperhatikan sarana prasarana dalam persediaan perpustakaan dan kenyamanan dalam membaca buku di perpustakaan.

➤ Faktor 3

Faktor 3 mempunyai persentase variansi sebesar 7,906%, ini merupakan faktor ketiga terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam Layanan Pembelajaran SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 4 variabel manifes, yaitu butir 5, butir 7, butir 12, dan butir 9 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 5 menunjukkan saat pelajaran semua siswa aktif, butir 7 menunjukkan kegiatan pembelajaran sesuai dengan jadwal, butir 12 menunjukkan penataan tempat duduk untuk membaca menyenangkan, dan butir 9 menunjukkan ruang laboratorium anda berkondisi baik.

4.2.2 Gambaran tentang variabel Profesionalisme Guru

Tabel 4.13 Pengelompokan Variabel dari Profesionalisme Guru

Variabel Laten	Variabel	Keterangan Variabel Manifes	Bobot Faktor
Faktor1	P6	Guru Anda sering memberikan pengetahuan yang baru	0,703
	P25	Guru Anda sering memberikan tambahan pelajaran	0,694
	P2	Guru Anda sering memberi hadiah pada siswa yang nilainya tertinggi	0,590
	P15	Alat bantu yang dipakai Guru Anda dalam mengajar sesuai	0,560
	P11	Guru Anda banyak menambah materi pelajaran yang tidak ada di buku	0,409
Faktor2	P4	Guru Anda disegani para siswa	0,799
	P3	Guru Anda tingkah lakunya baik	0,716
	P1	Guru Anda Mengajar Lancar	0,564
	P10	Guru Anda mengajar dengan jelas dan mudah dipahami	0,473
Faktor3	P7	Guru Anda selalu mengajarkan agar siswa belajar giat	0,768
	P8	Guru Anda menganjurkan agar siswa berbuat baik pada orang lain	0,702
	P24	Guru Anda sering mengadakan ulangan	0,556
Faktor4	P18	Guru Anda sering mengatur tempat duduk siswa	0,780
	P16	Guru Anda menggunakan buku sesuai dengan pelajaran	0,762
Faktor5	P14	Guru Anda cara mengajarnya sudah tepat	0.705
	P21	Guru Anda selalu memberi nilai dalam ulangan	0.635

	P5	Guru Anda mengetahui semua tingkah laku siswa	0.481
Faktor6	P23	Guru Anda mengoreksi setiap ulangan siswa	0.833
	p9	Guru Anda selalu memperhatikan sifat-sifat dan tingkah laku setiap siswa	0.642
Faktor7	P20	Guru Anda mengajar sering diskusi dan tanya jawab	0.817
	P12	Sebelum mengajar Guru Anda selalu menyampaikan tujuan yang ingin dicapai	0.593
Faktor8	P19	Guru Anda dalam mengajar selalu berurutan	0.848
	P13	Materi pelajaran yang diajarkan sesuai dengan keinginan siswa	0.436
Faktor9	P22	Guru Anda selalu memberi nilai pada saat mengajar	0.856

Sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tentang Profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, maka dari ke-24 variabel manifes dikurangi menjadi 9 variabel laten saja. Kesembilan variabel laten ini merupakan variabel yang bisa memberikan seperti apa gambaran tentang Profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan.

Selanjutnya dilakukan interpretasi untuk masing-masing variabel laten yang dibentuk dari variabel manifesnya.

➤ Faktor 1

Menurut hasil penelitian, faktor 1 mempunyai nilai persentase variasi sebesar 19,833% berarti faktor ini mempunyai pengaruh yang besar dan paling kuat yang menjadi bahan pertimbangan dalam Profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel – variabel dominan yang membentuk faktor ini ada 5 variabel manifes, yaitu butir 6, butir 25, butir 2, butir 15, dan butir 11 berturut-turut sesuai dengan besar bobot faktornya.

Variabel manifes butir 6 menunjukkan guru Anda sering memberikan pengetahuan yang baru, butir 25 menunjukkan guru Anda sering memberikan tambahan pelajaran, butir 2 menunjukkan guru Anda sering memberi hadiah pada siswa yang nilainya tertinggi, butir 15 menunjukkan alat bantu yang dipakai guru Anda dalam mengajar sesuai, dan butir 11 menunjukkan guru Anda banyak menambah materi pelajaran yang tidak ada di buku.

Pihak sekolah perlu adanya penanganan yang serius terhadap profesionalisme guru dengan melihat variabel manifes yang didapat dalam variabel laten pada faktor pertama. Dimana para guru diharapkan adanya penunjangan keaktifan terhadap perkembangan siswa karena saat ini siswa merasakan banyaknya kurang memberikan pengetahuan yang baru, tambahan pelajaran, tidak sesuai alat bantu yang digunakan guru dalam mengajar dan kurang adanya penambahan materi pelajaran yang tidak ada di buku.

➤ Faktor 2

Faktor 2 mempunyai persentase variansi sebesar 8,646%, ini merupakan faktor kedua terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 4 variabel manifes, yaitu butir 4, butir 3, butir 1 dan butir 10 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 4 menunjukkan guru Anda disegani para siswa, butir 3 menunjukkan guru Anda tingkah lakunya baik, butir 1 menunjukkan guru

Anda mengajar lancar, dan butir 10 menunjukkan guru Anda mengajar dengan jelas dan mudah dipahami.

Dengan diketahui variabel manifes yang terdapat pada faktor ke 2 maka perlu adanya perbaikan dalam cara mengajar para guru kepada muridnya.

➤ Faktor 3

Faktor 3 mempunyai persentase variansi sebesar 7,539%, ini merupakan faktor ketiga terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 3 variabel manifes, yaitu butir 7, butir 8, dan butir 24 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 7 menunjukkan guru Anda selalu mengajarkan agar murid belajar giat, butir 8 menunjukkan guru Anda menganjurkan agar murid berbuat baik pada orang lain, dan butir 24 menunjukkan guru Anda sering mengadakan ulangan.

➤ Faktor 4

Faktor 4 mempunyai persentase variansi sebesar 6,118%, ini merupakan faktor keempat terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 2 variabel manifes, yaitu butir 18, dan butir 16 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 18 menunjukkan guru Anda sering mengatur tempat duduk murid, dan butir 16 menunjukkan guru Anda menggunakan buku sesuai dengan pelajaran.

➤ Faktor 5

Faktor 5 mempunyai persentase variansi sebesar 5,614%, ini merupakan faktor kelima terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntlan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 3 variabel manifes, yaitu butir 14, butir 21, dan butir 5 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 14 menunjukkan guru Anda cara mengajarnya sudah tepat, butir 21 menunjukkan guru Anda selalu memberi nilai dalam ulangan, dan butir 5 menunjukkan guru Anda mengetahui semua tingkah laku murid.

