

NASKAH PUBLIKASI

TESIS

**Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai
Gelar Magister Pendidikan**



Disusun Oleh:

**Nama : MULKI RAKHMAWATI
NIM : Q 100 050 355
Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2011**

LEMBAR PENGESAHAN

**STUDI TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA
SMA MUHAMMADIYAH DI SURAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

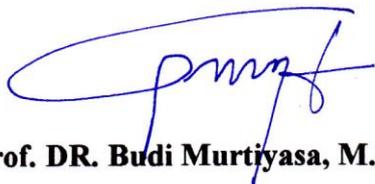
Oleh :

MULKI RAHMAWATI

NIM. Q 1000 05 355

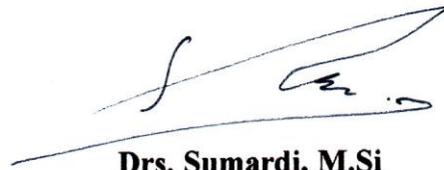
Naskah Publikasi telah disetujui oleh

Pembimbing I



Prof. DR. Budi Murdiyasa, M.Com

Pembimbing II



Drs. Sumardi, M.Si

STUDY TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA SMA

MUHAMMADIYAH DI SURAKARTA

Oleh : **MULKI RAKHMAWATI**

ABSTRACT

MULKI RAKHMAWATI. Q 100 050 355. Title: A Study on Student Satisfaction Level in SMA Muhammadiyah in Surakarta.

This research aimed to know the influence of medium, teacher professionalism, curriculum and empathy to student satisfaction.

The study is in SMA Muhammadiyah in Surakarta with population in SMA Muhammadiyah 1, 2, and 3 of 1568 students with 313 as the samples. It uses random sampling. This research is descriptive quantitative and educational correlation research.

Data are quantitative obtained from observation, questioner, and interview. For the accuracy, there used validity and reliability tests on questionnaire, and there also normality, heteroscedacity, and multicollinearity tests.

There known medium variable have positive effect on student satisfaction shown by regression coefficient of 0,190, t_{count} of 4,670, t_{table} of 1.960 or $4,670 > 1.960$. Teacher Professionalism has positive effect on student satisfaction was proven. It showed by regression coefficient of 0,160 by t_{count} of 3.471, and t_{table} of 1.960 or $3.471 > 1.960$. Curriculum has an effect on student satisfaction. It showed by regression coefficient of 0,084, t_{count} of 2,043, and t_{table} of 1.960 or $2,043 > 1.960$. Empathy has an effect on student satisfaction. It showed by regression coefficient of 0,207, t_{count} of 4,990, and t_{table} of 1.960 or $4,990 > 1.960$. And the variables have simultaneous effect on student satisfaction showed by f_{count} of 32,224 and f_{tables} of $(n-k-1); (k-1)$ of 2,37 or $32,224 > 2,37$.

Keyword: Student satisfaction.

PENDAHULUAN

Dunia pendidikan dalam beberapa tahun belakangan ini menjadi sorotan dari masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari begitu besarnya harapan masyarakat pada dunia pendidikan. Dunia pendidikan dianggap sebagai satu-satunya wadah untuk memajukan peradaban suatu bangsa, tentunya dalam hal ini adalah pendidikan yang meliputi berbagai aspek, baik aspek moral, aspek sosial, aspek intelektual dan juga aspek spiritual. Menurut Robins (2008:2) *Educators must respond to the needs of communities that are diverse in many components of culture*. Berdasarkan pendapat di atas maka pendidikan bertanggungjawab pada banyak komponen dalam kebudayaan.

Sebagai negara yang mayoritas berpenduduk muslim terbesar di dunia, maka di Indonesia banyak berdiri lembaga-lembaga pendidikan yang mempunyai ciri khas Islam, walaupun banyak juga lembaga pendidikan yang mempunyai ciri khas keagamaan yang lain. Mengingat begitu besarnya animo kepercayaan masyarakat kepada dunia pendidikan, maka sudah selayaknya bagi para pengelola lembaga pendidikan untuk senantiasa mempersiapkan diri dengan konsep-konsep strategis yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Pendidikan perlu dikelola dengan baik, dengan cara mempersiapkan SDM yang benar-benar mampu untuk mengelola pendidikan. Namun seiring dengan berjalannya waktu, dimana era globalisasi semakin nyata, maka saat ini banyak berkembang pola pendidikan agama yang memadukan antara pola tradisional dan pola pendidikan modern, sehingga nantinya diharapkan setiap santri ataupun lulusan pendidikan agama tersebut dapat pula hidup dan bersaing di tengah persaingan global saat ini.

