

**ANALISIS KEPUASAN SISWA
ATAS PEMBELAJARAN OLEH GURU-GURU BERSERTIFIKASI
(STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1 KARTASURA) TAHUN 2016/2017**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1 pada
Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Oleh :

VANESSA NUR ISLAMİYAH

A 210130093

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN SISWA
ATAS PEMBELAJARAN OLEH GURU-GURU BERSERTIFIKASI
(STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1 KARTASURA) TAHUN 2016/2017


PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

VANESSA NUR ISLAMIAH
A 210 130 093

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Djoko Suwandi, S.E., M.Pd
NIDN. 06-0608-5801

HALAMAN PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI

ANALISIS KEPUASAN SISWA ATAS PEMBELAJARAN OLEH
GURU-GURU BERSERTIFIKASI (STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1
KARTASURA) TAHUN 2016/2017

OLEH

VANESSA NUR ISLAMIAH

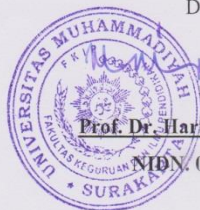
A 210 130 093

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 22 Juli 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Drs. Djoko Suwandi, S.E., M.Pd (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Djumali, M.Pd (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Djalal Fuadi, MM (.....)
(Anggota II Dewan Penguji)

Dekan,



Prof. Dr. Harun Joko Prayitno

NIDN. 0028046501

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam makalah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 18 Juli 2017



Vanessa Nur Islamiyah

NIM. A210130093

**ANALISIS KEPUASAN SISWA ATAS PEMBELAJARAN OLEH
GURU-GURU BERSERTIFIKASI (STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1
KARTASURA) TAHUN 2016/2017**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa atas pembelajaran oleh guru-guru bersertifikasi di SMA Negeri 1 Kartasura tahun 2016/2017. Penelitian ini merupakan jenis data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata dan kalimat. Subyek penerima tindakan penelitian adalah siswa di SMA Negeri 1 Kartasura tahun 2016/2017. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan metode interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa atas pembelajaran oleh guru-guru yang telah bersertifikasi di SMA Negeri 1 Kartasura belum memuaskan para siswa atas kinerja yang dilaksanakan guru-guru yang telah tersertifikasi selama pembelajaran berlangsung. Mereka merasa belum merasa puas terdapat pada beberapa indikator tingkat kepuasan siswa yang belum terpenuhi yaitu pada indikator empati yang berkaitan dengan penguasaan karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional, dan intelektual serta indikator berwujud dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran.

Kata Kunci : Kepuasan Siswa, Sertifikasi Guru

ABSTRACT

This study aims to describe the level of student satisfaction on learning by certified teachers in SMA Negeri 1 Kartasura year 2016/2017. This study is a type of qualitative data, the data form words and sentences. The subjects of recipients of the study were students at SMA Negeri 1 Kartasura year 2016/2017. Methods of data collection using observation methods, interviews and documentation. Researchers use data analysis techniques with interactive methods consisting of data collection, data reduction, data presentation and conclusions. The results of this study note that the level of student satisfaction on learning by teachers who have been certified in SMA Negeri 1 Kartasura not satisfy the students for the performance of teachers who have been certified during the learning took place. They feel not satisfied there are some indicators of student satisfaction levels that have not been met are indicators of empathy related to mastery of the characteristics of learners from the physical aspects, moral, spiritual, social, cultural, emotional, and intellectual and tangible indicators in the use of information technology and Communication for learning purposes.

Keywords: Student Satisfaction, Teacher Certification

1. PENDAHULUAN

Di zaman yang modern ini, kata “pendidikan” sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat. Pendidikan dapat membantu masyarakat menjadi terpelajar dan memiliki ilmu pengetahuan yang di dapat dari bangku sekolah. Pendidikan juga dapat dijadikan sebagai dasar untuk pertumbuhan melalui penyediaan tenaga kerja yang terampil, memiliki pengetahuan dan keahlian serta menguasai dunia teknologi. Untuk membentuk masyarakat terpelajar, memiliki ilmu pengetahuan, dan terampil serta menguasai dunia teknologi diperlukan pendidikan yang bermutu dan melakukan peningkatan mutu secara terus menerus.