➤ Faktor 6

Faktor 6 mempunyai persentase variansi sebesar 4,997%, ini merupakan faktor keenam terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntlan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 2 variabel manifes, yaitu butir 23, dan butir 9 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 23 menunjukkan guru Anda mengoreksi setiap ulangan murid, dan butir 9 menunjukkan guru Anda selalu memperhatikan sifat-sifat dan tingkah laku setiap murid.

➤ Faktor 7

Faktor 7 mempunyai persentase variansi sebesar 4,841%, ini merupakan faktor ketujuh terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 2 variabel manifes, yaitu butir 20, dan butir 12 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 20 menunjukkan guru Anda mengajar sering diskusi dan tanya jawab, dan butir 12 menunjukkan sebelum mengajar Guru Anda selalu menyampaikan tujuan yang ingin dicapai.

➤ Faktor 8

Faktor 8 mempunyai persentase variansi sebesar 4,666%, ini merupakan faktor kedelapan terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 2 variabel manifes, yaitu butir 19, butir 13 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 19 menunjukkan guru Anda dalam mengajar selalu berurutan, dan butir 13 menunjukkan materi pelajaran yang diajarkan sesuai dengan keinginan murid.

➤ Faktor 9

Faktor 9 mempunyai persentase variansi sebesar 4,402%, ini merupakan faktor kesembilan terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 1 variabel manifes, yaitu butir 22.

Variabel manifes butir 22 menunjukkan guru Anda selalu memberi nilai pada saat mengajar.

4.2.3 Gambaran tentang variabel Kepuasan Siswa.

Tabel 4.14 Pengelompokkan Variabel dari Kepuasan Siswa

Variabel Laten	Variabel	Keterangan Variabel Manifes	Bobot Faktor
Faktor1	P8	Bisa/mudah mengatur teman-teman	0,773
	P10	Selalu dapat mengerjakan tugas dengan tepat waktu	0,691
	P12	Dapat mengerjakan soal dengan mudah	0,672
	P14	Menjumpai persoalan mudah menemukan jalan keluar	0,574
Faktor2	P15	Selama sekolah banyak keinginan yang ingin dicapai	0,737
	P13	Selama sekolah banyak pengetahuan yang diterima	0,714
	P6	Selama sekolah Bapak/Ibu guru selalu melindungi apabila ada masalah	0,569
	P1	Selama sekolah puas karena harapannya terpenuhi	0,518

	P11	Selama sekolah puas karena mendapatkan keuntungan	0,496
Faktor3	P7	Bangga sekolah di SD Muhammadiyah ini	0,695
	P2	Selama sekolah puas dan tidak pernah ada keluhan	0,653
	P3	Dengan sekolah pikiran jadi tenang	0,612
	P5	Merasa nyaman di sekolah	0,537
Faktor4	P4	Lulusan SD Muhammadiyah ini mudah melanjutkan ke SMP	0,801
	P9	Sekolah suasanaanya menyenangkan	0,666

Sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tentang kepuasan siswa SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, maka dari ke-15 variabel manifes dikurangi menjadi 4 variabel laten saja. Keempat variabel laten ini merupakan variabel yang bisa memberikan seperti apa gambaran tentang kepuasan siswa SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan.

Selanjutnya dilakukan interpretasi untuk masing-masing variabel laten yang dibentuk dari variabel manifesnya.

➤ Faktor 1

Menurut hasil penelitian, faktor 1 mempunyai nilai persentase variasi sebesar 25,871% berarti faktor ini mempunyai pengaruh yang besar dan paling kuat yang menjadi bahan pertimbangan dalam kepuasan siswa SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel – variabel dominan yang membentuk faktor ini ada 4 variabel manifes, yaitu butir 8, butir 10, butir 12, dan butir 14 berturut-turut sesuai dengan besar bobot faktornya.

Variabel manifes butir 8 menunjukkan bisa/mudah mengatur teman-teman, butir 10 menunjukkan selalu dapat mengerjakan tugas dengan tepat waktu, butir 12 menunjukkan dapat mengerjakan soal dengan mudah, dan butir 14 menunjukkan menjumpai persoalan mudah menemukan jalan keluar.

Pihak sekolah perlu adanya penanganan yang serius terhadap siswa dengan melihat variabel manifes yang didapat dalam variabel laten. Dimana siswa masih membutuhkan adanya penerapan yang tegas akan mengerjakan tugas tepat waktu, kurang bisanya siswa mengerjakan soal dengan benar dan mendapatkan jalan keluar.

➤ Faktor 2

Faktor 2 mempunyai persentase variansi sebesar 12,260%, ini merupakan faktor kedua terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam kepuasan siswa SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 5 variabel manifes, yaitu butir 15, butir 13, butir 6, butir 1 dan butir 11 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 15 menunjukkan bahwa siswa puas, selama sekolah banyak keinginan yang dapat dicapai, butir 13 menunjukkan selama sekolah banyak pengetahuan yang diterima, dan butir 6 menunjukkan selama sekolah Bapak/Ibu guru selalu melindungi apabila ada masalah, butir 1 menunjukkan selama sekolah siswa puas karena harapannya terpenuhi, dan butir 11 menunjukkan selama sekolah siswa puas karena mendapatkan banyak ilmu.

Pihak sekolah kurang adanya pendekatan-pendekatan pada siswa, sehingga guru tidak tahu tingkat kesulitan dari setiap siswanya.

➤ Faktor 3

Faktor 3 mempunyai persentase variansi sebesar 8,822%, ini merupakan faktor ketiga terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam kepuasan siswa SD Muhammadiyah Gunungpring Muntlan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu terdiri dari 4 variabel manifes, yaitu butir 7, butir 2, butir 3, dan butir 5 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 7 menunjukkan bangga sekolah di SD Muhammadiyah ini, butir 2 menunjukkan selama sekolah puas dan tidak pernah ada keluhan, butir 3 menunjukkan dengan sekolah pikiran jadi tenang, dan butir 5 menunjukkan merasa nyaman di sekolah.

Dengan melihat variabel manifes diatas jelas bahwa siswa tidak ada keluhan akan pilihannya sekolah di SD Muhammadiyah ini dan merasa nyaman dengan sekolah di SD Muhammadiyah.

➤ Faktor 4

Faktor 4 mempunyai persentase variansi sebesar 7,899%, ini merupakan faktor keempat terbesar yang diperkirakan mempengaruhi perilaku siswa dalam menjadi bahan pertimbangan dalam kepuasan siswa SD Muhammadiyah Gunungpring Muntlan. Variabel-variabel dominan yang membentuk faktor itu

terdiri dari 2 variabel manifes, yaitu butir 4, dan butir 9 berturut-turut sesuai dengan besar faktornya.

Variabel manifes butir 4 menunjukkan lulusan SD Muhammadiyah ini mudah melanjutkan ke SMP, dan butir 9 menunjukkan sekolah suasana yang menyenangkan.

