

## ANALYSIS OF TEACHER SERVICE QUALITY ON MINIMAL COMPLETENESS CRITERIA ACHIEVEMENT IN MATHEMATICS LEARNING OF STUDENTS AT SMAN 6 JENEPONTO

Siti Nuralam<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>SMA Negeri 6 Jeneponto, Kabupaten Jeneponto, Sulawesi Selatan

E-mail: aya.spym01@gmail.com

### ABSTRACT

The study is descriptive quantitative research which aims at analyzing teacher service quality and discovering the prioritized aspects in improving teacher service quality on KKM (Minimal Completeness Criteria) achievement in Mathematics learning of students at SMAN 6 Jeneponto. The subjects were students in class X with the total of 59 students taken by employing purposive random sampling technique with agreement through the following steps: 1) determining classes as research subject, 2) each of the class was taken with agreement between the research and students who were present when data collection was conducted, students' presence in class was considered as random presence. The instruments used questionnaire which contained list of questions given to students to provide description on teacher service aligned with their duties and responsibilities in educating, teaching, and training they had experience and expected, and observation sheet of teachers' activities aligned with teacher service and the research as observer. Data obtained were analyzed by using descriptive analysis and Importance Performance Analysis (IPA) with importance of the average of teacher service. The result of the study reveals that 1) the level of students' satisfaction on teacher service in Mathematics learning according to the dimensions of teaching function service, teaching function, and training function is already appropriate with students' hopes which is in good category. Thus, teacher service quality on KKM achievement in Mathematics learning in class X at SMAN 6 Jeneponto is in good category, 2) there is a dimension to be prioritized in improving teacher service quality in Mathematics learning in class X at SMAN 6 Jeneponto on KKM. In general, it can be stated that it has aligned with students' hopes. However, it is reviewed in each of dimension of teacher service, there are still several attributes that need to be prioritized by teachers. The attribute is in teaching function service dimension, namely attitude in facing students in learning process, learning motivation provision of students, and teachers' attention on academic problems experienced by students.

**Keywords:** teacher service quality, minimal completeness criteria (KKM), IPA (importance Performance Analysis) analysis.

### PENDAHULUAN

Suatu proses pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Barata, 2003 : 9) Selain itu Barata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang. Dalam hal ini Barata mengembangkan budaya layanan prima berdasarkan pada pola A6, yakni mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor: 1) *Ability* (Kemampuan), diartikan sebagai pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan

menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan baik ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan. 2) *Attitude* ( Sikap), sikap yang dimaksud yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan/konsumen. 3) *Appereance* ( Penampilan), yaitu penampilan seseorang, baik fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. 4) *Attention* ( Perhatian), perhatian yang dimaksud adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. 5) *Action* ( Tindakan ), tindakan yang dimaksud adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau konsumen. 6) *Accountability* ( tanggungjawab ) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Merujuk pada Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003, pasal (3): tentang pendidikan nasional ( dalam Mardiah, 2014: 8) “Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa pada Tuhan Yang maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab.”

Secara umum ada tiga tugas seorang guru yakni mendidik, mengajar, dan melatih. Mendidik berarti meneruskan dan mengembangkan nilai-nilai hidup; mengajar berarti meneruskan dan mengembangkan ilmu pengetahuan; melatih berarti mengembangkan keterampilan-keterampilan untuk kehidupan siswa. Untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab tersebut, seorang guru dituntut memiliki beberapa kemampuan dan kompetensi tertentu sebagai bagian dari profesionalisme guru. Seorang guru harus mampu mentransfer ilmu maupun nilai kepada siswa melalui sebuah kegiatan pembelajaran yang bermakna bagi siswa. Kegiatan pembelajaran yang disajikan oleh seorang guru hendaknya mampu meningkatkan minat belajar siswa sehingga berdampak pada pencapaian hasil belajar siswa.