Sekolah menengah atas (SMA) merupakan satuan pendidikan yang bertugas untuk mencerdaskan bangsa serta sebagai tempat untuk para siswa menuntut ilmu dan mencapai cita-citanya. Di sekolah, terutama di dalam kelas akan terjadi proses pembelajaran yang dilakukan antara guru dengan siswa dan siswa tersebut sebagai pelanggan utama sekolah. Proses pembelajaran yang diharapkan oleh peserta didik adalah suatu proses pembelajaran yang bermutu. Proses pendidikan di sekolah yang bermutu adalah dapat memberikan kepuasan kepada siswanya.

Ukuran kepuasan siswa merupakan elemen inti dari perencanaan penilaian institusional secara komprehensif dan pelayanan sebagai suatu penilaian kebutuhan yang bersifat formal serta penilaian kepuasan siswa dapat membentuk strategi dan taktik suatu institusi untuk melakukan perbaikan secara cepat dengan cara mengembangkan rencana dan prioritas kegiatan pendidikan dan juga dapat membantu sekolah untuk mengetahui harapan-harapan siswa terhadap semua aspek pelayanan yang diberikan.

Guru adalah faktor utama yang ada didalam dunia sekolah untuk memberi pengajaran dan pembelajaran kepada peserta didik. Maka dari itu guru harus memiliki kualitas mengajar yang baik. Untuk menciptakan guru yang memiliki kualitas dan kemampuan mengajar yang baik maka pemerintah mengadakan adanya program sertifikasi. Secara formal, Undang-Undang Republik

Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen dan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan menyatakan bahwa guru adalah tenaga profesional. Guru profesional harus memiliki kualifikasi akademik minimum sarjana (S-1) atau diploma 4 (D-4), menguasai kompetensi (paedagogik, profesional, sosial dan kepribadian), memiliki sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Pengakuan kedudukan guru sebagai tenaga profesional dibuktikan dengan sertifikat pendidik yang diperoleh dengan sertifikasi (Muslich, 2012:5).

Program sertifikasi yang dilaksanakan oleh pemerintah pada kenyataannya masih banyak membutuhkan perbaikan dari pihak pemerintah, lembaga pendidikan terkait, dan masyarakat agar program sertifikasi yang dilaksanakan sesuai dengan optimal. Dalam berbagai kasus, guru-guru yang telah bersertifikasi tidak mengalami adanya perkembangan dalam memberikan jasa pembelajaran kepada siswa karena semata-mata program sertifikasi hanya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas mengajar yang dimiliki sama seperti pada saat mereka belum mengikuti program sertifikasi.

Karena kepuasan siswa termasuk hal yang berhubungan dengan proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru, maka akan dilakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Kartasura. Faktor-faktor tersebut terdiri dari keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud (Sopiatin, 2010:40). Siswa dapat melihat dan menilai bagaimana proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru di SMA Negeri 1 Kartasura dimana siswa tersebut sebagai konsumen serta dapat memberikan persepsi terhadap guru-guru yang memberikan jasa pelayanan pendidikan. Guru-guru yang telah bersertifikasi harus mengetahui bagaimana menciptakan suasana belajar.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan atas pembelajaran oleh guru-guru bersertifikasi di SMA Negeri 1 Kartasura tahun 2016/2017.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang khusus (Tohirin, 2012:2).

Desain penelitian pada penelitian kualitatif ini menggunakan etnografi. Etnografi merupakan deskripsi tertulis mengenai sebuah budaya berdasarkan temuan-temuan di lapangan yang didasarkan pada kultur konsep yang tersusun, menggunakan kombinasi taktik-taktik pengamatan, wawancara, dan analisis dokumen untuk merekam perilaku orang-orang dalam latar sosial tertentu (Tohirin, 2012:35).

Data dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan kepuasan siswa dalam pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru bersertifikasi di SMA Negeri 1 Kartasura. Sumber data dan nara sumber dalam penelitian ini yaitu siswa SMA Negeri 1 Karasura .

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang pengamatannya dilakukan secara langsung oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti sebagai perencana, penganalisa data, dan pelaksana pengumpulan data. Kehadiran peneliti sangat penting dalam melakukan penelitian karena dapat melihat secara langsung orang-orang yang akan diteliti pada saat melakukan pengamatan.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2010:401). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumen.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data, yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang

penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2010:428).