Dengan melihat variabel manifes di atas jelas bahwa siswa merasa yakin akan bisa mudah mencapai SMP yang mereka inginkan.

4.3 Pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

4.3.1 Pengaruh Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada bagian sebelumnya, maka pengaruh layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa ditentukan dengan mencari nilai t hitung. Karena $n \geq 30$, maka :

$$\begin{aligned} t &= r_s \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r_s^2}} \\ &= 0,11 \sqrt{\frac{248 - 2}{1 - (0,11)^2}} \\ &= 1,736 \end{aligned}$$

Untuk menguji harga t ini signifikan atau tidak, maka diperbandingkan dengan tabel t.

Untuk uji hipotesisnya :

a. Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh antara layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa

H_1 : Terdapat pengaruh antara layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa

- b. Dipilih taraf nyata (α) = 0,05 dengan db = 246

Menurut tabel t nilainya adalah = 1,65

- c. Pengambilan keputusan

Berdasarkan nilai t hitung dengan nilai t tabel

Nilai t hitung (1,736) > nilai t tabel (1,65), sehingga H_0 ditolak.

Jadi terdapat pengaruh antara layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa.

4.3.2 Pengaruh Profesionalisme guru terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada bagian sebelumnya, maka pengaruh profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa ditentukan dengan mencari nilai t hitung. Karena $n \geq 30$, maka :

$$\begin{aligned} t &= r_s \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r_s^2}} \\ &= 0,446 \sqrt{\frac{248 - 2}{1 - (0,446)^2}} \\ &= 17,524 \end{aligned}$$

Untuk menguji harga t ini signifikan atau tidak, maka diperbandingkan dengan tabel t.

Untuk uji hipotesisnya :

a. Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh antara profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa

Hi : Terdapat pengaruh antara profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa

b. Dipilih taraf nyata (alpha) = 0,05 dengan db =246

Menurut tabel t nilainya adalah = 1,65

c. Pengambilan keputusan

Berdasarkan nilai t hitung dengan nilai t tabel

Nilai t hitung (17,524) > nilai t tabel (1,65), sehingga Ho ditolak.

Jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa.

4.3.3 Pengaruh Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme guru terhadap Kepuasan Siswa.

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada bagian sebelumnya, maka pengaruh layanan pembelajaran dan profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa ditentukan dengan mencari nilai t hitung. Karena $n \geq 30$, maka :

$$\begin{aligned}
 t &= r_s \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r_s^2}} \\
 &= 0,370 \sqrt{\frac{248 - 2}{1 - (0,370)^2}} \\
 &= 16,883
 \end{aligned}$$

Untuk menguji harga t ini signifikan atau tidak, maka diperbandingkan dengan tabel t.

Untuk uji hipotesisnya :

a. Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh antara layanan pembelajaran dan profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa.

Hi : Terdapat pengaruh antara layanan pembelajaran dan profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa.

b. Dipilih taraf nyata (α) = 0,05 dengan db = 246

Menurut tabel t nilainya adalah = 1,65

c. Pengambilan keputusan

Berdasarkan nilai t hitung dengan nilai t tabel

Nilai t hitung (16,883) > nilai t tabel (1,65), sehingga Ho ditolak.

Jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan pembelajaran dan profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Layanan Sekolah merupakan bagian yang penting dalam upaya mencapai tujuan pendidikan. Siswa sebagai pelanggan utama dalam pendidikan harus dilayani secara optimal sampai dapat merasa puas. Dengan layanan yang baik dan memuaskan tentu akan mudah mengantarkan siswa untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Di samping itu profesionalisme harus dimiliki oleh setiap guru, sehingga guru mantap dalam menerapkan / mentransfer ilmunya kepada peserta didik. Percaya diri dengan kemampuan yang dimiliki serta memahami tugas-tugas guru profesional merupakan modal pokok. Jika profesionalisme ini dimiliki oleh setiap guru tentu akan mampu mengemban amanat profesi, kemanusiaan dan kemasyarakatan, pada akhirnya kualitas pendidikan semakin meningkat.

SD Muhammadiyah gunungpring Muntilan yang merupakan SD favorit di Kabupaten Magelang mempunyai kepedulian dan komitmen yang besar untuk memuaskan siswa sebagai pelanggan. Tampak dalam penelitian ini bahwa layanan pembelajaran dan profesionalisme guru mempunyai pengaruh yang positif dan sangat menentukan kepuasan siswa.

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, disimpulkan sebagai berikut :

- 5.1.1 Layanan pembelajaran di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, Kabupaten Magelang sangat menentukan kepuasan siswa. Pengaruh layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa ditunjukkan dengan nilai 1,736. Setelah dibandingkan dengan t tabel, nilai tersebut menunjukkan bahwa siswa puas terhadap layanan pembelajaran di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan analisis faktor, gambaran mengenai layanan pembelajaran di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan dapat dihasilkan 3 faktor yang sangat menentukan, masing-masing terdiri dari beberapa variabel manifes. Faktor 1 mempunyai nilai persentase variasi sebesar 26,601% berarti faktor ini mempunyai pengaruh yang besar dan paling kuat dalam memberi pertimbangan mengenai layanan pembelajaran di SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel-variabel yang sangat perlu untuk diperhatikan dan perlu adanya penanganan yang lebih serius yaitu penggunaan alat bantu/peraga yang dipakai dalam mengajar sesuai dengan materi pelajaran yang diajarkan, Kegiatan ekstrakuler sesuai dengan bakat dan minat para siswa, peralatan laboratorium dilengkapi, materi pelajaran sesuai dengan buku.
- 5.1.2 Profesionalisme guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, Kabupaten Magelang sangat menentukan kepuasan siswa. Pengaruh profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa ditunjukkan dengan nilai 17,524. Setelah dibandingkan dengan t tabel, nilai tersebut menunjukkan bahwa siswa sangat puas terhadap Profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan analisis faktor, gambaran mengenai

profesionalisme guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan dapat dihasilkan 9 faktor yang masing-masing terdiri dari beberapa variabel manifes. Faktor 1 mempunyai nilai persentase variasi sebesar 19,833% berarti faktor ini mempunyai pengaruh yang besar dan paling kuat dalam memberi pertimbangan mengenai profesionalisme guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan. Variabel – variabel dominan yang membentuk faktor ini ada 5 variabel manifes, yang merupakan variabel-variabel yang sangat perlu untuk diperhatikan dan perlu penanganan yang serius yaitu Guru memberikan pengetahuan yang baru, memberikan tambahan pelajaran, memberi hadiah pada siswa yang nilainya tertinggi, guru menggunakan alat bantu yang sesuai, serta menambah materi pelajaran dari sumber lain.