Proses pembelajaran berhubungan langsung dengan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) seorang guru. Faktor yang menentukan kualitas layanan seorang guru adalah kompetensi yang dimilikinya. Kompetensi guru merupakan kemampuan seorang guru dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya secara bertanggung jawab. Guru yang berkompeten dan profesional, tidak hanya dituntut untuk menguasai ilmu, bahan ajar, metode pembelajaran, memiliki keterampilan yang tinggi dan wawasan yang luas terhadap dunia pendidikan, memiliki pemahaman yang mendalam tentang hakikat manusia dan masyarakat, tetapi juga harus mampu menjadi produser sekaligus sutradara dalam menyetting kelangsungan dari proses belajar mengajar sehingga bisa mencapai standar minimal layanan pembelajaran seorang guru.

Masalah klasik yang sering dialami oleh seorang guru adalah ketuntasan belajar. Ketuntasan belajar ini ditentukan oleh kemampuan setiap siswa untuk menguasai sejumlah kompetensi yang dipelajari. Semakin tinggi kemampuan

siswa menguasai kompetensi yang diharapkan akan semakin tinggi daya serap yang diperoleh. Pada kenyataannya (berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan beberapa orang guru yang peneliti temui) tidak sedikit siswa yang memiliki kompetensi di bawah standar yang telah ditetapkan. Standar yang dimaksud di sini adalah kriteria ketuntasan minimal (KKM).

KKM ini telah ditetapkan oleh guru sejak awal tahun pelajaran. Dalam menetapkan nilai KKM, guru tidak sekedar asal menetapkan. Ada beberapa acuan yang digunakan guru dalam menetapkan KKM, diantaranya kompleksitas materi pelajaran, daya dukung sarana dan prasarana termasuk kemampuan guru itu sendiri dan *intake* siswa. Dengan ditetapkannya KKM tersebut akan digunakan oleh guru dalam menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan kemampuan siswa. Guru akan berusaha semaksimal mungkin agar semua siswa memiliki kompetensi minimal sama dengan KKM yang telah ditentukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk menganalisis kualitas layanan guru terhadap pencapaian KKM dalam pembelajaran Matematika siswa SMAN 6 Jeneponto. (2) Untuk mengetahui aspek-aspek yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan guru terhadap pencapaian KKM dalam pembelajaran Matematika siswa SMAN 6 Jeneponto.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang sifatnya evaluatif. Subjek/responden dalam penelitian ini adalah siswa kelas X MIPA di SMAN 6 Jeneponto sebanyak 59 orang. Siswa yang menjadi subjek penelitian dipilih dengan teknik Purposive Random Sampling dengan kesepakatan, melalui langkah-langkah sebagai berikut: (1) menentukan kelas-kelas yang akan dijadikan subjek penelitian, (2) dari masing-masing kelas diambil dengan cara kesepakatan antara peneliti dan siswa yang hadir pada saat pengumpulan data dilakukan, kedatangan siswa pada saat pengumpulan data dilakukan dianggap kedatangannya secara random. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui lembar yang berisi daftar pertanyaan (angket) dan lembar pengamatan (observasi).

Data yang diperoleh dari hasil pengisian angket oleh siswa dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Dalam IPA ini tingkat kepentingan (*importance*) mewakili rata-rata harapan siswa dan kinerja (*performance*) mewakili rata-rata layanan guru. IPA terdiri dari dua komponen yaitu analisis kesenjangan (*gap*) dan analisis kuadran.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Deskriptif

Tabel 4.1. Persentase Atribut Variabel Layanan Fungsi Mendidik

Fungsi Mendidik	% Rendah				% Tinggi			
	STB	TB	KB	TOTAL	AB	B	SB	TOTAL
Butir 1	0,00	0,00	10,17	10,17	27,12	37,29	25,42	89,83

2	0,00	0,00	11,86	11,86	25,42	40,68	22,03	88,14
3	0,00	0,00	13,56	13,56	33,90	27,12	25,42	86,44
4	0,00	0,00	1,69	1,69	16,95	47,46	33,90	98,31
5	0,00	0,00	3,39	3,39	25,42	49,15	22,03	96,61
6	1,69	0,00	8,47	10,17	28,81	32,20	28,81	89,83
<b>Rerata</b>	<b>0,28</b>	<b>0,00</b>	<b>8,19</b>	<b>8,47</b>	<b>26,27</b>	<b>38,98</b>	<b>26,27</b>	<b>91,53</b>

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas diperoleh informasi bahwa variabel layanan fungsi mendidik yang terbentuk dari atribut yang ada, tingkat kepuasannya rendah sebesar 8,47 %. Apabila ditinjau berdasarkan nilai persentase tertinggi yaitu 38,98 % maka variabel layanan fungsi mendidik yang terbentuk dari atribut yang ada dikategorikan Baik.