Berbicara mengenai pola pendidikan modern, maka tidak bisa lepas dengan apa yang disebut dengan manajemen. Selanjutnya setiap manajemen akan membutuhkan pemimpin dan kepemimpinan. Tanpa hal ini, organisasi dan manajemen akan menjadi kacau, sehingga tujuan organisasi atau lembaga tersebut tidak akan tercapai.

Menurut Ratcliffe (2007:4) *feedback is the basis for how living systems keep in balance. Information on the past is used to keep processes efficient*. Dewasa ini pendidikan di sekolah diberi peranan yang strategis dan dinamis.

Pendidikan semakin diarahkan kepada tujuan-tujuan nasional pendidikan ditujukan kepada anak didik / siswa, dan siswa harus merasa nyaman maka kepuasan siswa harus diperhatikan.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk diperjuangkan di era kompetitif seperti sekarang ini. Kami menginginkan supaya SMA Muhammadiyah menjadi sekolah yang dicari oleh siswa atau sebagai idola siswa sehingga SMA Muhammadiyah di Surakarta sebagai sekolah alternative no.1 atau no.2 bagi siswa atau orang tua siswa.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas maka dapat ditunjukkan teori-teori : a. Definisi Kualitas, Tjiptono (2001:2) mendefinisikan kualitas sebagai berikut : 1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2. Kecocokan untuk pemakaian, 3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, 4. Bebas dari kerusakan atau cacat, 5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat. 6. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, 7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Dari definisi di atas maka dapat diketahui suatu pengertian bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa. Definisi Pelayanan, Pengertian pelayanan menurut Moenir (2006:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain dan haknya. Definisi Kualitas Pelayanan, Collier (dalam Yamit, 2001:22) mendefinisikan kualitas pelayanan, yaitu menekankan pada kata pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan pelanggan dan system kerja cara pelayanan. Menurut Olsen dan Wickoff (dalam Yamit, 2001:22) mendefinisikan kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan / siswa, definisi kepuasan pelanggan memenuhi rasa kepuasan siswa adalah mutlak bagi sekolah yang ingin mempertahankan siswa dalam jangka waktu panjang, karena dengan memenuhi perasaan senang dan menghindarkan perasaan kecewa siswa, berarti proses pembelajaran akan terus

berlangsung dan sekolah akan terus berkembang. Dan pada saat ini banyak sekolah yang memfokuskan pada kepuasan tinggi siswa, karena para siswa mempunyai rasa puas yang mudah berubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Faktor dalam menilai suatu pelayanan pelanggan, menurut Arikunto (2005:141) ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan untuk dijadikan indikator dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: a. Ketepatan waktu, b. Dapat dipercaya, c. Kemampuan teknis, d. Diharapkan, e. Berkualitas dan Harga yang sepadan salah satu faktor yang membuat siswa merasa puas di dalam sekolah adalah adanya sarana dan prasarana yang lengkap. Sarana Prasarana Belajar, Definisi Sarana Prasarana Belajar Arikunto, (2005:137) mengemukakan pendapat bahwa kelengkapan sarana pembelajaran adalah kelengkapan sarana belajar yang mendukung serta menunjang proses pembelajaran di sekolah. Berdasarkan pandangan di atas, kelengkapan sarana pembelajaran merupakan sarana yang mendukung aktivitas belajar yang terdapat di sekolah. Indikator kelengkapan sarana pembelajaran Menurut Arikunto (2005:139) sebagai tanda kelengkapan sarana pembelajaran di sekolah sebagai berikut: a. Kelengkapan Sarana, b. Kelengkapan buku pelajaran dan buku tulis siswa, c. Kelengkapan alat pelajaran, d. Kelengkapan alat peraga.