- 5.1.3 Layanan pembelajaran dan profesionalisme guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan, Kabupaten Magelang sangat menentukan kepuasan siswa. Pengaruh layanan pembelajaran dan profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa ditunjukkan dengan nilai 16,883. Setelah dibandingkan dengan t tabel, nilai tersebut menunjukkan bahwa siswa sangat puas terhadap Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan maka peneliti memberanikan diri untuk memberikan saran ;

5.2.1 Demi peningkatan layanan kepada siswa, Kepala Sekolah dan para guru hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ; (1) Alat bantu/peraga pendidikan yang dipakai dalam mengajar hendaknya disesuaikan dengan materi pelajaran. (2) Kegiatan ekstrakuler yang ada di sekolah perlu disesuaikan dengan bakat dan minat para siswa, (3) peralatan laboratorium perlu dilengkapi, (4) materi yang diajarkan disesuaikan dengan buku dan kurikulum yang berlaku.

5.2.2 Untuk meningkatkan profesionalisme, para guru hendaknya mengutamakan hal-hal berikut ; (1) memberikan pengetahuan baru sesuai dengan kondisi dan peristiwa yang terjadi setiap saat, (2) memberikan tambahan pelajaran untuk meningkatkan prestasi siswa, (3) memberi hadiah pada siswa yang nilainya tertinggi sebagai penghargaan untuk meningkatkan semangat belajar, (4) menggunakan alat peraga yang sesuai dengan materi pelajaran, (5) memberi tambahan materi pelajaran yang diambil dari sumber lain untuk memperkaya pengetahuan siswa.

5.2.3 Agar siswa merasa puas sekolah di SD Muhammadiyah Gunungpring, para guru hendaknya memberikan bimbingan kepada siswa agar ; (1) bisa mengatur teman-teman, (2) dapat mengerjakan tugas dengan tepat waktu,

(3) mudah dalam mengerjakan soal, (4) ketika menjumpai persoalan mudah menemukan jalan keluar.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1989. *Manajemen Penelitian* , Jakarta : Proyek Lembaga Pengembangan Pendidikan Tenaga Kependidikan (L2LPTK).
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rinneka Cipta.
- Depdiknas, 2001. *Pedoman Penyusunan SPM Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan menengah*. Jakarta : Dirjen Dikdasmen.
- Depdiknas, 2003. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah*. Jakarta : Dirjen Dikdasmen
- Depdiknas. 2004. *Kebijakan Nasional tentang Akreditasi”*.. Jakarta : Badan Akreditasi Sekolah Nasional
- Depertemen Agama. 2000. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung : CV Penerbit Diponegoro
- Hadi, Sutrisno. 1994. *Analisis Regresi* . Yogyakarta : Andi Offset
- Harefa, Andrias. 2005. *Menjual Tanpa Hambatan* . Yogyakarta ; Andi
- Jerome Mc Carthy dan William D. perreault Jr. 1996. *Dasar-dasar Pemasaran* . Jakarta : Erlangga
- Juran, JM. 1995. *Kepemimpinan Mutu “Seri Manajemen”* . Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo
- Mulyadi, Agus. 2003, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling* , Depdiknas Dirjen Dikdasmen Direktorat tenaga Kependidikan.
- Mulyasa, E. 2004. *Manajemen berbasis Sekolah*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. 1999. *Metode Reseach (Penelitian Ilmiah)* . Jakarta : Bumi Aksara.

- Popham, W. James dan Eva L. Baker. 2002. *Teknik Mengajar Secara Sistematis*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Prayitno. 2004. *Layanan Penempatan dan Penyaluran*. Padang : FIP Universitas Negeri Padang.
- Rifa'i, Achmad. 2002. *Aplikasi Statistik untuk Penelitian Pendidikan*. Semarang: UNNES
- Salim, Agus dkk. 2004. *Indonesia Belajarlah "Membangun Pendidikan Indonesia"*. Semarang : Penerbit Gerbang madani Indonesia.
- Santosa, Singgih. 1999. *SPSS; Mengolah Data Statistik Secara profesional*. Jakarta : PT Alex Media Kopuntindo Kelompok Gramedia.
- Santosa, Singgih. 2002. *Latihan SPSS; Statistik Multivariat*. Jakarta : PT Alex Media Kopuntindo Kelompok Gramedia.
- Semiawan, Conny 1984. *Memupuk Bakat dan Kreativitas Siswa Sekolah Menengah* : Jkarta : PT Gramedia.
- Simamora, Bilson. 2005. Jakarta. *Analisis Multivariat Pemasaran* : PT Gramedia Utama Pustaka.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta : LP3ES.
- Soewarno, B. 1987. *Metode Kuantitatif dalam Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Pendidikan*. Jakarta : Depdikbud. Detjen Dikti P2LPTK
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. 1989. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi* . Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono, 1999, *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.

- Supranto, J. 2001. *Statistik, Teori dan aplikasi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Supriyadi, Dedi. 1998. *Mengangkat Citra dan Martabat Guru*. Yogyakarta : Mitra Gama Widya.
- Sutopo dan Adi Suryanto . 2003. *Pelayanan prima “Bahan Ajar Diklat Prajab Golongan III* . Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI
- Syafaruddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta : Grasindo
- Syah, Muhibban. 2004. *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Bandung : Rosdakarya.
- Tilaar, HAR. 2002. *Membenahi Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Rinneka Cipta
- Tjiptono Fandi dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Usman , Moh User. 2000. *Menjadi Guru professional*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Wibowo AS, Ventura Elisawati, dan Hermawan Kartajaya. 2004. *36 Kasus Pemasaran Asli Indonesia* Jakarta : PT Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- (2005), PP no 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta : CV Eko Jaya.
- (2005). *Program Hibah Kemitraan LPTK Jurusan Kimia*. Semarang : FMIPA UNNES

Lampiran 1

Output Realibilitas dan Validitas Layanan Pembelajaran
Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	39.0161	16.8014	.4197	.7394
VAR00002	39.2903	16.8951	.3010	.7500
VAR00003	39.1210	16.5602	.3594	.7442
VAR00004	39.1169	18.4761	.0359	.7701
VAR00005	39.0927	15.9549	.4678	.7328
VAR00006	38.8750	16.7090	.2791	.7540
VAR00007	38.8226	17.4826	.1883	.7610
VAR00008	39.3508	16.9088	.3187	.7480
VAR00009	39.0968	16.6384	.4010	.7403
VAR00010	39.4677	16.7358	.4269	.7386
VAR00011	39.0363	15.9946	.5321	.7276
VAR00012	39.0887	16.9961	.3159	.7481
VAR00013	38.6210	16.9084	.3795	.7426
VAR00014	39.0524	16.4628	.4772	.7340
VAR00015	38.9758	16.1371	.5507	.7273

