

EFEKTIFITAS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DAN KOMPETENSI GURU TERHADAP PROSES BELAJAR MENGAJAR GURU DI SDN LOMBANG DAJAH 3

Mukid

Program Studi Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana
Universitas Gresik

ABSTRAK

Efektifitas kualitas pelayanan pendidikan terhadap proses belajar mengajar guru dan mengetahui pengaruh parsial efektifitas kompetensi guru terhadap proses belajar mengajar guru serta mengetahui pengaruh simultan efektifitas kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru terhadap proses belajar mengajar guru di SDN Lombang Dajah 3. Penelitian ini berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu : Hipotesis ke-1 teruji yaitu ada hubungan secara parsial antara kualitas pelayanan pendidikan dengan proses belajar mengajar guru di SDN Lombang Dajah 3. Hipotesis ke-2 teruji yaitu ada hubungan secara parsial antara kompetensi guru dengan proses belajar mengajar guru di SDN Lombang Dajah 3. Hipotesis ke-3 teruji yaitu ada hubungan secara simultan antara hubungan kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru dengan proses belajar mengajar guru di SDN Lombang Dajah 3.

Kata kunci. Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kompetensi Guru dan Proses Belajar Mengajar Guru.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the partial influence of the effectiveness of the quality of education service to the teaching and learning process of teachers and to know the effect of partial effectiveness of teacher competence to the teaching and learning process of teachers and to know the simultaneous influence of the effectiveness of the quality of education services and teacher competence of teaching and learning process teachers at SDN Lombang Dajah 3 .The result of this research is based on the result of multiple linear regression analysis, then the conclusion that can be taken is: 1st tested hypothesis that there is a partial relationship between the quality of education service with the teaching and learning process of teachers in SDN Lombang Dajah 3. The second hypothesis is tested that there is a relationship partially between teacher competence and teaching and learning process of teacher at SDN Lombang Dajah 3. The 3rd tested hypothesis is there is relationship simultaneously between relationship of service quality of education and teacher competence with teaching and learning process of teacher at SDN Lombang Dajah 3.

Keywords. *The Quality of Education Services and Teacher Competencies and Teaching and Learning Process Teachers.*

Pendahuluan

Kunci pembangunan masa mendatang bagi bangsa Indonesia adalah pendidikan. Sebab dengan pendidikan diharapkan setiap individu dapat meningkatkan kualitas keberadaannya dan mampu berpartisipasi dalam gerak pembangunan. Dengan pesatnya perkembangan dunia di era globalisasi ini, terutama di bidang teknologi dan ilmu pengetahuan, maka pendidikan nasional juga harus terus-menerus dikembangkan seiring dengan zaman. Pada umumnya sebuah sekolah dan pendidikan bertujuan pada bagaimana kehidupan manusia itu harus ditata, sesuai dengan nilai-nilai kewajaran dan keadaban (*civility*). Semua orang pasti mempunyai harapan dan cita-cita bagaimana sebuah kehidupan yang baik. Karena itu pendidikan pada gilirannya berperan mempersiapkan setiap orang untuk berperilaku penuh keadaban (*civility*). Keadaban inilah yang secara praktis sangat dibutuhkan dalam setiap gerak dan perilaku.

Jumlah penyedia jasa pendidikan yang semakin banyak dan saling bersaing dalam memperoleh konsumen melalui beragam yang ditawarkan, fasilitas-fasilitas pendidikan yang menyertai pelayanan dari staf akademik tersebut. Standar pelayanan mengacu pada pelayanan semestinya. Dengan standar pelayanan dapat dijadikan ukuran dalam pelaksanaan sebuah pelayanan. Adanya standar pelayanan diharapkan dapat dilaksanakan sistem pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Maka pelanggan dapat merasakan atau terpenuhi apa yang diharapkan.

Kepuasan sebagai sasaran dari pelayanan, di dalamnya terdiri dari dua

komponen yaitu komponen layanan dan produk (dalam hal ini hak). Bentuk layanan terdiri dari layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan (HAS. Moenir, 2006:190). Produk yang dimaksudkan dalam hubungan dengan sasaran pelayanan yaitu kepuasan yang dapat berbentuk barang, jasa atau surat berharga (HAS. Moenir, 2006:200). Pada pembahasan kali ini kepuasan yang diharapkan dari pelayanan yang menghasilkan bentuk produk jasa. Karena pelayanan dalam bidang pendidikan tidak menghasilkan pelayanan produk dalam bentuk barang atau surat berharga.