Faktor-faktor yang lain supaya siswa merasa puas di sekolah tertentu adalah mempunyai guru yang berkualitas atau berkompetensi pada bidangnya yang disebut guru profesional. Pengertian Guru Profesional Popon, (2003:5) Kata “profesional” erat kaitannya dengan kata “profesi”. Profesi adalah pekerjaan yang untuk melaksanakannya memerlukan sejumlah persyaratan tertentu. Definisi ini menyatakan bahwa suatu profesi menyajikan jasa yang berdasarkan ilmu pengetahuan yang hanya difahami oleh orang-orang tertentu yang secara sistematis diformulasikan dan diterapkan untuk memenuhi kebutuhan klien dalam hal ini masyarakat. Indikator Profesionalisme Guru, Kemampuan profesional yang harus dimiliki seorang guru adalah sebagai berikut : a. Kemampuan penguasaan materi/bahan pelajaran, b. Kemampuan perencanaan program proses belajar-mengajar, c. Kemampuan pengelolaan program belajar-mengajar, d. Kemampuan dalam pelaksanaan proses belajar-mengajar, e. Kemampuan penggunaan media

dan sumber pembelajaran, f. Kemampuan pelaksanaan evaluasi dan penilaian prestasi siswa, g. Kemampuan program bimbingan dan penyuluhan, h. Kemampuan dalam pelaksanaan diagnosis kesulitan belajar siswa. i. Kemampuan pelaksanaan administrasi kurikulum atau administrasi guru. J. Guru memahami prinsip-prinsip penelitian pendidikan dan mampu melaksanakan/mentafsirkan hasil-hasil penelitian pendidikan untuk kepentingan pengajaran.

Kurikulum juga sangat penting dalam pelaksanaan pendidikan dimana siswa harus merasa puas didalam mendapatkan pelajaran, Definisi Kurikulum. Menurut S. Nasution, (2008:5) Kurikulum adalah suatu rencana yang disusun untuk melancarkan proses belajar mengajar di bawah bimbingan dan tanggung jawab sekolah atau lembaga pendidikan beserta staf pengajarnya.

Menurut Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat (19) yang berbunyi: kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahanpelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraankegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Indikator Penerapan Kurikulum, Menurut Ridwan (2006:17) indikator penerapan kurikulum disekolah adalah: a. Menjabarkan, melaksanakan dan mengembangkan kurikulum nasional, lokal, dan khusus agama, b. Melalui kegiatan intra dan ekstra kurikuler, c. Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi PBM kegiatan ekstrakurikuler dengan menggunakan pendekatan keterampilan proses dengan prinsip belajar aktif mandiri, d. Menyusun evaluasi dan melaksanakannya dengan mengacu pada standar yang ditetapkan, e. Mengolah dan melaporkan hasil evaluasi kepada pihak yang berkepentingan (stakeholder).

Masih adalagi diantaranya adalah kepedulian sekolah atau guru terhadap siswa penting sekali dalam menentukan kepuasan siswa atau guru ber-empati kepada siswa. Empati kepada siswa, Definisi Empati Decety (2008:1): *a sense of similarity in feelings experienced by the self and the other, without confusion between the two individuals*. Berdasarkan pandangan di muka, maka empati adalah perasaan yang di alami diri sendiri dan orang lain tanpa kebingungan antara dua individu tersebut. Pandangan lain tentang pengertian empati adalah

kemampuan seseorang untuk “*share-feeling*” yang dilandasi kepedulian. Tanda Perhatian Guru dalam Kegiatan Belajar Tanda dukungan Guru bagi keberhasilan anak dalam belajar adalah sebagai berikut (Slameto, 2003:3) : a. Guru juga belajar, b. Pemberian tugas prioritas terkait kegiatan sekolah, c. Mendorong aktif berkegiatan di sekolah, d. Menciptakan situasi diskusi di sekolah, e. Orang tua perlu mengetahui pengalaman anak di sekolah. Pada penelitian ini hanya memfokuskan pelayanan semua bentuk kegiatan pembelajaran dan penunjangnya sehingga siswa merasa terpuaskan pada lingkungan pendidikan di SMA Muhammadiyah Surakarta.

Prima Vita Sari (2003) meneliti dengan judul Kontribusi Kualitas Pelayanan Kegiatan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa di SMU Batik I Surakarta. Penelitian tersebut merupakan penelitian *ex pose facto*, yaitu penelitian yang tidak perlu memberikan perlakuan lagi terhadap variabel bebas, tetapi tinggal melihat efeknya pada variabel terikat. Hasil penelitian menyebutkan bahwa terdapat kontribusi positif kualitas pelayanan kegiatan pembelajaran terhadap kepuasan siswa.

Zurni Zahara Samosir (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa USU yang terdaftar sebagai anggota Perpustakaan USU sampai dengan April 2004 yaitu sebanyak 26.208. Dari hasil pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti dimensi kualitas pelayanan beserta indikator-indikatornya memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan USU.