Reliability Coefficients

N of Cases = 248.0

N of Items = 15

Alpha = .7572

Lampiran 2

Output Realibilitas dan Validitas Profesionalisme Guru

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	68.6573	38.2991	.3530	.7925
VAR00002	69.5444	37.6175	.3854	.7906
VAR00003	68.4355	37.8744	.3866	.7908
VAR00004	68.5806	39.1595	.2333	.7973
VAR00005	68.5806	38.1878	.2822	.7957
VAR00006	68.8871	36.6836	.4614	.7863
VAR00007	68.1411	37.0043	.4631	.7867
VAR00008	68.2177	37.5799	.4133	.7895
VAR00009	68.6089	35.6966	.4846	.7842
VAR00010	68.6774	37.8712	.4126	.7900
VAR00011	68.8266	36.8888	.4903	.7855
VAR00012	69.1935	37.7519	.3907	.7905
VAR00013	69.0444	37.4920	.3975	.7900
VAR00014	68.8589	38.3079	.3834	.7916
VAR00015	68.8185	38.0439	.4098	.7904
VAR00016	68.6290	38.0562	.4165	.7902
VAR00017	68.9960	40.0202	.0785	.8039
VAR00018	68.8105	38.0975	.2843	.7957
VAR00019	68.8911	38.6399	.1992	.8005
VAR00020	68.9073	39.1857	.1562	.8019
VAR00021	68.3387	39.0427	.1557	.8027
VAR00022	68.7944	37.5810	.2744	.7974
VAR00023	68.6331	38.5571	.1920	.8015
VAR00024	68.5927	38.2586	.2946	.7950
VAR00025	68.9476	37.2402	.4486	.7877

Reliability Coefficients

N of Cases = 248.0

N of Items = 25

Alpha = .7999

Lampiran 3

Output Realibilitas dan Validitas Kepuasan Siswa

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	38.0282	15.6308	.4806	.7592
VAR00002	38.4234	16.7309	.3322	.7717
VAR00003	38.1573	15.6877	.4678	.7603
VAR00004	37.8427	17.3719	.1445	.7840
VAR00005	37.8226	14.7943	.5929	.7473
VAR00006	37.7742	15.2363	.3220	.7802
VAR00007	37.3508	16.2044	.3255	.7726
VAR00008	38.5161	16.8014	.3330	.7718
VAR00009	37.8669	16.1158	.3578	.7697
VAR00010	38.4355	16.4655	.4059	.7668
VAR00011	37.8831	15.7879	.4377	.7628
VAR00012	37.8710	16.4205	.3226	.7724
VAR00013	37.3468	16.3246	.3437	.7707
VAR00014	37.9758	15.5703	.5280	.7557
VAR00015	37.8508	15.8117	.4207	.7642

Reliability Coefficients

N of Cases = 248.0

N of Items = 15

Alpha = .7796

Lampiran 4

Tabel Hasil Analisis Kevalidan dari Layanan Pembelajaran

Jenis	Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Pembelajaran	1	0.4197	valid
	2	0.301	valid
	3	0.3594	valid
	4	0.0359	tidak valid
	5	0.4678	valid
	6	0.2791	valid
	7	0.1883	valid
	8	0.3187	valid
	9	0.401	valid
	10	0.4269	valid
	11	0.5321	valid
	12	0.3159	valid
	13	0.3795	valid
	14	0.4772	valid
	15	0.5507	valid

Lampiran 5

Tabel Hasil Analisis Kevalidan dari Profesionalisme Guru

Jenis	Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Profesionalisme Guru	1	0.353	valid
	2	0.3854	valid
	3	0.3866	valid
	4	0.2333	valid
	5	0.2822	valid
	6	0.4614	valid
	7	0.4631	valid
	8	0.4133	valid
	9	0.4846	valid
	10	0.4126	valid
	11	0.4903	valid
	12	0.3907	valid
	13	0.3975	valid
	14	0.3834	valid
	15	0.4098	valid
	16	0.4165	valid
	17	0.0785	tidak valid
	18	0.2843	valid
	19	0.1992	valid
	20	0.1562	valid
	21	0.1557	valid
	22	0.2744	valid
	23	0.192	valid
	24	0.2946	valid
	25	0.4486	valid

Lampiran 6

Tabel Hasil Analisis Kevalidan dari Kepuasan Siswa

Jenis	Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kepuasan	1	0.4806	valid
	2	0.3322	valid
	3	0.4678	valid
	4	0.1445	valid
	5	0.5929	valid
	6	0.322	valid
	7	0.3255	valid
	8	0.333	valid
	9	0.3578	valid
	10	0.4059	valid
	11	0.4377	valid
	12	0.3226	valid
	13	0.3437	valid
	14	0.528	valid
	15	0.4207	valid

Lampiran 7

Deskriptif Sampel

Frequencies

Statistics

		Kelas	Jenis Kelamin
N	Valid	248	248
	Missing	0	0

Frequency Table

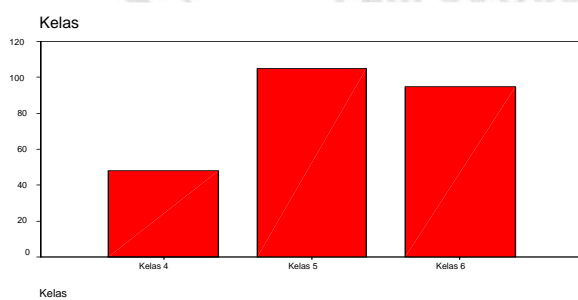
Kelas

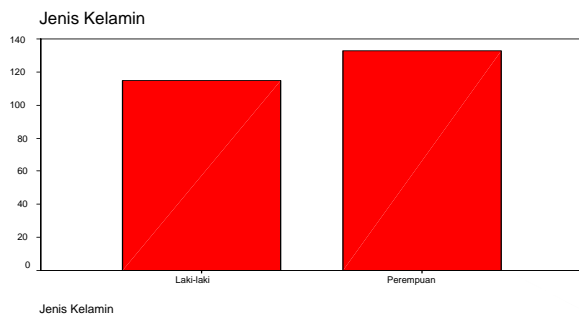
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kelas 4	48	19.4	19.4	19.4
	Kelas 5	105	42.3	42.3	61.7
	Kelas 6	95	38.3	38.3	100.0
	Total	248	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	115	46.4	46.4	46.4
	Perempuan	133	53.6	53.6	100.0
	Total	248	100.0	100.0	

Bar Chart





Lampiran 8

Korelasi Spearman

Correlations

			Kepuasan Siswa	Layanan Pembelajaran
Spearman's rho	Kepuasan Siswa	Correlation Coefficient	1.000	.110
		Sig. (2-tailed)	.	.084
		N	248	248
	Layanan Pembelajaran	Correlation Coefficient	.110	1.000
		Sig. (2-tailed)	.084	.
		N	248	248

Correlations

			Kepuasan Siswa	Profesionalisme Guru
Spearman's rho	Kepuasan Siswa	Correlation Coefficient	1.000	.446**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	248	248
	Profesionalisme Guru	Correlation Coefficient	.446**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	248	248

