

## **PENGARUH POTENSI GURU DAN PRASARANA TERHADAP KINERJA GURU SERTA IMPLIKASINYA PADA KUALITAS PELAYANAN SMP NEGERI 7 BANDUNG**

**Sentot Iskandar<sup>1</sup>, Itot Tito Sumitra<sup>2</sup>**  
**STIE Pasundan Bandung**  
**Email: sentot\_iskandar@stiepas.ac.id<sup>1</sup>**

### ***Abstract***

*This research was conducted in SMP Negeri 7 Bandung. The results of preliminary studies to obtain a finding that the quality of service of SMP Negeri 7 Bandung has not met expectations. Of the many determinants of the observed variables, allegedly because of the poor performance of teachers in the school. While the teacher's performance due to the competency of teachers and facilities infrastructure. Based on this, the formulated problem is how the competence of teachers, facilities infrastructure, teacher performance and quality of service. And how the influence of teacher competence and infrastructure facilities on teacher performance, either partially or simultaneously, as well as how the influence of the teacher's performance against quality of service.*

*The method used is descriptive method of analysis, the number of respondents 55 teachers (population). The data analysis technique used is the technique of correlation analysis and path analysis techniques. As well as a simple regression analysis techniques to determine the effect of teacher performance against quality of service. In the operationalization used SPSS 17 and Excel.*

*The results showed that the competence of teachers are in the good category, workshop facilities located in both categories, the performance of teachers in the category very good and the service quality is very good category. Some suggestions can be expressed as follows: learner characteristics Mastery, Mastery learning theory and principles of learning, curriculum development with subjects, utilization of information and communication technology for the sake of learning effectively, schools should be able to provide a positive influence on the development of students.*

*Efforts to improve the quality of service should be seen from the teaching and learning process run smoothly, schedule lessons run right / discipline, Security during the learning process, built up good communication between faculty, staff and students,*

*Learning process easy to understand and be understood, professional teaching ability and targeted, a clear and precise explanation if there is a question of students, teachers Skills and other employees in working, polite and friendly service.*

***Keywords:*** *teacher competence; facility infrastructure; teacher performance*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 7 Bandung. Hasil studi pendahuluan memperoleh temuan bahwa kualitas layanan SMP Negeri 7 Bandung belum memenuhi harapan. Dari sekian banyak variabel determinan yang diamati, diduga disebabkan oleh masih rendahnya kinerja guru di sekolah tersebut. Sementara kinerja guru disebabkan

oleh kompetensi guru dan fasilitas sarana prasarana. Berdasarkan hal tersebut, maka masalah yang dirumuskan adalah bagaimana kompetensi guru, fasilitas sarana prasarana, kinerja guru dan kualitas layanan. Serta bagaimana pengaruh kompetensi guru dan fasilitas sarana prasarana terhadap kinerja guru, baik secara parsial maupun simultan, juga bagaimana pengaruh kinerja guru terhadap kualitas layanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis, dengan jumlah responden 55 orang guru (populasi). Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis korelasi dan teknik analisis jalur. Serta teknik analisis regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh kinerja guru terhadap kualitas layanan. Dalam operasionalisasinya digunakan bantuan software SPSS 17 serta Excel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi guru berada pada kategori baik, fasilitas sarana prasarana berada pada kategori baik, kinerja guru berada pada kategori sangat baik dan kualitas layanan berada pada kategori sangat baik. Beberapa saran dapat dikemukakan sebagai berikut : Penguasaan karakteristik peserta didik, Penguasaan teori belajar dan prinsip pembelajaran, Pengembangan kurikulum dengan mata pelajaran ampunya, Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran secara efektif, Sekolah hendaknya dapat memberikan pengaruh positif pada perkembangan siswa.

Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan hendaknya dilihat dari Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar, Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat/disiplin, Keamanan pada waktu proses belajar mengajar, Terbina komunikasi yang baik antara pengajar, staff dan peserta didik,

Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti, Kemampuan pengajar yang profesional dan tepat sasaran, Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa, Keterampilan para pengajar dan karyawan lainnya dalam bekerja, Pelayanan yang sopan dan ramah.