Tabel 4.2 Persentase Atribut Variabel Layanan Fungsi Mengajar

Fungsi Mengajar	% Rendah				% Tinggi			
	STB	TB	KB	TOTAL	AB	B	SB	TOTAL
Butir	STB	TB	KB	TOTAL	AB	B	SB	TOTAL
7	0,00	0,00	5,08	5,08	6,78	55,93	32,20	94,92
8	0,00	0,00	5,08	5,08	22,03	37,29	35,59	94,92
9	0,00	0,00	11,86	11,86	18,64	44,07	25,42	88,14
10	0,00	0,00	6,78	6,78	22,03	38,98	32,20	93,22
11	0,00	0,00	10,17	10,17	16,95	32,20	40,68	89,83
12	0,00	0,00	20,34	20,34	18,64	45,76	15,25	79,66
13	0,00	0,00	11,86	11,86	10,17	44,07	33,90	88,14
14	0,00	5,08	5,08	10,17	20,34	55,93	13,56	89,83
15	0,00	0,00	8,47	8,47	28,81	38,98	23,73	91,53
16	0,00	1,69	1,69	3,39	18,64	47,46	30,51	96,61
17	0,00	0,00	5,08	5,08	25,42	49,15	20,34	94,92
18	0,00	1,69	15,25	16,95	11,86	40,68	30,51	83,05
<b>Rerata</b>	<b>0,00</b>	<b>0,71</b>	<b>8,90</b>	<b>9,60</b>	<b>18,36</b>	<b>44,21</b>	<b>27,82</b>	<b>90,40</b>

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas diperoleh informasi bahwa variabel layanan fungsi mengajar yang terbentuk dari atribut yang ada, tingkat kepuasannya rendah sebesar 9,60 %. Apabila ditinjau berdasarkan nilai persentase tertinggi yaitu 44,21 % maka variabel layanan fungsi mengajar yang terbentuk dari atribut yang ada dikategorikan Baik.

Tabel 4.3 Persentase Atribut Variabel Layanan Fungsi Melatih

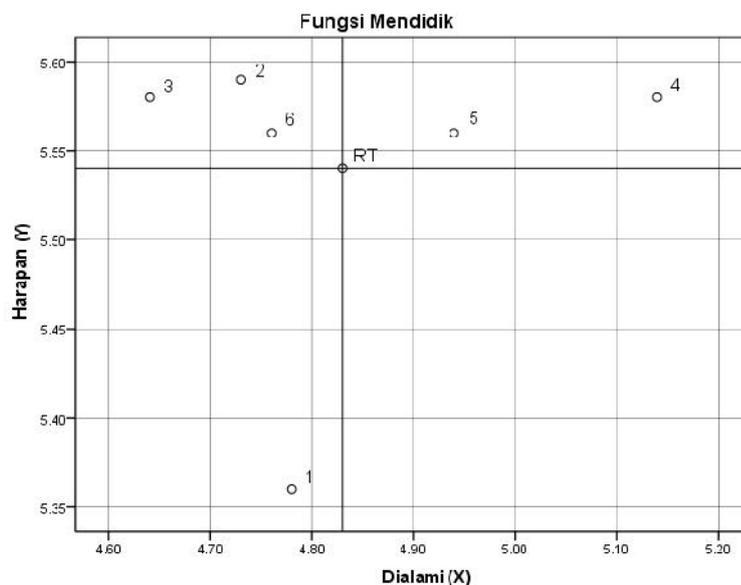
Fungsi Melatih	% Rendah				% Tinggi			
	STB	TB	KB	TOTAL	AB	B	SB	TOTAL
Butir	STB	TB	KB	TOTAL	AB	B	SB	TOTAL
19	0,00	0,00	0,00	0,00	10,17	47,46	42,37	100,00
20	0,00	0,00	13,56	13,56	23,73	37,29	25,42	86,44
21	0,00	0,00	5,08	5,08	13,56	35,59	45,76	94,92
<b>Rerata</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6,21</b>	<b>6,21</b>	<b>15,82</b>	<b>40,11</b>	<b>37,85</b>	<b>93,79</b>