Syamsah Nas (2008) meneliti tentang Kualitas Jasa Kependidikan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa mengenai kualitas jasa pekendidikan perguruan tinggi swasta di Banjarmasin, secara rata-rata, tergolong sedang. Kualitas jasa yang dirasakan ini belum memuaskan karena masih berada dibawah kualitas jasa yang diharapkan.

Yulia Dirmansyah. (2005) meneliti tentang Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Mempelajari Akuntansi (Studi Kasus pada Siswa Kelas XI Jurusan IPS SMAN 1 Purworejo Tahun Ajaran 2004/2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa dalam mempelajari akuntansi dapat tercapai oleh faktor-faktor satisfiers. Ketidakpuasan siswa dalam mempelajari akuntansi akan terjadi oleh kondisi dissatisfier. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa apabila kondisi satisfiers dapat tercapai, maka akan memberikan motivasi untuk mempelajari akuntansi, sehingga dimungkinkan mampu menciptakan kepuasan siswa dalam mempelajari akuntansi, yang akhirnya akan diperoleh pencapaian prestasi yang baik dalam mempelajari akuntansi.

Birowa (2009) Persepsi Guru tentang kepemimpinan kepala sekolah, motivasi kerja dan keterampilan mengajar terhadap kepuasan kerja Guru SD Negeri se Kec. Grogol Kab. Sukoharjo.

Penelitian ini bertujuan mengetahui kontribusi 1) persepsi guru tentang kepemimpinan kepala sekolah, motivasi kerja dan keterampilan mengajar terhadap kepuasan kerja guru SD Negeri se Kec. Grogol Kabupaten Sukoharjo, 2) persepsi guru tentang kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap kepuasan kerja guru SD Negeri se Kec. Grogol Kab. Sukoharjo, 3) Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja Guru Negeri se Kec. Grogol Kab. Sukoharjo, 4) Keterampilan mengajar terhadap kepuasan kerja guru SD Negeri se Kec. Grogol, Kab. Sukoharjo.

Hasil penelitian menunjukkan hal sebagai berikut :

Terdapat Kontribusi persepsi guru tentang kepemimpinan Kepala Sekolah, motivasi kerja dan keterampilan mengajar terhadap kepuasan unjuk kerja Guru SD Negeri se Kec. Grogol, Kab. Sukoharjo. Hal ini dibuktikan oleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, berarti hipotesis yang diterima adalah hipotesis alternatif, hal ini dapat dikatakan bahwa variabel persepsi guru tentang kepemimpinan Kepala Sekolah, motivasi kerja dan keterampilan mengajar secara bersama-sama mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan kerja guru) di SD Negeri Kec. Grogol.

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut : a. Adakah pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan siswa ? b. Adakah pengaruh profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa?, c. Adakah pengaruh kurikulum terhadap kepuasan siswa? d. Adakah pengaruh empati terhadap kepuasan siswa? e. Adakah pengaruh sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum dan empati terhadap kepuasan siswa?

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dalam penelitian ini disajikan tujuan penelitian sebagai berikut : a. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan siswa, b. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa, c. Untuk mengetahui pengaruh kurikulum terhadap kepuasan siswa, d. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan siswa, f. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum dan empati terhadap kepuasan siswa.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi masyarakat dan subyek penelitian yaitu : a. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pendidikan sekolah-sekolah di bawah yayasan Muhammadiyah di Surakarta, b. Dapat memperoleh pengetahuan dalam praktek tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa, c. Memberikan sumbangan wawasan bagi penelitian selanjutnya pada program Pascasarjana Megister Manajemen Pendidikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan kuantitatif korelasional, karena penelitian ini mengungkapkan pengaruh kontribusi SMA Muhammadiyah di Surakarta. Kontribusi tersebut antara lain sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum, empati, terhadap kepuasan siswa. 1. Tempat dan Waktu Penelitian, Penelitian dilakukan di SMA Muhammadiyah di Surakarta. Waktu penelitian dilaksanakan sekitar 12 bulan yaitu mulai bulan Juni tahun 2009 sampai dengan Juli 2010. Populasi, Sampel dan Sampling, Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah siswa SMA Muhammadiyah 1, 2, dan 3 di Surakarta yang berjumlah 1700 orang, dengan distribusi sebagai berikut :

Tabel. Jumlah Siswa SMA Muhammadiyah di Surakarta

SMA	Jumlah Siswa
SMA Muhammadiyah 1	857
SMA Muhammadiyah 2	576
SMA Muhammadiyah 3	267
TOTAL	1700