**Kata kunci:** kompetensi guru; fasilitas sarana prasarana; kinerja guru

## PENDAHULUAN

Sekolah sebagai salah lembaga pendidikan yang bergerak dibidang jasa pelayanan dituntut memberikan layanan agar memberikan akses kepada strategi pemerataan pendidikan, sampai kepada tingkat pencitraan publik. Pada dasarnya secara keseluruhan sekolah telah melakukan tindakan yang ditujukan untuk memberikan layanan yang umum, pada saat ini di lembaga pendidikan belum mengarah kepada layanan yang khusus di bawah satuan tugas atau koordinator yang menangani bidang layanan seperti di dunia bisnis yang dilengkapi dengan fasilitas layanan, sehingga arah dan tujuan kepada konsumen lebih memuaskan. Untuk memenuhi kepuasan masyarakat secara keseluruhan tidak hanya mengandalkan layanan pada sumber daya manusia melalui tenaga pendidik dan kependidikan saja, tetapi bagian lain pun dapat mempengaruhi kepuasan pihak yang berkepentingan di ukur melalui dimensi kualitas layanan berupa fasilitas fisik (*tangible*), perhatian individu (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan prosedur operasionalnya (*courtesy, competence, creadibility and security*). (Valarie Parasuraman, Leonard 1990 : 23), oleh para ahli lainnya digabung menjadi dimensi *assurance*.

Salah satu peningkatan kualitas layanan melalui mutu dengan standar kelulusan ujian nasional yang terus ditingkatkan. Berikut adalah perkembangan standar kelulusan nasional.

Dengan adanya standar kelulusan ujian nasional, siswa dituntut untuk dapat mencapai nilai standar tertentu untuk dapat lulus dari sekolah tempat mereka menuntut ilmu.

Untuk dapat mencapai nilai standar minimal kelulusan, siswa dituntut untuk dapat menjawab soal-soal ujian nasional dengan tepat. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi para guru yang mengajar agar bisa melakukan tranfer ilmu pengetahuan lebih intens sehingga siswa dapat lebih mengerti akan mata pelajaran dan dapat menjawab soal-soal ujian nasional. Hal ini berarti guru harus dapat meningkatkan kinerjanya dalam melakukan aktifitas belajar mengajar.

Namun demikian peningkatan kinerja guru akan terkait pada faktor-faktor lain diantaranya kompetensi guru yang bersangkutan dan sarana prasarana yang dimiliki sekolah.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh kompetensi guru dan fasilitas sarana prasana terhadap kinerja guru,, serta implikasinya terhadap kualitas layanan pada SMP Negeri 7 Bandung

### **Kerangka Pemikiran**

Isu-isu globalisasi, repormasi, Undang-Undang Sistem pendidikan Nasional, Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standarisasi Pendidikan Nasional, Peraturan Mendiknas No. 45/2006 Tentang Ujian Nasional Tahun 2006/2007, merupakan permasalahan yang sangat menantang bagi semua unsur yang terlibat dalam pengelolaan pendidikan ditingkat persekolahan. Pengembangan kapasitas sebagai upaya menciptakan kinerja guru yang bermutu juga merupakan suatu upaya bagaimana seharusnya sekolah memberikan kepuasan layanan pendidikan. Betapa pentingnya peran setiap fungsi pengembangan kapasitas seperti fungsi dan kapasitas kompetensiguru, fungsi SDM dengan kemampuan fasilitas sarana prasarananya, fungsi penganggaran, dan fungsi pengelolaan sekolah dengan kinerja gurunya dapat di lihat dari kualitas dan profesionalisme jasa layanan yang di berikan oleh sekolah sebagai lembaga pendidikan. Menurut Seogiono (2001 : 25), Menyatakan paradigma penelitian ditafsirkan sebagai berikut :