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Kepuasan Siswa	Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru
Spearman's rho	Kepuasan Siswa	Correlation Coefficient	1.000	.370**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	248	248
	Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru	Correlation Coefficient	.370**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	248	248

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran : 9

TABEL 3.1
TABEL FOR DETERMINING NEEDED SIZE S OF A RANDOMLY CHOSEN SAMPLE FROM A GIVEN FINITE POPULATION OF N CASES SUCH THAT THE SAMPLE PROPOSTION P WILL BE WITHIN + .05 OF THE POPULATION PROPORTION P WITH A 95 PERCENT LEVEL OF CONFIDENCE

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	150	152	1.500	306
30	28	160	155	1.600	310
35	32	170	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354

95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

Catatan : N = jumlah populasi

S = sampel

Lampiran 10 :

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Layanan Pembelajaran	<p><i>Indikator layanan pembelajaran, adalah ;</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Materi pelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku, 2. Kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan minat dan bakat siswa, 3. Pembelajaran bervariasi dengan pendekatan pakem (pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan) 4. Menggunakan alat peraga pelajaran sesuai dengan materi yang diajarkan. 5. Sarana pembelajaran (Laboratorium dan perpustakaan) memadai.
2	Profesionalisme Guru	<p><i>Indikator Guru profesional meliputi :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui substansi bidang tertentu secara mendalam dan luas. 2. Dapat melaksanakan pembelajaran dan penilaian

		<p>yang mendidik</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Berkepribadian. 4. Memiliki komitmen dan kepribadian terhadap pengembangan peserta didik 5. Berjiwa inovatif dan adaptif terhadap perubahan pendidikan. 6. Mengetahui tujuan pendidikan 7. Mengetahui fungsi sekolah dalam masyarakat 8. Mengetahui prinsip-prinsip psikologi pendidikan 9. Mengetahui bahan/materi pengajaran kurikulum yang berlaku 10. Mengetahui bahan perbaikan dan pengayaan 11. Menetapkan tujuan pembelajaran 12. Memilih dan mengembangkan bahan pembelajaran 13. Memilih dan mengembangkan strategi belajar mengajar 14. Memilih dan mengembangkan media pengajaran yang sesuai, 15. Memilih dan memanfaatkan sumber belajar 16. Menciptakan iklim belajar mengajar yang tepat 17. Mengatur ruang belajar 18. Mengelola program belajar mengajar 19. Mengelola interaksi belajar mengajar. 20. Menilai prestasi murid untuk kepentingan pengajaran 21. Menilai proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan, 22. Melakukan analisis penilaian, 23. Melakukan perbaikan dan pengayaan.
3	Kepuasan Pelanggan	<p><i>Indikator Kepuasan pelanggan:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi 2. Tidak ada keluhan dari pelanggan. <p><i>Indikator lain tentang kepuasan adalah ;</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pikirannya tenang. 2. Mempunyai jaminan masa depan. 3. Merasa nyaman dan terlindung. 4. Mempunyai rasa percaya diri dalam berkomunikasi. 5. Mempunyai jiwa kepemimpinan yang mantap dan

	<p>kepiawaian memimpin rapat.</p> <p>6. Saat-saat yang menyenangkan dengan anak-anak dan kegembiraan suasana di rumah.</p> <p>7. Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan.</p> <p>8. Mendapatkan kenikmatan, keuntungan, dan akurasi data.</p> <p>9. Pintar dan menguasai informasi.</p> <p>10. Menemukan jalan keluar dari problem ketakutan, kesusahan, cara meraih kenikmatan hidup/kebahagiaan, serta memperoleh apa yang diinginkan.</p>
--	--

Lampiran 11 : Indikator dan Angket Pertanyaan

LAYANAN PEMBELAJARAN

No	Indikator	Pertanyaan	No Soal
1	Materi pelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku.	Apakah materi pelajaran yang disampaikan guru anda sesuai dengan buku ?	1
2	Kegiatan ekstra kurikuler sesuai dengan minat dan bakat siswa.	Apakah jenis kegiatan ekstrakuler yang ada di sekolah sesuai minat para siswa ?	2
		Apakah jenis kegiatan ekstrakuler yang ada di sekolah sesuai bakat para siswa ?	3
		Apakah kegiatan ekstrakurikuler berjalan dengan tertib ?	4
3	Pembelajaran bervariasi, dengan pendekatan Pakem yaitu Pembelajaran	Apakah pada saat pelajaran semua siswa aktif?	5
		Apakah kegiatan pembelajaran sering diselingi dengan cerita dan menyanyi ?	6

	yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan.	Apakah kegiatan pembelajaran berjalan sesuai dengan jadwal ?.	7
4	Penggunaan alat peraga pelajaran sesuai dengan materi yang diajarkan	Apakah media / alat bantu yang digunakan oleh Bapak/Ibu guru , sesuai dengan materi pelajaran ?	8
5	Sarana pembelajaran (Laboratorium dan Perpustakaan) memadai.	Apakah ruang laboratorium di sekolah anda kondisinya baik ?	9
		Apakah peralatan yang ada di labortorium lengkap ?	10
		Apakah ruang perpustakaan sekolah anda kondisinya baik ?	11
		Penataan tempat duduk untuk membaca menyenangkan.	12
		Apakah buku yang ada di perpustakaan sekolah anda banyak ?	13
		Apakah buku yang ada di perpustakaan anda bermacam-macam ?	14
		Apakah pelayanan petugas perpustakaan sekolah anda memuaskan ?	15

PROFESIONALISME GURU

No	Indikator	Pertanyaan	No Soal
1	Mengetahui substansi bidang tertentu secara mendalam dan luas.	Apakah guru Anda dalam mengajar mantap dan lancar ?	1
2	Dapat melaksanakan pembelajaran dan penilaian yang mendidik.	Apakah guru Anda memberi hadiah kepada siswa yang nilainya tertinggi ?	2
3	Berkepribadian.	Apakah guru Anda tingkah lakunya baik?	3
		Apakah guru Anda tingkah lakunya dapat dicontoh ?	4
4	Memiliki komitmen dan kepribadian terhadap pengembangan peserta didik.	Apakah guru Anda mengetahui tingkah laku siswa ?	5
5	Berjiwa inovatif dan adaptif terhadap	Apakah guru Anda selalu mengajarkan hal-hal yang baru ?	6