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas diperoleh informasi bahwa variabel layanan fungsi melatih yang terbentuk dari atribut yang ada, tingkat kepuasannya rendah

sebesar 6,21 %. Apabila ditinjau berdasarkan nilai persentase tertinggi yaitu 40,11 % maka variabel layanan fungsi melatih yang terberntuk dari atribut yang ada dikategorikan Baik.

## 2. Analisis Kuadran

### a. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Layanan Fungsi Mendidik



Gambar 4.1. Diagram Kartesius Dimensi Layanan Fungsi Mendidik

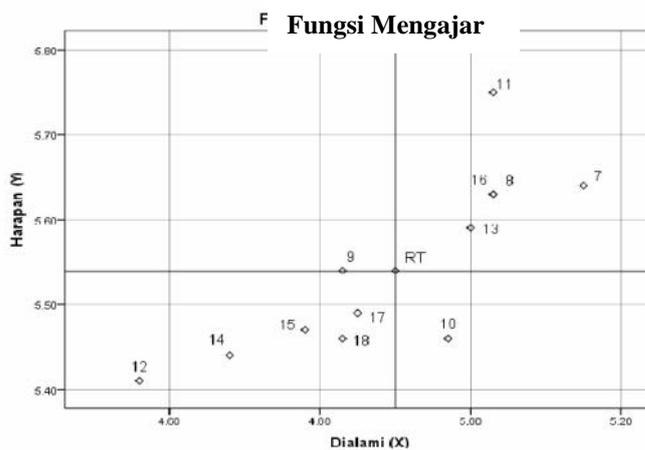
Pada gambar 4.1. di atas, Kuadran I menunjukkan butir-butir dimensi layanan fungsi mendidik yang mempengaruhi harapan siswa atas layanan yang diberikan oleh guru Matematika Kelas X SMAN 6 Jeneponto. Butir-butir yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh guru, karena keberadaan butir-butir inilah yang sangat penting oleh siswa, sedangkan layanan fungsi mendidik oleh guru belum sesuai harapan. Hal ini menggambarkan bahwa butir-butir ini layanan fungsi mendidik yang diberikan oleh guru matematika Kelas X SMAN 6 Jeneponto adalah lebih rendah dari harapan siswa sehingga guru perlu dan harus handal dalam layanan fungsi mendidik. Butir-butir pada dimensi layanan fungsi mendidik yang termasuk dalam kuadran ini adalah: Butir 2, butir 3, dan butir 6.

Kuadran II menunjukkan butir-butir dimensi layanan fungsi mendidik yang mempengaruhi harapan siswa atas layanan yang diberikan oleh guru Matematika Kelas X SMAN 6 Jeneponto. Butir-butir yang berada pada kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh guru, karena pada umumnya layanan ini telah sesuai dengan harapan siswa. Ini berarti guru telah menunjukkan layanan sesuai dengan harapan siswa. Butir-butir pada dimensi layanan fungsi mendidik yang termasuk dalam kuadran ini adalah: butir 4, dan butir 5.

Kuadran III menunjukkan butir-butir dimensi layanan fungsi mendidik yang mempengaruhi harapan siswa atas layanan yang diberikan oleh guru matematika kelas X SMAN 6 Jeneponto. Butir-butir yang berada dalam kuadran

ini dinilai masih kurang penting bagi guru, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Ini berarti layanan guru matematika Kelas X SMAN 6 Jeneponto dan harapan siswa ada suatu butir berada dalam tingkat rendah, sehingga guru dapat memberikan prioritas rendah terhadap butir-butir ini. Butir-butir pada dimensi layanan ini yang termasuk dalam kuadran ini adalah: butir 1. Kuadran IV menunjukkan butir-butir dimensi layanan yang mempengaruhi harapan siswa atas layanan yang diberikan oleh guru matematika Kelas X SMAN 6 Jeneponto. Butir-butir yang berada dalam dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena guru menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya butir-butir tersebut., akan tetapi layanan yang dilakukan oleh guru dilakukan dengan baik dan sangat memuaskan. Butir-butir ini menggambarkan layanan guru berada dalam tingkat tinggi tetapi harapan siswa atas perlakuan butir tersebut rendah. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan tidak ada butir-butir dimensi layanan fungsi mendidik yang berada pada kuadran ini.