Peneliti menggunakan analisis data dengan metode interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Kartasura sebagai obyek penelitian utama untuk mengetahui tentang analisis kepuasan siswa atas pembelajaran oleh guru-guru bersertifikasi studi kasus di SMA negeri 1 Kartasurata Tahun 2016/2017. Subyek yang diteliti adalah siswa yang berada di SMA Negeri 1 Kartasura.

Guru sertifikasi sangat dibutuhkan dalam kualitas mengajar disetiap sekolah untuk menunjang dan meningkatkan prestasi peserta didik. Di SMA Negeri 1 Kartasura terdapat guru-guru yang telah bersertifikasi, dan hal tersebut menjadikan SMA Negeri 1 Kartasura sekolah negeri favorit di kabupaten Sukoharjo. Di sekolah tersebut memiliki banyak guru-guru yang telah bersertifikasi namun peneliti hanya mengambil sebanyak enam guru sertifikasi untuk kepentingan penelitian yang akan ditanggapi oleh 30 siswa saja.

Dari ke-enam guru sertifikasi tersebut diantaranya terdiri dari guru yang pertama bernama Tugimin, S.Pd., mengampu mata pelajaran olahraga, lulus sertifikasi pada tahun 2008. Kedua, guru bernama Dra. Suntari, mengampu mata pelajaran sosiologi, lulus sertifikasi pada tahun 2008. Ketiga, guru bernama Atik Sediharini, S.Pd. mengampu mata pelajaran geografi, lulus sertifikasi pada tahun 2008. Keempat guru bernama Dra. Rudyah mengampu mata pelajaran sejarah, lulus sertifikasi pada tahun 2009. Kelima, guru bernama Sri Maryati, S.Pd. mengampu mata pelajaran seni budaya, lulus sertifikasi pada tahun 2009. Keenam guru bernama Drs. Sunardi mengampu mata pelajaran matematika, lulus sertifikasi pada tahun 2010.

Pada saat pembelajaran di kelas, peneliti mengamati bagaimana guru sertifikasi tersebut melakukan pembelajaran terhadap siswanya. Apakah sesuai

dengan tingkat kepuasan siswa atau belum. Setelah diamati dari keenam guru tersebut, peneliti mengamati bahwa pada saat pembelajaran, terdapat beberapa indikator tingkat kepuasan siswa yang belum dilakukan oleh guru-guru sertifikasi tersebut. Hal ini membuat para siswa pada saat pembelajaran sebagian ada yang merasa tidak semangat dan beberapa ada yang mengeluh dikarenakan ada yang belum merasa ada pendekatan yang harmonis antara guru dengan siswa.

Untuk meningkatkan kualitas pengajar, perlu adanya pengujian terhadap para guru-guru yaitu mengikuti program PPG (Pendidikan Profesi Guru) agar dapat dikembangkan dan ditingkatkan kualitas mengajar dalam diri para guru-guru tersebut dan dapat meningkatkan juga kepuasan para siswa selama melaksanakan pembelajaran. Setelah mengikuti PPG, para guru akan mendapatkan gelar sertifikasi. Selama ini, guru yang telah bersertifikasi diyakini bahwa telah teruji kualitas dalam mengajar terhadap siswanya, tidak hanya kualitas mengajarnya saja namun banyak sekali indikator-indikator yang telah terpenuhi oleh para guru selama pembelajaran di kelas dilaksanakan.

Siswa yang disebut sebagai pelanggan di sekolah harus merasa puas dengan apa yang diterimanya selama dilayani di sekolah oleh para guru. Dilayani dalam artian penyaluran materi-materi pelajaran yang dilakukan oleh para guru agar para siswa merasa puas dengan apa yang diterima selama di sekolah. tidak hanya keahlian dalam menyampaikan materi-materi pelajaran namun juga sikap seorang guru yang sepatutnya menjadi contoh yang baik bagi para siswa-siswanya. Kepuasan para siswa merupakan hal yang paling utama dikarenakan siswa tersebut sebagai pelanggan di sekolah. Dan dari rasa kepuasan yang telah diterima dan dirasakan oleh para siswa tersebut, mereka akan merasa bangga telah memiliki guru yang sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti pada siswa yang bernama Norma Atika Suci, Devi Maharani, Adriana N.F, M. Firmansyah, dan Abdul Mutaqin yang duduk di kelas XI IPS E dapat disimpulkan bahwa dari ke-5 siswa tersebut banyak beberapa pertanyaan yang jawabannya ada yang

merasa sudah cukup puas dengan apa yang diterima oleh para siswa tersebut namun ada juga yang masih merasa belum cukup puas dengan apa yang dilakukan oleh guru yang bernama Dra.Suntari yang mengampu mata pelajaran sosiologi selama pembelajaran berlangsung. Dari hasil wawancara tersebut telah membuktikan bahwa masih ada beberapa siswa yang masih merasa belum cukup puas atas apa yang telah diterima oleh siswa-siswa di kelas XI IPS 3 (hasil wawancara terlampir).