	perubahan pendidikan.		
6	Mengenal tujuan pendidikan	Apakah guru Anda selalu mengajarkan agar siswa belajar giat ?	7
7	Mengenal fungsi sekolah dalam masyarakat	Apakah guru Anda mengajarkan agar siswa berbuat baik dalam masyarakat.	8
8	Mengenal prinsip-prinsip psikologi pendidikan	Apakah guru Anda selalu memperhatikan sifat-sifat dan tingkah laku setiap siswa ?	9
9	Menguasai bahan / materi pengajaran .	Apakah guru Anda mengajar dengan jelas dan mudah dipahami ?	10
10	Menguasai bahan perbaikan dan pengayaan	Apakah guru anda sering menambahkan materi pelajaran yang tidak ada di buku ?	11
11	Menetapkan tujuan pembelajaran	Sebelum mengajar, apakah guru Anda tujuan yang ingin dicapai ?	12
12	Memilih dan mengembangkan bahan pembelajaran	Apakah materi pelajaran yang diajarkan sesuai dengan keinginan Anda ?	13
13	Memilih dan mengembangkan strategi belajar mengajar	Apakah guru anda cara mengajarnya sudah sesuai ?	14
14	Memilih dan mengembangkan media pengajaran yang sesuai,	Apakah alat yang dipakau guru anda dalam mengajar sudah sesuai?	15
15	Memilih dan memanfaatkan sumber belajar	Apakah guru anda menggunakan buku sesuai dengan pelajaran ?	16
16	Menciptakan iklim belajar mengajar yang tepat	Saat guru saya mengajar, apakah semua siswa memperhatikan ?	17
17	Mengatur ruang belajar	Apakah guru anda sering mengatur tempat duduk siswa ?	18
18	Mengelola program belajar mengajar	Apakah guru anda mengajar secara secara urut ?	19
19	Mengelola interaksi belajar mengajar.	Apakah saat guru Anda mengajar sering ada diskusi dan tanya jawab ?	20
20	Menilai prestasi murid untuk kepentingan pengajaran	Apakah guru Anda selalu memberi nilai dalam ulangan ?	21
21	Menilai proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan,	Apakah guru Anda selalu memberi nilai pada saat mengajar ?	22

22	Melakukan analisis penilaian,	Apakah guru Anda mengoreksi hasil ulangan siswa ?	23
23	Melakukan perbaikan dan pengayaan.	Apakah guru Anda melaksanakan sering mengadakan ulangan ?	24
		Apakah guru Anda saya sering memberikan tambahan pelajaran ?	25

KEPUASAN SISWA

No	Indikator	Pertanyaan	No Soal
1	Keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi	Apakah selama sekolah di SD Muhammadiyah ini semua harapan Anda terpenuhi ?	1
2	Tidak ada keluhan dari pelanggan.	Apakah selama sekolah di SD Muhammadiyah ini Anda tidak pernah mempunyai keluhan ?	2
3	Pikrannya tenang.	Dengan sekolah di SD Muhammadiyah ini apakah pikiran Anda tenang ?	3
4	Mempunyai jaminan masa depan	Apakah lulusan SD Muhammadiyah ini mudah melanjutkan ke SMP ?	4
5	Merasa nyaman dan terlindung.	Apakah Anda merasa nyaman sekolah di SD Muhammadiyah ini. ?	5
		Apakah selama sekolah di SD Muhammadiyah ini Bapak/Ibu guru selalu melindungi apabila ada masalah ?	6
6	Mempunyai rasa percaya diri dalam berkomunikasi.	Apakah Anda bangga sekolah di SD Muhammadiyah ini ?	7
7	Mempunyai jiwa kepemimpinan yang mantap.	Apakah Anda bisa/mudah mengatur teman-teman anda ?	8
8	Saat-saat yang menyenangkan dengan anak-anak dan kegembiraan suasana di rumah (sekolah)	Apakah di SD Muhammadiyah ini suasananya menyenangkan ?	9
9	Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan.	Apakah anda selalu dapat mengerjakan tugas dengan tepat waktu ?	10
10	Mendapatkan kenikmatan,	Selama sekolah di SD Muhammadiyah	11

	keuntungan, dan akurasi data.	ini apakah Anda merasa puas karena mendapatkan keuntungan ?	
11	Pintar dan menguasai informasi.	Apakah Anda dapat mengerjakan soal dengan mudah ?	12
		Selama sekolah di sini apakah banyak informasi yang Anda terima.	13
12	Menemukan jalan keluar dari problem ketakutan, dan kesusahan, serta memperoleh apa yang diinginkan.	Kalau menjumpai persoalan , apakah Anda mudah menemukan jalan keluar ?	14
		Apakah semua keinginan anda dapat diperoleh ?	15

Lampiran 12 : Angket Siswa

A. ANGKET LAYANAN PEMBELAJARAN

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada huruf a, b, c, atau d sesuai keadaan yang sebenarnya !

1. Apakah materi pelajaran yang disampaikan guru anda sesuai dengan buku ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. sesuai
 - c. kurang sesuai
 - d. tidak sesuai

2. Apakah jenis kegiatan ekstrakuler yang ada di sekolah sesuai minat para siswa ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. sesuai
 - c. kurang sesuai
 - d. tidak sesuai

3. Apakah jenis kegiatan ekstrakuler yang ada di sekolah sesuai bakat para siswa ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. sesuai
 - c. kurang sesuai
 - d. tidak sesuai

4. Apakah kegiatan ekstrakurikuler berjalan dengan tertib ?
 - a. sangat tertib
 - b. tertib
 - c. kurang tertib
 - d. tidak tertib
5. Pada saat pelajaran, apakah semua siswa aktif ?
 - a. semua aktif
 - b. banyak yang aktif
 - c. sedikit yang aktif
 - d. tidak ada yang aktif
6. Apakah kegiatan pembelajaran sering diselingi dengan cerita dan menyanyi ?
 - a. Sering
 - b. kadang-kadang
 - c. selalu
 - d. tidak pernah
7. Apakah kegiatan pembelajaran berjalan sesuai dengan jadwal ?
 - a. sangat sesuai
 - b. sesuai
 - c. kurang sesuai
 - d. tidak sesuai
8. Apakah alat bantu yang digunakan oleh Bapak/Ibu guru , sesuai dengan materi pelajaran ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. sesuai
 - c. kurang sesuai
 - d. tidak sesuai.
9. Apakah ruang laboratorium di sekolah anda kondisinya baik ?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
10. Apakah peralatan yang ada di labortorium lengkap ?
 - a. sangat lengkap
 - b. lengkap
 - c. kurang lengkap
 - d. tidak lengkap
11. Apakah ruang perpustakaan sekolah anda kondisinya baik ?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
12. Apakah penataan tempat duduk untuk membaca menyenangkan ?
 - a. sangat menyenangkan
 - b. menyenangkan
 - c. kurang menyenangkan
 - d. tidak menyenangkan.
13. Apakah buku yang ada di perpustakaan sekolah anda banyak ?
 - a. sangat banyak
 - b. banyak
 - c. sedikit
 - d. sangat sedikit
14. Apakah buku yang ada di perpustakaan anda lengkap/bermacam-macam ?
 - a. sangat lengkap
 - c. kurang lengkap

b. lengkap

d. tidak lengkap

15. Apakah pelayanan petugas perpustakaan sekolah anda memuaskan ?

a. sangat memuaskan

c. kurang memuaskan

b. memuaskan

d. tidak memuaskan.