Sasaran dari pelayanan ini dilakukan dalam pelayanan adalah kepuasan, meskipun sarana itu sederhana tetapi dapat mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, hanya saja dapat dikenali dari beberapa sudut. Pengenalan kepuasan seseorang dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, terdapat semacam ukuran yang sangat umum tetapi sangat relative yaitu apabila pelanggan dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan. Pedoman ini sebenarnya kurang mendukung dan menjadi salah satu penghalang pelayanan (HAS. Moenir, 2006:196)

Produk yang dimaksudkan dalam hubungan dengan sasaran pelayanan yaitu kepuasan dapat berbentuk barang, jasa atau surat-surat berharga (HAS. Moenir, 2006:200). Karena dalam penelitian kali ini terbatas pada penelitian di bidang pendidikan

maka produk yang dimaksudkan adalah berbentuk layanan pendidikan dalam bentuk jasa. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dapat dilakukan pengelolaan pelayanan secara baik dan benar. Pelaksanaan sistem perkuliahan yang ada di perguruan tinggi hendaknya dilaksanakan secara maksimal, sehingga didalam pelaksanaannya dapat berjalan secara efektif dan efisien. Mutu pendidikan menyangkut berbagai komponen, karena pendidikan itu sendiri sebagai suatu sistem yang melibatkan berbagai komponen yang merupakan satu keterkaitan. Oleh karena peningkatan mutu pendidikan tidak boleh dilihat dari satu sisi saja, peningkatan mutu pendidikan harus dilihat dari unsur input, proses dan *out put* pendidikan Berdasarkan pengamatan dan analisis Departemen Pendidikan Nasional rendahnya mutu pendidikan disebabkan oleh beberapa factor, Kebijakan dan peyelenggarakan pendidikan nasional menggunakan pendekatan *educational production function/ input output analysis* yang tidak dilaksanakan secara konsekwen. pendidikan ini melihat bahwa lembaga pendidikan berfungsi sebagai pusat produksi tersebut, maka lembaga ini akan menghasilkan output yang diharapkan. Pendekatan ini menganggap apabila input pendidikan. seperti petatihan guru, pengadaan buku dan alat pelajaran, perbaikan sarana dan prasarana pendidikan akan terpenuhi, maka mutu pendidikan secara otomatis akan terjadi. Dalam kenyataan mutu pendidikan yang diharapkan tidak terjadi. Hal ini terjadi karena selama ini dalam penerapan dan pendekatan *educational production function* terlalu memusatkan pada input pendidikan dan kurang memperlihatkan pada proses

pendidikan, padahal proses pendidikan sangat menentukan *out put* pendidikan. Pemerintah di bidang pendidikan saat ini memberikan perhatian yang serius, misalnya perbaikan sarana pendidikan, perbaikan pelayanan pendidikan, pemberian tunjangan bagi guru yang bersertifikasi sebagai guru profesional sampai pemberian bea siswa tugas belajar pada para guru untuk meraih gelar yang lebih tinggi pendidikan.

Kompetensi guru merupakan suatu kemampuan guru dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban secara langsung bertanggungjawab dan layak. Kompetensi guru merupakan suatu kemampuan guru dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban secara bertanggung jawab dan layak di bidang pendidikan tertentu. Seorang guru yang berkompentenlah yang dapat melaksanakan tugasnya sebagai seorang pendidik dan pengajar sekaligus penentu dari keberhasilan proses belajar mengajar, sebaliknya proses belajar mengajar tidak akan berhasil dengan baik jika diserahkan pada orang yang tidak berkompeten di bidangnya. Disinilah arti pentingnya kompetensi seorang guru, terlebih-lebih urusan tersebut merupakan urusan yang berhubungan dengan profesi yang menyangkut orang banyak, dalam hal ini yaitu anak didik selaku orang yang menerima jasa dari penerima profesi.

Melalui peningkatan kualitas mutu pembelajaran pendidikan agama di sekolah, siswa akan mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan kemajuan zaman. Diharapkan siswa menjadi orang-orang yang berkualitas. sehingga dapat menjadi generasi penerus yang menguasai iptek (ilmu pengetahuan dan teknologi) dan

imtaq (iman dan taqwa).” Tujuan pendidikan secara nasional merupakan arah pelaksanaan pendidikan yang tentu saja mengutamakan kualitas pendidikan. Pendidikan bukan hanya sebagai formalitas atau sarana yang digunakan untuk meningkatkan status dalam masyarakat.