Selanjutnya, hasil wawancara dengan siswa yang bernama Johan Ardilas, Riana Mardliana, Indra Gunawan, Harini Anugerah, Putri N. K. yang duduk di kelas X IPS 3 dapat disimpulkan bahwa dari kelima siswa tersebut berpendapat ada beberapa pertanyaan yang ditanggapi masih belum memuaskan saat dilaksanakannya pembelajaran dengan guru yang bernama Tugimin, S.Pd. memegang mata pelajaran olahraga. Dari jawaban para siswa yang diwawancarai rata-rata hasilnya sama, dan lebih utama lagi mereka lebih tidak puas dengan pertanyaan yang menyangkut menguasai karakteristik peserta didik dalam segi sosial, fisik, sosial, moral, kultural, emosional dan kultural. Semua siswa menjawab bahwa pak Tugimin, S.Pd. ini hanya menguasai dan mengetahui beberapa siswa saja, dan para siswa merasa tidak puas. Mereka berpendapat, bahwa seharusnya tidak hanya beberapa siswa saja namun semua siswa yang diampu oleh pak Tugimin, S.Pd. harus dihafal oleh beliau (hasil wawancara terlampir)

Untuk hasil wawancara yang selanjutnya peneliti mewawancarai siswa yang bernama Arif, Dimas Saputera, Verani Murni, Sri Nur Laili, dan Mukaromah. Kelima siswa tersebut duduk dibangku kelas XI IPS 3 dan menanggapi bahwa mereka sudah cukup puas dengan apa yang dilakukan oleh guru yang bernama Dra. Rudyah sesuai dengan indikator tingkat kepuasan siswa. Dari kinerja guru tersebut memiliki kekurangan pada saat melakukan pengembangan potensi peserta didik, yaitu kekurangannya adalah saat melakukann hal tersebut tidak dilakukan secara menyeluruh dan hanya ke beberapa siswa saja yang membuat siswa-siswa belum merasa puas terkait dengan kinerja tersebut. Tidak hanya itu saja, ada hal yang masih dirasa kurang

memuaskan perihal tentang pemanfaatan teknologi dan informasi, yaitu penggunaan internet yang termasuk jarang dimanfaatkan oleh guru tersebut pada saat pembelajaran. Ada siswa yang merasa bahwa wifi yang sudah telah disediakan disekolah harusnya lebih dimanfaatkan lagi pada saat pembelajaran (hasil wawancara terlampir).

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti selanjutnya yaitu mewawancarai siswa yang bernama Aisyah, Diana Ningtyas, Vitasari, M. Ridwan, dan Santi Cantika. Kelima siswa tersebut duduk dibangku kelas XI IPS 4. Mereka menanggapi bahwa guru yang bernama Atik Sediharini, S.Pd. ini kinerja yang dilakukan sudah cukup puas, namun masih ada yang merasa belum cukup puas perihal penguasaan karakteristik, fisik, sosial, moral, intelektual, emosional, spiritual dan kultural. Karena hanya beberapa siswa saja yang dihafal oleh guru tersebut. Dan rata-rata dari beberapa siswa yang telah diwawancarai menjawabn dengan sama yang berkaitan dengan penguasaan karakteristik, sosial, emosionnal, dan sebagainya. Dari hal tersebut dapat dipahami bahwa guru tersebut belum dapat sepenuhnya memenuhi indikator guru yang sebagaimana mestinya dilaksanakan dengan baik (hasil wawancara terlampir).