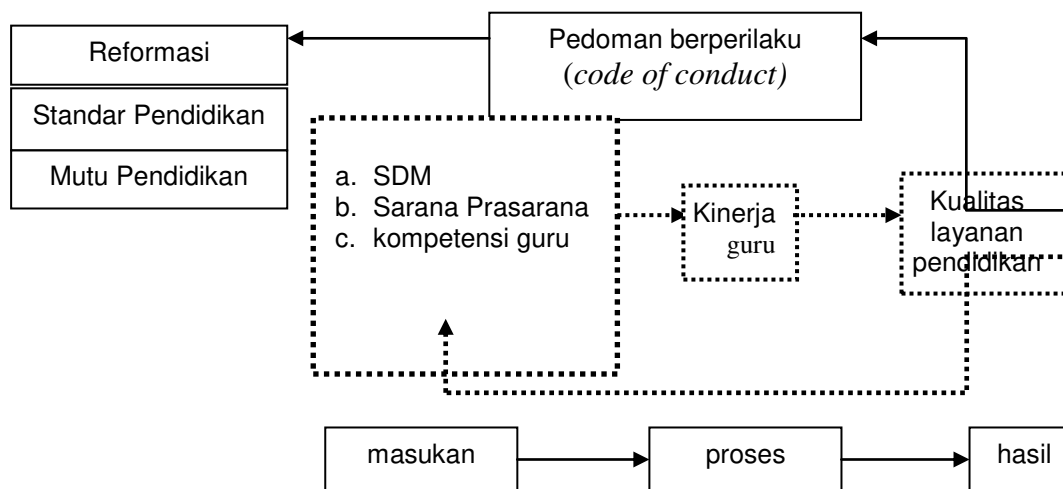
“Paradigma penelitian dapat diartikan sebagai pandangan atau model, atau pola pikir yang dapat menjabarkan berbagai variabel yang akan di teliti kemudian membuat hubungan antara variabel dengan variabel yang lain, sehingga akan mudah dirumuskan masalah penulisannya, penelitian teori yang relevan, rumusan hipotesis yang diajukan, metode/strategi penelitian, instrumen penelitian, teknik analisis yang akan digunakan serta kesimpulan yang diharapkan”.

Artinya, penelitian yang didalamnya mencari permasalahan dengan menggunakan rumus variabel dan metode atau model tertentu serta merupakan penjabaran dari pola pikir yang secara jelas dapat mengungkapkan sasaran yang dikehendaki. Dengan menggunakan rumusan penelitian tersebut, dapat memudahkan peneliti untuk memperoleh gambaran dan sasaran yang hendak dicapai dengan menyimpulkan permasalahan menjadi lebih sederhana serta mudah dipahami.

Kondisi kapasitas sekolah dapat dilihat dari kajian yang didasarkan pada hasil perbandingan antara fungsi-fungsi manajemen yang terdapat dan sudah dilaksanakan oleh sekolah. Dan hasil kajian tersebut kemudian ditentukan isu kunci yang nantinya menjadi bahan pemikiran sekolah untuk ditentukan tindakan pembenahannya. Kondisi yang terjadi bisa menjadi 3 kemungkinan atau 3 pilihan, *Pertama* bisa saja kondisi

pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen telah dilaksanakan oleh sekolah sudah disesuaikan dengan fungsi-fungsi manajemen yang ideal. *Kedua*, bisa saja kondisi pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang telah dilaksanakan oleh sekolah lebih tinggi dari pada fungsi-fungsi manajemen yang ideal dan *ketiga*, bisa saja kondisi pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen telah dilaksanakan oleh sekolah lebih rendah dari pada fungsi-fungsi manajemen ideal. Setiap pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dilihat dari beberapa aspek diantaranya adalah sistem dan prosedur regulasi atau kebijaksanaan, penataan organisasi dan kompetensi SDM. Sedangkan fungsi-fungsi manajemen tersebut adalah fungsi manajemen perencanaan, SDM, dukungan kepala sekolah, guru, tata usaha, dan masyarakat terutama orang tua siswa.

Konsepsi alur berpikir (paradigma) dari penelitian ini secara sederhana dapat dijelaskan melalui bagan berikut ini :



Gambar 1 Alur Berfikir Penelitian

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas secara umum hipotesis penelitian ini dirumuskan “Terdapat Pengaruh Kompetensi Guru dan Fasilitas Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Guru Serta Implikasinya Pada Kualitas Layanan SMP Negeri 7 Bandung”.

## METODE PENELITIAN

### 1. Variabel Penelitian

Sesuai dengan telaahan terhadap kajian konsep, teori, serta hasil-hasil penelitian sebelumnya, maka variabel dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Kompetensi guru berfungsi sebagai variabel bebas (*Independent Variable*) yang kemudian diberi notasi  $X_1$ .
2. Fasilitas sarana prasarana berfungsi sebagai variabel bebas (*Independent Variable*) yang kemudian diberi notasi  $X_2$ .
3. Kinerja guru berfungsi sebagai variabel antara (*Independent Variable*) yang kemudian diberi notasi  $Y$ .

4. Kualitas Layanan berfungsi sebagai variabel terikat (*Dependent Variable*) yang kemudian diberi notasi Z.
2. Populasi dan Sampel  
 Populasi dan sampel penelitian ini adalah seluruh guru di SMPN 7 Bandung, sehingga penelitian merupakan penelitian sensus.
  3. Metode Analisis Data  
 Data yang didapat akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan *Path Analysis*, sehingga akan didapat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian.