Peran guru sangat besar dalam pelaksanaan proses pembelajaran di dalam kelas. Apa yang dilakukan guru akan membentuk sikap siswa dalam belajar. Keberhasilan proses pembelajaran merupakan suatu harapan. Salah satu faktor yang dijadikan ukuran keberhasilan dalam proses pembelajaran adalah perubahan perilaku siswa yang berupa hasil/prestasi belajar yang tinggi. Sebagai pendidik guru memiliki tanggung jawab yang tinggi. Tanggung jawab sosial diwujudkan melalui kompetensi guru dalam memahami dirinya sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dari lingkungan sosial serta memiliki kemampuan interaktif yang efektif. Tanggung jawab intelektual diwujudkan melalui penguasaan berbagai perangkat pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menunjang tugas-tugasnya. Tanggung jawab spiritual dan moral diwujudkan melalui penampilan guru sebagai makhluk beragama yang perilakunya senantiasa tidak menyimpang dari norma-norma agama dan moral.

Berdasarkan pada pasal 28 ayat (3) bagian I bab VI Peraturan Pemerintah no 19/2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan pasal 3 ayat (2) bagian I bab II Peraturan Pemerintah no 74/2008 tentang guru, kompetensi guru terdiri dari empat bentuk yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional. Dari keempat bentuk

kompetensi tersebut, kompetensi pedagogik dan profesional guru memiliki peran yang cukup sentral dalam pembelajaran. Hal ini terbukti dengan pelaksanaan uji kompetensi guru (UKG) tahun 2015 yang dikeluarkan oleh

Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud RI, yang salah satu tujuannya ialah memperoleh informasi tentang gambaran kompetensi guru, khususnya kompetensi pedagogik dan profesional sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, Artinya kompetensi pedagogik dan profesional memiliki peran yang lebih dominan dan terukur dalam menentukan kualitas kompetensi mengajar guru dibandingkan dengan kompetensi kepribadian dan sosial. Melihat kenyataan di atas, maka tugas dan tanggung jawab gurupun berubah seiring dengan lajunya perkembangan teknologi dan informasi. Peranan guru dalam dunia pendidikan modern seperti sekarang ini semakin meningkat. Belajar menurut Morgan dalam Agus Suprijono (2009:3), adalah perubahan perilaku yang bersifat permanen sebagai hasil dari pengalaman. Salah satu pertanda bahwa seseorang telah belajar sesuatu adalah adanya perubahan tingkah laku dalam dirinya. Perubahan tingkah laku tersebut menyangkut baik perubahan yang bersifat pengetahuan (kognitif), keterampilan (psikomotor) maupun yang menyangkut nilai dan sikap (afektif). Belajar tidak hanya meliputi mata pelajaran, tetapi juga penguasaan, kebiasaan, persepsi, kesenangan, kompetensi, penyesuaian sosial, bermacam-macam keterampilan, dan cita-cita.

Sebagai pembimbing, guru perlu memiliki pemahaman yang seksama tentang

para siswanya, baik itu tentang segala potensi dan kelemahannya, masalah dan kesulitan-kesulitannya. Serta segala latar belakangnya agar tercapai kondisi seperti itu, guru perlu banyak mendekati siswa, membina hubungan yang lebih dekat dan akrab, melakukan pendekatan serta mengadakan dialog-dialog secara langsung. Mengajar dapat didefinisikan sebagai suatu proses mengorganisasi atau menata sejumlah sumber potensi secara baik dan benar, sehingga terjadi proses belajar anak (Sudarwan Danim, 2008:34). Mengajar menurut Nana Sudjana (2001:29) merupakan suatu proses, yaitu proses mengatur, mengorganisasi lingkungan yang ada di sekitar siswa sehingga dapat menumbuhkan dan mendorong siswa melakukan proses belajar.