Dengan keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga maka ditetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar dari total populasi 1700 siswa. Menurut Harry King (Sugiono, 2003:63) pada level signifikansi 5% ditentukan sampel sebesar 313 orang siswa. Distribusi sampel yang dilakukan antara lain adalah:

Tabel. Jumlah Siswa SMA Muhammadiyah di Surakarta

SMA	Jumlah Siswa
SMA Muhammadiyah 1	158
SMA Muhammadiyah 2	106
SMA Muhammadiyah 3	49
TOTAL	313

Dalam menentukan sampel agar diperoleh sampel yang tepat, maka digunakan cara-cara tertentu, yang dikenal dengan istilah teknik sampling. Teknik sampel *random sampling* diambil apabila karakteristik populasi terdiri dari kategori-kategori, kelompok atau golongan yang setara atau sejajar yang diduga secara kuat berpengaruh pada hasil-hasil penelitian (Sugiyono, 2003:73).

1. Metode Pengumpulan Data, Di dalam penelitian ini menggunakan berbagai metode pengumpulan data yaitu : a. Metode Observasi, b. Metode Angket.

Uji Instrumen, Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu Valid dan Reliabel.

Uji Asumsi, Dalam analisis regresi ada beberapa test yang bisa dilakukan terlebih dahulu untuk menguji apakah metode yang digunakan dan hasil perhitungan tersebut cocok dan bisa mewakili atau mendekati kenyataan yang ada. Terdapat tiga uji persyaratan yang digunakan dalam analisis regresi yaitu

pengujian normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis Regresi Linier Berganda, Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kegiatan pembelajaran adapun langkah-langkahnya menggunakan rumus persamaan regresi. $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$

Uji F, Uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama-sama.

Uji t, Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara terpisah. a. Uji koefisien Determinasi (R^2) Ghazali (2001:48) Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel.

Koefisien Regresi, Perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS for Windows V.11.5 (lampiran) dengan hasil nampak pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV.7 Regresi Linier Berganda

Variabel	B Koefisien Regresi	t hitung	Signifikansi
Konstan	1,526	6,836	0,000
Sarana dan prasarana (X_1)	0,190	4,670	0,000
Profesionalisme guru(X_2)	0,160	3,471	0,001
Kurikulum (X_3)	0,084	2,043	0,042
Empati (X_4)	0,207	4,990	0,000
Variabel dependen : Kepuasan siswa			

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel di atas maka disajikan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,526 + 0,190 X_1 + 0,160 X_2 + 0,084 X_3 + 0,207 X_4$$

Dari persamaan tersebut di atas, diketahui bahwa : 1) Konstan 1,526 adalah nilai kepuasan siswa jika Sarana dan prasarana (X_1), Profesionalisme guru (X_2), Kurikulum (X_3), Empati (X_4) tidak ada atau belum ditingkatkan atau sebesar nol.
2) $b_1 = 0,190$; koefisien regresi variabel Sarana dan prasarana (X_1) terhadap

kepuasan siswa (Y) sebesar 0,190, sementara Profesionalisme guru (X_2), Kurikulum (X_3), Empati (X_4) tetap. Hal tersebut menunjukkan pengaruh sarana dan prasarana dalam belajar yang diberikan kepada siswa mendukung kepuasan siswa. 3) $b_2 = 0,160$; koefisien regresi variabel Profesionalisme guru (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 0,160, sementara Sarana dan prasarana (X_1), Kurikulum (X_3), Empati (X_4) tetap. Hal tersebut menunjukkan pengaruh profesionalisme guru dalam mengajar mendukung kepuasan siswa. 4) $b_3 = 0,084$; koefisien regresi variabel Kurikulum (X_3) terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 0,084, sementara Sarana dan prasarana (X_1), Profesionalisme guru (X_2) Empati (X_4) tetap. Hal tersebut menunjukkan pengaruh Kurikulum yang diberikan kepada siswa mendukung kepuasan siswa. 5) $b_4 = 0,207$; koefisien regresi variabel Empati (X_4) terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 0,207, sementara Sarana dan prasarana (X_1), Profesionalisme guru (X_2) dan Kurikulum (X_3) tetap. Hal tersebut menunjukkan pengaruh Empati yang diberikan kepada siswa mendukung kepuasan siswa.