## HASIL PENELITIAN

### Analisa Korelasi

Berikut adalah hasil perhitungan analisa korelasi antar variabel

Tabel 1 Correlations

		Kompetensi Guru (X1)	Fasilitas Sarana Prasarana (X2)
Kompetensi Guru (X1)	Pearson Correlation	1	.609**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	55	55
Fasilitas Sarana Prasarana (X2)	Pearson Correlation	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	55	55

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

Dari tabel di atas terlihat bahwa korelasi antara variabel kompetensi dengan fasilitas sarana prasarana adalah sebesar 0,609 yang masuk pada kategori hubungan yang erat.

### Analisa Jalur

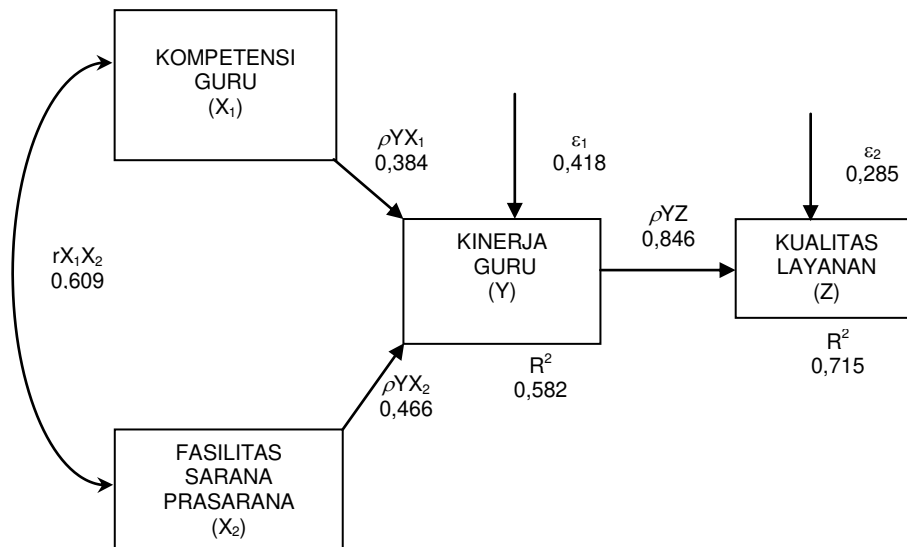
Koefisien jalur untuk variabel kompetensi guru dan fasilitas sarana prasarana

Tabel 2 Koefisien Jalur

Variabel	Koefisien Jalur
Kompetensi Guru (X <sub>1</sub> )	0,384
Fasilitas Sarana Prasarana (X <sub>2</sub> )	0,466

Tabel di atas menggambarkan hasil perhitungan jalur, bahwa variabel kompetensi guru (X<sub>1</sub>) mempunyai koefisien jalur 0,384. Fasilitas sarana prasarana (X<sub>2</sub>) mempunyai koefisien jalur 0,466.

Gambar analisa jalur yang didapat adalah sebagai berikut :



Gambar 2 Hasil Perhitungan Analisis Jalur

Tabel 3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	langsung	tidak langsung		Total	Total pengaruh
		X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>		
X <sub>1</sub>	0,147		0,109	0,109	<b>0,256</b>
X <sub>2</sub>	0,217	0,109		0,109	<b>0,326</b>
<b>Total pengaruh</b>					<b>0,582</b>

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa total pengaruh kompetensi guru terhadap kinerja guru adalah sebesar 25,6%. Total pengaruh fasilitas sarana prasarana terhadap kinerja guru adalah sebesar 32,6%. Total pengaruh kompetensi guru dan fasilitas sarana prasarana secara simultan adalah sebesar 58,2%

Sedangkan pengaruh kinerja guru terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 71,5%

Tabel 4 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 <sup>a</sup>	.715	.710	4.59027

a. Predictors: (Constant), Kinerja Guru (Y)

## PEMBAHASAN

1. Total pengaruh kompetensi guru terhadap kinerja guru adalah sebesar 25,6%
2. Total pengaruh fasilitas sarana prasarana terhadap kinerja guru adalah sebesar 32,6%,

3. Total pengaruh kompetensi guru dan fasilitas sarana prasarana secara simultan adalah sebesar 58,2%
4. Sedangkan pengaruh kinerja guru terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 71,5%

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya :

1. Total pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri 7 Bandung sebesar 0,256 atau kontribusi Kompetensi Guru terhadap Kinerja Guru sebesar 25,60 % dan pengaruhnya signifikan.
2. Total pengaruh Fasilitas Sarana Prasarana terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri 7 Bandung sebesar 0,326 atau kontribusi Fasilitas Sarana Prasarana terhadap Kinerja Guru sebesar 32,60 % dan pengaruhnya signifikan.
3. Secara keseluruhan variabel Kompetensi Guru dan Fasilitas Sarana Prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri 7 Bandung. Dari tabel pengaruh langsung dan tidak langsung didapat pengaruh total Kompetensi Guru dan Fasilitas Sarana Prasarana secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 0,582 atau 58,20 % dan sisanya sebesar 0,418 atau 41,80 % adalah variabel yang tidak diteliti
4. Total Pengaruh Kinerja Guru terhadap Kualitas Layanan di SMP Negeri 7 Bandung sebesar 0,715 atau kontribusi Kinerja Guru terhadap Kualitas Layanan adalah 71,50 % dan sisanya sebesar 0,285 atau 28,50 % adalah variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael, 1990, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Transito Asri Media, Jakarta.
- Cascio, Wayne F., and Awad, Elias M., 1981, *Human Resources Management : An Information Systems Approach*, Reston Publishing Company, Inc., Virginia, USA.
- Cushway, Barry, 1994, *Manajemen Sumber Daminuria*, Terjemahan Palupi Tyas Rahadjeng, PT Eka Media Kompatindo, Jakarta.
- Drucker, Peter F., 1977, *An Introductory View of Management*, Harper & Row Publisher Inc., New York, USA.
- Davis, Keith, 1997, *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*, Mc Graw Hill Publishing Company, New Delhi.
- Dessler, Gary. 2004. *Human Resources Management*. Jakarta: PT Prenhalindo
- Flippo, Edwin B. 1993. *Manajemen Personalia*. Alih Bahasa Moh. Masud. Edisi Bahasa Indonesia. Surabaya. PT Erlangga.
- Fisher, Cynthia D., et. al. 1993, *Human Resources Management, Third Edition* Houghton Mifflin Company Inc., Boston.
- French Wendell J. 2005. *Human Resources Management*. 4<sup>th</sup> Edition. Boston New York. Houghton Mifflin Company.

- Gibson, James L., Ivancevich, John M., and James H. Donnelly, 1996, *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur, Proses, Edisi keempat*, Erlangga, Jakarta.
- Gordon, Yudith R., et.al.,1990, *Management and Organization Behavior*, Allyn and Bacon, London.
- Hadari Nawawi. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Harris Michael. 2000. *Human Resources Management*. Second Edition. USA: The Dryden Press.
- Harun Al Rasyid. 2004. *Statistika Terapan*. Bandung: Program Pascasarjana. Universitas Padjadjaran.
- Ivancevich M J. and Michael T. Matteson.,1987, *Organizational Behavior and Management*, Business Publishing, Inc., Texas.
- Lau, James B, Shani, AB Rami.1992. *Behaviour in Organization, an Experiential Approach*. Fifth Edition. Richard D. Irwin Inc.
- Kerlinger F. N and Fedhazur, A. J,1990, *Foundation of Multiple Regression Analysis*, Reinhart and Winstons, Inc., New York.
- Mangkunegara Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Masri Singarimbun, Sofian Effendi. 2004. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3S.
- Milkovich G.T, J.M Newman. 1996. *Compensation*. Boston: Richard D.Irwin Inc.
- Mowen, John C. 1995. *Consumer Behaviour*, 4<sup>th</sup> Edition, Prentice Hall Mc Inc.
- Munro, Andrew, Brenden Andrew. 1994. *Competences: Dialogue Without a Plot? Providing Context Through Business Diagnostics. Executive Development*. Vol. 7 no. 6
- Morgan, Michael, 1993, *Strategi Inovasi Sumber Daya Manusia*, Terjemahan Palupi Tyas R., PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Milkovich, George T., dan Bodreau, John W., 1997, *Human Resource Management*, Richard D. Irwin, USA.
- Moh. As'ad, 1987, *Psikologi Industri*, Penerbit Liberty Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P., 1994, *Teori Organisasi : Struktur, Desain dan Aplikasi*, Terjemahan Jusuf Udaya, PT Arcan, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Organization Behavior Concepts. Controversies, Application*. New Jersey. Prentice Hall.
- Roberstson, Cameron. 2000. NVQS: *The Impact of Competence Approaches, Management Development Review*, vol 8, No. 5
- Zwell Michale. 2000. *Creating a Culture of Competence*. John Willy & Sons Inc.