Dalam Permendiknas RI No. 52 Tahun 2008 sebagaimana dikemukakan Akhmad Sudrajat (2009) tentang Standar Proses disebutkan bahwa tujuan pembelajaran memberikan petunjuk untuk memilih isi mata pelajaran, menata urutan topik-topik, mengalokasikan waktu, petunjuk dalam memilih alat-alat bantu pengajaran dan prosedur pengajaran, serta menyediakan ukuran (standar) untuk mengukur prestasi belajar siswa. Pelayanan pendidikan merupakan proses interaksi antara komponen sekolah dengan siswa dan lingkungannya, sehingga terjadi perubahan perilaku ke arah lebih baik.

Selama proses pembelajaran, tugas guru yang paling utama adalah melayani proses pendidikan dan mengkondisikan lingkungan belajar agar menunjang terjadinya perubahan perilaku bagi siswa (E.Mulyasa,2003). Selain pelayanan kompetensi guru menuju kepada

performance dan perbuatan yang rasional untuk memenuhi

verifikasi tertentu dalam melaksanakan tugas-tugas pendidikan. Dikatakan rasional karena mempunyai arah dan tujuan, sedangkan *performance* perilaku nyata dalam arti tidak hanya diamati, tetapi yang jauh dari itu yang tidak tampak, oleh karena itu siswa dijadikan sebagai tokoh teladan. Adapun peran guru dalam proses belajar mengajar, guru mempunyai tugas untuk mendorong, memimbing, dan memberi fasilitas belajar bagi siswa untuk menyampai tujuan. Guru mempunyai tanggung jawab untuk melihat segala sesuatu yang terjadi dalam kelas untuk membantu proses perkembangan siswa. Penyampaian materi pelajaran merupakan salah satu dari berbagai kegiatan dalam belajar sebagai suatu proses yang dinamis dalam segala fase dan proses perkembangan siswa. Pembelajaran merupakan proses komunikasi dua arah, mengajar dilakukan oleh pihak guru sebagai pendidik, sebagai pendidik seorang guru harus meningkatkan kompetensinya sehingga tercipta proses belajar mengajar yang kondusif. Dari uraian diatas maka penelitian ini berjudul “efektifitas kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru terhadap proses belajar mengajar guru di SDN Lombang Dajah 3”.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif atau penelitian yang dilakukan berdasarkan tingkat eksplanasi atau penjelasan. Jadi penelitian menurut tingkat eksplanasi adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

Populasi adalah seluruh obyek yang akan diteliti dalam sebuah penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil untuk dikaji atau diteliti. Populasi adalah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai satu sifat yang sama (Sutrisno Hadi, 1993:220). Sampel adalah sebagian dari populasi atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, 1993:104). Sampel adalah karena tidak mungkin menyelidik selalu menyelidiki segenap populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 9guru pada tahun pelajaran 2016/2017. Sejumlah 118orang yang seluruhnya dijadikan obyek dalam penelitian ini. Berikut ini akan dijelaskan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini beserta definisi. antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pendidikan (X1) adalah merupakan sesuatu yang diberikan dari pihak sekolah selaku pemberi jasa pendidikan kepada masyarakat selaku konsumen pendidikan.

2. Kompetensi guru (X2) seperangkat penguasaan kemampuan yang harus ada dalam diri guru agar dapat mewujudkan kinerjanya secara tepat dan efektif yang meliputi kompetensi intelektual, kompetensi fisik, kompetensi pribadi, kompetensi sosial, kompetensispiritual.

3. Proses belajar mengajar guru (Y) suatu proses terjadinya intraksi antara pelajar, pengajar dalam upaya mencapai tujuan pembelajaran, yang berlangsung dalam suatu lokasi tertentu dalam jangka satuan waktu tertentu pula.

1. Uji F

Untuk menguji signifikan pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru

dengan proses belajar mengajar guru , langkah pengujiannya sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis statistik

Ho : $b_0, b_1, b_2, = 0$, berarti secara simultan kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru (X) tidak berpengaruh terhadap proses belajar mengajar guru (Y)

H1 : $b_0, b_1, b_2, \neq 0$ berarti secara simultan kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru (X) berpengaruh terhadap proses belajar mengajar guru (Y)

Memerlukan nilai kritis (F_{tabel})

Dipilih *level of significant* = 0,05 (5%)

Derajat bebas pembilang (df1) : k

Derajat pembagi (df2) : n-k-1

b. Nilai statistik F (F_{hitung}) dapat dicari dengan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{SS_{reg}/df_1}{SS_{res}/df_2}$$