Uji F, Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel Sarana dan prasarana (X_1), Profesionalisme guru (X_2), Kurikulum (X_3), Empati (X_4) secara simultan terhadap Kepuasan Siswa (Y). Perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS for Windows V.11.5 (lampiran 12) dengan hasil nilai F_{hitung} sebesar 34,224 sementara nilai F_{tabel} ($n-k-1$); ($k-1$) sebesar 2,37 atau $34,224 > 2,37$, didukung signifikansi sebesar $0.00 < 0.05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama variabel Sarana dan prasarana (X_1), Profesionalisme guru (X_2), Kurikulum (X_3), Empati (X_4) secara simultan terhadap Kepuasan Siswa (Y) secara signifikan.

PEMBAHASAN

Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak sekolah yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa, menyebabkan setiap sekolah harus menepatkan orientasi pada kepuasan siswa dalam bidang pembelajaran untuk mencapai prestasi yang tertinggi.

Untuk mengetahui sejauhmana kepuasan siswa dapat diukur dari pelayanan yang diberikan sekolah khususnya SMA Muhammadiyah di Surakarta. Kepuasan siswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya mengenai harapan-harapan dan apa yang diterima siswa saat mengikuti proses pembelajaran dan memanfaatkan sarana dan prasarana yang diberikan oleh sekolah.

Profesionalisme guru adalah kemampuan guru untuk melakukan tugas pokoknya sebagai pendidik dan pengajar meliputi kemampuan merencanakan, melakukan, dan melaksanakan evaluasi pembelajaran. Pada prinsipnya setiap guru harus disupervisi secara periodik dalam melaksanakan tugasnya. Jika jumlah guru cukup banyak, maka kepala sekolah dapat meminta bantuan wakilnya atau guru senior untuk melakukan supervisi. Keberhasilan kepala sekolah sebagai supervisor antara lain dapat ditunjukkan oleh meningkatnya kinerja guru yang ditandai dengan kesadaran dan keterampilan melaksanakan tugas secara bertanggung jawab.

Sekolah mewajibkan Mata Pelajaran Agama yang ditetapkan oleh Pemerintah dari 2 jam menjadi 8 jam. Mata pelajaran Agama di SMA Muhammadiyah di Surakarta terdiri dari Mata Pelajaran Aqidah dan Tauhid (1jam), Mata Pelajaran Tarikh (1 jam), Mata Pelajaran Al Qur'an (1 jam), Mata Pelajaran Kemuhammadiyah (1 jam), Mata Pelajaran Bahasa Arab (2 jam), Mata Pelajaran Ibadah (1 jam).

Materi Mata Pelajaran yang di UAN-kan dari 6 jam ditambah menjadi 8 jam. Materi Mata Pelajaran computer dan Internet wajib diikuti oleh setiap siswa. Kegiatan ekstra kurikuler masing-masing siswa harus memilih dan mengikuti 2 pilihan kegiatan. Kegiatan ekstra kurikuler tersebut antara lain adalah: kegiatan Qiro'ah, kegiatan Karya Ilmiah Remaja, Pecinta Alam, Tapak Suci, Programmer Internet, Band, menjahit, Hizbul Wathon, (Pramuka Muhammadiyah), Olah Raga (sepak Bola, Futsal, dan Bola Volli), Bimbingan test untuk menghadapi UAN/olimpiade, dan kegiatan reparasi HP.

Kepekaan ini membantu anak-anak untuk bertingkah laku baik dan pada akhirnya memunculkan rasa kemanusiaan pada perkembangan pandangan siswa.