C. ANGKET PROFESIONALISME GURU

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada huruf a, b, c, atau d sesuai keadaan yang sebenarnya !

1. Apakah guru Anda dalam mengajar lancar ?
 - a. sangat lancar
 - b. lancar
 - c. kurang lancar
 - d. tidak lancar
2. Apakah guru Anda sering memberi hadiah/perhatian kepada siswa yang nilainya tertinggi ?
 - a. sangat sering
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
3. Apakah guru Anda tingkah lakunya baik?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
4. Apakah guru Anda disegani para siswa ?
 - a. sangat disegani
 - b. disegani
 - c. kurang disegani
 - d. tidak disegani
5. Apakah guru Anda mengetahui semua tingkah laku siswa ?
 - a. mengetahui semua
 - b. mengetahui sebagian besar
 - c. mengetahui sedikit
 - d. tidak mengetahui
6. Apakah guru Anda sering memberikan pengetahuan yang baru ?
 - a. sangat sering
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
7. Apakah guru Anda selalu mengajarkan agar siswa belajar giat ?
 - a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
8. Apakah guru Anda menganjurkan agar siswa berbuat baik kepada orang lain ?
 - a. sangat sering
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah

9. Apakah guru Anda selalu memperhatikan sifat-sifat dan tingkah laku siswa ?
- selalu
 - sering
 - kadang-kadang
 - tidak pernah
10. Apakah guru Anda mengajar dengan jelas dan mudah dipahami ?
- sangat jelas
 - jelas
 - kurang jelas
 - tidak jelas
11. Apakah guru anda banyak menambahkan materi pelajaran yang tidak ada di buku ?
- sangat banyak
 - banyak
 - sedikit
 - tidak menambahkan
12. Sebelum mengajar, apakah guru Anda selalu menyampaikan tujuan yang ingin dicapai ?
- selalu
 - sering
 - kadang-kadang
 - tidak pernah
13. Apakah materi pelajaran yang diajarkan sesuai dengan keinginan Anda ?
- sangat sesuai
 - sesuai
 - kurang sesuai
 - tidak sesuai
14. Apakah guru Anda cara mengajarnya sudah tepat ?
- sangat tepat
 - tepat
 - kurang tepat
 - tidak tepat
15. Apakah alat yang dipakai guru Anda dalam mengajar sudah sesuai ?
- sangat sesuai
 - sesuai
 - kurang sesuai
 - tidak sesuai
16. Apakah guru Anda menggunakan buku sesuai dengan pelajaran ?
- sangat sesuai
 - sesuai
 - kurang sesuai
 - tidak sesuai
17. Saat guru Anda mengajar, apakah semua siswa memperhatikan ?
- semua memperhatikan
 - banyak yang memperhatikan
 - sedikit yang memperhatikan
 - tidak ada yang memperhatikan
18. Apakah guru Anda sering mengatur tempat duduk siswa ?
- Sangat sering
 - sering
 - kadang-kadang
 - tidak pernah

19. Apakah guru Anda dalam mengajar selalu berurutan ?
 - a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
20. Apakah saat guru Anda mengajar sering diskusi dan tanya jawab ?
 - a. Sangat sering
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
21. Apakah guru Anda selalu memberi nilai dalam ulangan ?
 - a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
22. Apakah guru Anda selalu memberi nilai pada saat mengajar ?
 - a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
23. Apakah guru Anda mengoreksi setiap ulangan siswa ?
 - a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
24. Apakah guru Anda sering mengadakan ulangan ?
 - a. sangat sering
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
25. Apakah guru Anda saya sering memberikan tambahan pelajaran ?
 - a. Sangat sering
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah

C. ANGKET KEPUASAN SISWA

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada huruf a, b, c, atau d sesuai dengan perasaan anda dan keadaan yang sebenarnya !

1. Apakah selama sekolah di SD Muhammadiyah ini semua harapann Anda terpenuhi ?
 - a. semua terpebuhi
 - b. banyak yang terpenuhi
 - c. sedikit yang terpenuhi
 - d. tidak terpenuhi
2. Apakah selama sekolah di SD muhammadiyah ini Anda tidak pernah mengeluh karena puas ?
 - a. tidak
 - b. kadang-kadang
 - c. sering
 - d. selalu

3. Dengan sekolah di SD Muhammadiyah ini apakah pikiran Anda tenang ?
 - a. sangat tenang
 - b. tenang
 - c. kurang tenang
 - d. tidak tenang
4. Apakah lulusan SD Muhammadiyah ini mudah melanjutkan ke SMP ?
 - a. sangat mudah
 - b. mudah
 - c. sukar
 - d. sangat sukar
5. Apakah Anda merasa nyaman sekolah di SD Muhammadiyah ini. ?
 - a. sangat nyaman
 - b. nyaman
 - c. kurang nyaman
 - d. tidak nyaman
6. Apakah selama sekolah di SD Muhammadiyah ini Bapak/Ibu guru selalu melindungi apabila ada masalah ?
 - a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
7. Apakah Anda bangga sekolah di SD Muhammadiyah ini ?
 - a. sangat bangga
 - b. bangga
 - c. kurang bangga
 - d. tidak bangga
8. Apakah Anda bisa/mudah mengatur teman-teman anda ?
 - a. sangat mudah
 - b. mudah
 - c. sukar
 - d. sangat sukar
9. Apakah di SD Muhammadiyah ini suasanaanya menyenangkan ?
 - a. sangat menyenangkan
 - b. menyenangkan
 - c. kurang menyenangkan
 - d. tidak menyenangkan
10. Apakah anda selalu dapat mengerjakan tugas dengan tepat waktu ?
 - a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
11. Selama sekolah di SD Muhammadiyah ini apakah Anda merasa puas karena mendapatkan banyak ilmu ?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. kurang puas
 - d. tidak puas
12. Apakah Anda dapat mengerjakan soal dengan mudah ?
 - a. sangat mudah
 - b. mudah
 - c. sukar
 - d. sangat sukar

13. Selama sekolah di SD Muhammadiyah ini apakah banyak pengetahuan yang Anda terima ?
- a. sangat banyak
 - b. banyak
 - c. sedikit
 - d. sangat sedikit
14. Kalau menjumpai persoalan , apakah Anda mudah menemukan jalan keluar ?
- a. sangat mudah
 - b. mudah
 - c. sukar
 - d. sangat sukar
15. Selama sekolah di SD Muhammadiyah ini apakah banyak keinginan dapat dicapai ?
- a. sangat banyak
 - b. banyak
 - c. sedikit
 - d. tidak ada yang tercapai