Dimana:

SSreg : *Sum square regression*

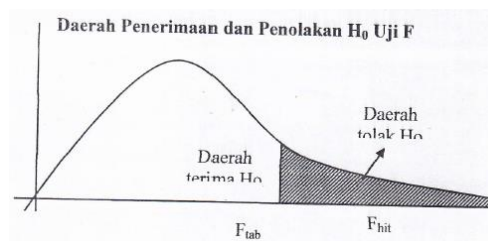
SSres : *Sum square residual*

df : *Degree of free*

Kriteria penolakan dan penerimaan Ho

Ho diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Ho diterima jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$



2. Uji t

Uji-t digunakan untuk menguji signifikan pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru dengan proses belajar mengajar guru , langkahnya adalah:

a. Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_i = 0$, berarti variabel bebas X tidak mempengaruhi variabel Y

$H_0 : b_i \neq 0$, berarti variabel bebas X mempengaruhi variabel Y

b. Memerlukan nilai kritis (t_{tabel})

Dipilih level of significant = 0,05 (5%)

Derajat bebas pembagi (df) = $n - k - 1$

c. Nilai statistik t hitung dapat dicari dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{b_i}{SE(b_i)}$$

dimana

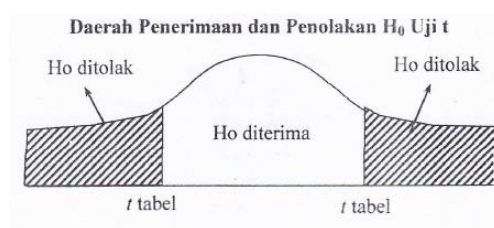
$SE(b_i)$ = Standard error koefisien regresi

b_i = koefisien regresi X_1

d. Kriteria pengujian

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$



Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas pelayanan pendidikan dengan Proses belajar mengajar guru

Secara hakiki manusia pada dasarnya tidak akan merasa puas, dalam konteks pengukuran kepuasan konsumen, tidak dapat digunakan ukuran absolut namun sebagai parameter pengukuran ini dapat digunakan beberapa pandangan satu satunya kekuatan terpenting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan sekolah baik di skala besar maupun di skala kecil, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Pelayanan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis dan jenis permasalahan. Banyak

model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan membuat mutu pelayanan yang dibutuhkan untuk mencapai mutu pelayanan yang tinggi, Dorongan para guru sangat memacu dan memacu para siswa aktif dan giat belajar, karena belajar pada hakikatnya merupakan kegiatan yang dilakukan secara sadar untuk menghasilkan suatu perubahan, menyangkut pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai. Sehingga pengaruh Kualitas pelayanan pendidikan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja dapat dirasakan pada proses belajar mengajar guru.

Dalam penelitian ini dihasilkan bahwa uji pengaruh secara parsial yaitu nilai t-hitung pada variabel kualitas pelayanan pendidikan sebesar 4,821 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang artinya secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan dengan proses belajar mengajar guru di SDN Lombang Dajah **Kompetensi guru dengan Proses belajar mengajar guru**

Setiap guru pada suatu lembaga pendidikan harus memiliki berbagai ketentuan atau syarat syarat untuk menjadi sebagai seorang guru. Salah satu syarat tersebut adalah memiliki kompetensi (kemampuan) untuk melaksanakan kegiatan pengajaran dan pendidikan dengan optimal. Syarat lainnya adalah guru harus sehat mental dan fisik, serta memiliki ijazah keguruan yang dikeluarkan oleh lembaga pendidikan keguruan. Kompetensi guru diartikan dengan penguasaan terhadap suatu tugas (mengajar dan mendidik), keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk

menunjang keberhasilan proses pendidikan yang dilakukannya.

Tugas guru tidak hanya menyampaikan informasi kepada siswa, tetapi harus menjadi fasilitator yang bertugas memberikan kemudahan belajar kepada seluruh siswa, agar mereka dapat belajar dalam suasana yang menyenangkan, gembira, penuh semangat, tidak cemas dan berani mengemukakan pendapat secara terbuka. Menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif, kreatif, menciptakan berbagai kiat dan model penyampaian materi pembelajaran, membuat suasana pembelajaran menjadi menarik. Membangkitkan motivasi para siswa agar lebih aktif dan giat dalam belajar. Membimbing dan memberikan kemudahan bagi siswa dalam pembelajaran, sehingga proses pembelajaran menjadi berkualitas. Untuk kepentingan tersebut Guru perlu memiliki kompetensi terhadap suatu tugas (mengajar dan mendidik), keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan proses pendidikan yang dilakukannya. sehingga proses pembelajaran akan berlangsung secara efektif. Nilai t-hitung pada variabel kompetensi guru yaitu sebesar 3,980 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang artinya secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kompetensi guru dengan proses belajar mengajar guru.