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada siswa yang bernama Nia Ambarwati, Khairunnisa, Siska Yuliani, Gita Derisa, dan Risma yang duduk di bangku kelas XI IPA 4 dapat disimpulkan bahwa pendapat para siswa tentang guru yang bernama Sri Maryati, S.Pd. yang mengampu mata pelajaran seni budaya masih dirasa belum puas dikarenakan tidak rutin melaksanakan evaluasi pembelajaran dan refleksi. Dari hal tersebut dalam pembelajaran sangat penting dilakukan oleh guru terhadap siswa-siswanya karena agar para siswa mengerti apa kesimpulan yang telah diajarkan oleh guru supaya memudahkan siswanya untuk memahami materi. Dan pada indikator penguasaan komunikasi belum efektif dan empatik maka siswa tersebut belum merasa cukup puas terhadap apa yang dilakukan oleh guru yang memegang mata pelajaran seni budaya. Dalam hal komunikasi merupakan hal yang paling utama yang harus dilakukan oleh gru terhadap siswanya dikarenakan suatu

komunikasi dapat mempererat antara guru dengan siswa sehingga siswa tersebut tidak merasa canggung saat berhadapan dengan guru. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa guru tersebut belum memenuhi tingkat kepuasan siswa selama pembelajaran berlangsung (hasil wawancara terlampir).

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada siswa yang bernama Elizati Wijaya, Triana Widyawati, Ristanti, Dwi Ratnasari, dan Devi Marsheila memberikan tanggapan mengenai guru yang bernama Drs. Sunardi mengampu mata pelajaran matematika yang dapat disimpulkan bahwa rata-rata siswanya lebih banyak menjawab cukup puas dibandingkan dengan tidak puas. Namun masih saja ada hal yang belum dirasa cukup puas yaitu sama seperti tanggapan siswa lainnya tentang guru-guru sebelumnya yaitu masih saja belum menghafal para siswannya selama dikelas, hanya beberapa saja yang dihafal dan hal tersebut dikhawatirkan membuat terjadinya kecemburuan sosial. Karena siswa jika dikenali oleh guru-gurunya sangat senang dan merasa dihargai. Dan juga perihal kecanggihan internet yang sudah mendunia masih saja ada guru yang belum memanfaatkannya. Dalam kenyataannya, seorang guru harus memanfaatkan dunia internet untuk kepentingan pembelajaran karena belajar pun tidak harus dari buku tetapi dari internet pun guru harus selalu *update* hal-hal yang berkaitan dengan materi yang diampu (hasil wawancara terlampir).

Siswa merupakan pelanggan yang harus dilayani disekolah, terutama dilayani oleh guru-guru pada saat pembelajaran di kelas. Sebagai pelanggan sudah sewajarnya mereka ingin dilayani dengan baik agar mendapatkan kepuasan selama pelayanan berjalan dengan baik. Para guru sudah seharusnya melayani siswanya selama pembelajaran dan sepatutnya tidak boleh mengecewakan para siswanya karena siswa tersebut merupakan pelanggan yang harus diutamakan. Dalam memenuhi kepuasan siswa, para guru harus memiliki kemampuan dan mengetahui bagaimana para siswanya merasa puas atas apa yang dilakukan oleh guru tersebut selama pembelajaran berlangsung.

Guru yang telah memiliki status sertifikasi diyakini telah teruji dalam kualitas mengajar selama pembelajaran dikelas dan pemahaman materi serta pemahaman karakteristik tiap para siswa yang diampunya. Dan guru tersebut

telah diujikan dengan mengikuti program PPG. Berkaitan dengan kepuasan siswa, bahwa guru yang telah bersertifikasi yang diyakini telah teruji pada kenyataannya belum sepenuhnya membuat para siswa merasa puas dengan kinerja para guru yang bersertifikasi. Hal ini telah terbukti pada hasil wawancara yang dilaksanakan di SMA Negeri 1 Kartasura. Mereka belum merasa puas dikarenakan ada beberapa indikator yang kinerja para guru sertifikasi belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik.

4. PENUTUP

Hasil penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa atas pembelajaran oleh guru-guru yang telah bersertifikasi belum memuaskan para siswa atas kinerja yang dilaksanakan guru-guru yang telah tersertifikasi selama pembelajaran berlangsung. Mereka merasa belum merasa puas terdapat pada beberapa indikator tingkat kepuasan siswa yang belum terpenuhi. Ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya membuat siswa merasa puas atas kinerja guru-guru bersertifikasi yaitu pada indikator empati yang berkaitan dengan penguasaan karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional, dan intelektual serta indikator berwujud dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Muslich, Masnur. *Sertifikasi Bagi Guru Dalam Jabatan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana?.* Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa.* Cilegon: Ghalia Indonesia, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- Tohirin. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling.* Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012.