PENUTUP

Kesimpulan, Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan batuan program SPSS for Windows V 11.5 maka disajikan kesimpulan sebagai berikut: a. Sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Yang ditandai dengan koefisien probabilitas ($P=0,000$), $P < 0,05$ dan $St_d = 0,80838$. Hal tersebut pada sekolah muhammadiyah di Surakarta telah berupaya menyediakan dan memanfaatkan sarana dan prasarana didukung melalui pemanfaatan IT. b. Profesionalisme guru berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa adalah terbukti, yang ditandai dengan koefisien probabilitas $P = 0,001$, $P < 0,05$ dan $St_d = 0,76505$. Hal tersebut ditunjukkan bahwa guru SMA Muhammadiyah di Surakarta telah berpengalaman dan didukung oleh pendidikan dan pelatihan (diklat-diklat) yang di adakan pada tingkat lokal dan tingkat nasional serta didukung oleh jenjang pendidikan dan juga mengikuti tutoring ujian nasional. c. Kurikulum berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, yang ditandai dengan koefisien probabilitas $P = 0,042$, $P < 0,05$ dan $St_d = 0,82824$. Hal tersebut ditunjukkan oleh upaya pihak sekolah SMA Muhammadiyah di Surakarta dan didukung untuk menambah jam mata pelajaran Agama serta mata pelajaran Ujian Nasional sebagai upaya meningkatkan prestasi belajar siswa setiap tahun. Sebagai pendukung pembelajaran, dikembangkan pula layanan kepada siswa berbentuk pelajaran ekstra kurikuler, d. Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, yang ditandai dengan koefisien probabilitas $P=0,000$, $P < 0,05$ dan $St_d = 0,78699$. Hal tersebut ditunjukkan oleh bimbingan seluruh elemen sekolah dalam hal ini guru dan karyawan SMA Muhammadiyah Surakarta kepada siswa yang bermasalah ataupun tidak dalam jenjang pendidikan yang ditempuhnya, juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi siswa dalam belajar dan menjaga kesopanan saat kegiatan belajar mengajar berlangsung serta guru guru memberikan perahitian secara menyeluruh terhadap siswa yang kesulitan belajar saat menerima pelajaran. Kemudian juga yang mengalami permasalahan pribadi seperti patah hati, kurang perhatian serta kasih sayang di dalam rumah tangganya. Dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,308$ atau 30,8% berdasarkan hasil uji yang diketahui bahwa sarana prasarana (X_1), profesionalisme

guru (X_2), kurikulum (X_3), empati (X_4) menentukan kepuasan siswa. Sedangkan 69,2 % ditentukan oleh variabel lain di luar variabel dalam penelitian ini.

Saran, bagi pihak sekolah hendaknya lebih memperhatikan permasalahan yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan yang diberikan kepada siswa, serta meningkatkan mutu sarana dan prasarana, profesionalisme guru, kurikulum, empati. Sebagai upaya peningkatan kinerja guru dimasa yang akan datang. Untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya data yang diperoleh tidak hanya dari kuesioner. Hasil yang lebih baik bisa diperoleh jika perolehan data tidak semata dari kuesioner namun berbagai macam metode lain seperti interview yang terstruktur, observasi dan sumber-sumber yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, Harry. 2009. Teknik Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner. <http://giskacumalimahuruf.wordpress.com>
- Ani, Rahardja. 2003. Hubungan Antara Komunikasi antar pribadi Guru dan Motivasi Kerja Guru dengan Kinerja Guru SMUK BPK PENABUR Jakarta. Jurnal. Jurnal Pendidikan Penabur - No.03 / Th.III / Desember 2003
- Anonymous. 2008. Let's Get Loud. NEA Today. Jurnal. Washington: Jan 2008. Vol. 26, Edisi 4; pg. 13, 1 pgs
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2005. Manajemen Penelitian, edisi Revisi. Jakarta : Rineka Cipta
- Ariyoso. 2009. Uji Multikolinearitas dan Autokorelasi. <http://ariyoso.wordpress.com/2009>
- Asep. 2006. Manajemen Kinerja Guru. Diterbitkan Mei 12th, 2007 home. Artikel Pendidikan
- Birowa. 2009. Persepsi Guru tentang kepemimpinan kepala sekolah, motivasi kerja dan keterampilan mengajar terhadap kepuasan kerja Guru SD Negeri se Kec. Grogol Kab. Sukoharjo. Skripsi Tidak Diterbitkan. Surakarta: FKIP UMS