Kualitas pelayanan pendidikan dan Kompetensi guru dengan Proses belajar mengajar guru.

Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan, termasuk tentang kualitas pelayanan. upaya pemenuhan kebutuhan dan

keinginan warga sekolah dan pertumbuhan lembaga serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan, karena kualitas merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi. Sekolah dengan kualitas pelayanan yang baik melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Dengan kualitas yang baik maka terdapat program pengembangan kompetensi guru, hal ini terkait dengan penguasaan terhadap suatu tugas (mengajar dan mendidik), keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan proses pendidikan yang dilakukannya serta kemampuan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlak mulia. Maka akan berpengaruh positif terhadap belajar mengajar guru yang akan berdampak pada hasil pengajaran yang dinyatakan dalam artian siswa belajar, yang secara umum mencakup pengetahuan baru, keterampilan dan kecakapan, serta sikap-sikap yang baru yang diharapkan oleh guru dicapai oleh siswa sebagai hasil pengajaran.

Sesuai dengan kedua pendapat penelitian tersebut, penelitian ini mengambil variabel kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yaitu : Uji pengaruh secara simultan yaitu nilai F-hitung yang dihasilkan sebesar 52,775 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru berpengaruh signifikan

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu :

1. Hipotesis ke-1 teruji yaitu ada hubungan secara parsial antara kualitas pelayanan pendidikan dengan *proses belajar mengajar guru* di SDN Lombang Dajah 3.
2. Hipotesis ke-2 teruji yaitu ada hubungan secara parsial antara kompetensi guru dengan *proses belajar mengajar guru* di SDN Lombang Dajah 3.
3. Hipotesis ke-3 teruji yaitu ada hubungan secara simultan antara hubungan kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru dengan proses belajar mengajar guru di SDN Lombang Dajah 3.

Saran

1. Sekolah seharusnya selalu meningkatkan kualitas pelayanan, karena merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan (masyarakat), melalui pelayanan prima "excellent service" maka akan tercipta pelayanan terbaik atau sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.
2. Guru mempunyai tanggung jawab untuk melihat segala sesuatu yang terjadi dalam kelas untuk membantu proses perkembangan siswa. Penyampaian materi pelajaran hanyalah merupakan salah satu dari berbagai kegiatan dalam belajar sebagai suatu proses yang dinamis dalam segala fase dan proses perkembangan siswa. Kondisi ini memudahkan mereka untuk menyesuaikan diri dalam kehidupan di masyarakat.
3. Keberhasilan pengajaran dalam proses pelaksanaan pengajaran yang baik, sangat

dipengaruhi oleh kompetensi guru. Sehingga keefektifan dan keefisien proses pelaksanaan pengajaran dibutuhkan sebuah perencanaan yang tersusun secara baik dan sistematis merupakan suatu proses yang mengandung serangkaian perbuatan guru dan siswa atas dasar hubungan timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Eduktif untuk mencapai suatu tujuan tertentu komponen-komponen umum dari suatu set bahan instruksional dan prosedur-prosedur yang akan digunakan bersama bahan-bahan tersebut untuk menghasilkan proses pembelajaran yang baik pada siswa.

Daftar Pustaka

- Ahmadi, 2002. *Model-model pembelajaran dan pengajaran*. Malang: Pustaka Pelajar.
- Arden, 1957. *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Beck, 1990. *Motivation. Englewood Cliffs*. New Jersey : Prentice Hall.
- Frededirc J. McDonald, 1959. *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Belajar*. Gramedia. Jakarta.
- Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta ; Aksara.
- Heckhausen, 1967. *Menyusun Model Pembelajaran Contextual Teaching and Learning (CTL)*. Jakarta ; Aksara.
- Kaufman, 1972. *Roger Education System Planning (Englewood Cliffs, NJM: PrenticeHall, INC)*.