- Dejeti, Jean, Virginia H Burney, Jayne R Beilke. 2008. The Constraints of Poverty on High Achievement. *Journal for the Education of the Gifted*. Waco: Spring 2008. Vol. 31, Edisi 3; pg. 171, 28 pgs
- Dervaric, Daniel L. 2006. What We Know and Don't Know About Improving Low-Performing Schools. *Phi Delta Kappan*. Bloomington: Jun 2006. Vol. 87, Edisi 10; pg. 729, 6 pgs
- Dirmansyah, Yulia. 2005. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Mempelajari Akuntansi (Studi Kasus pada Siswa Kelas XI Jurusan IPS SMAN 1 Purworejo Tahun Ajaran 2004/2005) Skripsi. Universitas Negeri Semarang
- Foster, Dudley . 2005. Does "24th Out of 29" Really Matter?. *Journal. The Education Digest*. Ann Arbor: Oct 2005. Vol. 71, Edisi 2; pg. 64, 4 pgs
- Friel, Brian. 2006. Hey, Tough Guy . *Government Executive*. Washington: Jun 15, 2006. Vol. 38, Edisi 10; pg. 64, 1 pgs
- Hopkins, Michael, S . 2003. Why Leadership Is The Most Dangerous Idea in American Business. *Inc. Journal*. Boston: Jun 2003. Vol. 25, Edisi 6; pg. 86, 7 pgs
- Husein, Umar. 2002. Metode Riset Bisnis, Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi, Gramedia Pustaka Utama
- Iswanto. 2005. Profesionalisme Guru Sebuah Harapan. *Pikiran Rakyat Bandung Pusat Data Redaksi Unit: Cyber Media-Dokumentasi Digital*
- Moenir, Hamdhany, 2006. Skripsi. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Persada swalayan Dinoyo Malang. Malang : Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya
- Nasution, S. M. A. 2008 *Kurikulum dan Pengajaran* Penerbit : Bumi Aksara
- Popon, Sjarif Arifin. 2003. Etika Profesi Sebagai Pengajar. Suatu pemikiran ke arah pengembangan profesionalisme staf pengajar (dosen) seni rupa. <http://www.jurnal-kopertis4.org/file/kopwil4-334.doc>
- Prima, Vita Sari. 2003. Kontribusi Kualitas Pelayanan Kegiatan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa di SMU Batik I Surakarta. Surakarta: FKIP UMS
- Purnomo. 2003. Pengembangan Kurikulum, Teori dan Praktek. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya

- Ratcliffe, Annika. 2007. As nature intended: the ecology of complex change . Training Journal. Ely: Mar 2007. pg. 47, 3 pgs
- Ratnawati, P. 2001. Pelayanan Pendidikan. Pusat Data dan Informasi Pendidikan, Balitbang – Depdiknas
- Raya, Kapin. 2008. Landasan Teori. digilib.petra.ac.id/.../jiunkpe-ns-s1-2008-35403029-9406-kapin_raya
- Riduwan, 2006. Belajar mudah penelitian untuk guru-karyawan dan peneliti pemula, Bandung, Alfabeta
- Robbins, Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Prenhallindo
- Robbins, Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid I. Jakarta: Indeks
- Robins, Cheryl L , Delila Owens, Monte Piliawsky. Menurut Robins Individual and Social Factors Related to Urban African American Adolescents' School Performance The High School Journal. Chapel Hill: Feb/Mar 2008. Vol. 91, Edisi 3; pg. 1, 11 pgs
- Setiaji, Bambang. 2006. Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif. Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Slameto. 2003. Karakteristik Kepala Sekolah Tangguh. Jurnal Pendidikan, Jilid 3, No. 5 (online) (<http://www.ut.ac.id>)
- Sugeng. 2004. Hubungan Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Sikap Guru terhadap Pekerjaan dengan Kompetensi professional Guru Matematika SMP Negeri di Kabupaten Pandeglang. Tesis. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. <http://damandiri.or.id./sugeng.htm>
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima : Alfa Beta. Bandung
- Suryanto. 2009. Sikap, Pengukuran Dan Prediksi Perilaku. Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
- Susanto, Herry .2001. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPR BKK Karangmalang Kabupaten Sragen. Tesis. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sutrisno, Budi. 2005. Analisis Statistik Dengan SPSS 10 – 11. Program pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

- Syamsah, Nas 2008. Kualitas Jasa Kependidikan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Banjarmasin. FKIP Unlam Banjarmasin
- Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management. Edisi Revisi*: Yogyakarta: Andi
- Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat (19)
- Wells, John G . Key Design Factors in Durable Instructional Technology Professional Development. *Journal of Technology and Teacher Education*. Norfolk: 2007. Vol. 15, Edisi 1; pg. 101, 22 pgs
- Wijaya, Tony & Lita Irawati. 2004. Jurnal. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Keinginan Pembeli. *Jurnal Studi Indonesia*, Vol 14, No.2 hal:137-150
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Bandung: Ekonisia
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Cetakan Kedua. Bandung: Ekonisia
- Zulharman. 2007. Evaluasi Kurikulum : Pengertian, Kepentingan Dan Masalah Yang Dihadapi <http://al-irsyad.org>
- Zurni, Zahara Samosir, 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Sumatera Utara

PENULIS DAN INSTANSI

Nama : Mulki Rakhmawati
NIM : Q 100 050 355
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan
Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan
Judul : Study Tingkat Kepuasan Siswa Pada SMA Muhammadiyah
Di Surakarta
Instansi : Pengajar di SMA Muhammadiyah 2 Surakarta