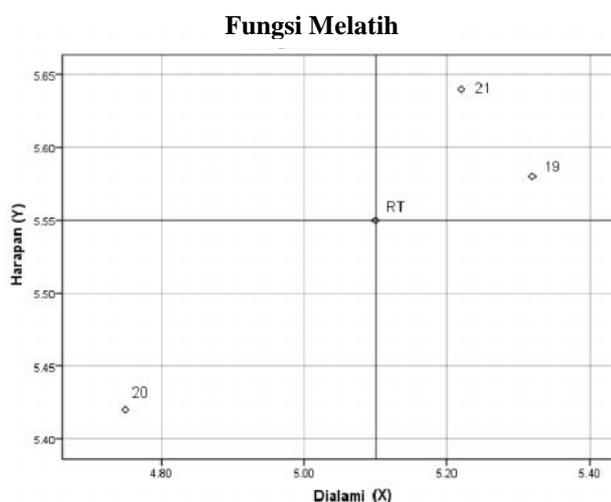
b. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Layanan Fungsi Mengajar



Gambar 4.2. Diagram Kartesius Dimensi Layanan Fungsi Mengajar

Pada Gambar 4.2. di atas, tidak terdapat butir-butir pada dimensi layanan ini yang berada pada kuadran I. Kuadran II, butir-butir yang berada pada kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh guru, karena pada umumnya layanan ini telah sesuai dengan harapan siswa yaitu butir 7, butir 8, butir 11, butir 13 dan butir 16. Kuadran III, butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting bagi guru, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja yaitu butir 9, butir 12, butir 14, butir 15, butir 17 dan butir 18. Kuadran IV, butir-butir yang berada dalam dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena guru menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya butir-butir tersebut., akan tetapi layanan yang dilakukan oleh guru dilakukan dengan baik dan sangat memuaskan, yaitu butir 10.

Hasil Analisis Kuadran Dimensi Layanan Fungsi Melatih



Gambar 4.3 Diagram Kartesius Dimensi Layanan Fungsi Melatih

Pada Gambar 4.3. di atas, berdasarkan hasil analisis tidak terdapat butir-butir pada dimensi layanan fungsi melatih yang termasuk dalam kuadran I. Kuadran II, butir-butir yang berada pada kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh guru, karena pada umumnya layanan ini telah sesuai dengan harapan siswa yaitu butir 19, dan butir 21. Kuadran III, butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting bagi guru, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja yaitu butir 20. Sedangkan pada kuadran IV tidak ada butir-butir dimensi layanan fungsi melatih yang berada pada kuadran ini.

Pada pelaksanaan penelitian ini tentang kualitas layanan guru matematika SMAN 6 Jeneponto, terdapat beberapa dimensi kualitas layanan guru yang dapat dianalisis berdasarkan konsep kualitas layanan guru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi yang diharapkan dan dibutuhkan oleh siswa atas kualitas layanan guru yang berkaitan dengan tugas seorang guru yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik berarti meneruskan dan mengembangkan nilai-nilai hidup, mengajar berarti meneruskan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, dan melatih berarti mengembangkan keterampilan-keterampilan untuk kehidupan siswa. Untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab tersebut, seorang guru dituntut memiliki kemampuan dan kompetensi tertentu sebagai bagian dari profesionalisme guru. Mc Load (Suyanto dan Asep, 2013: 3) mendefinisikan kompetensi sebagai perilaku yang rasional untuk mencapai tujuan yang dipersyaratkan sesuai dengan kondisi yang diharapkan. Kompetensi guru sendiri merupakan kemampuan seorang guru dalam melaksanakan kewajiban secara bertanggungjawab dan layak di mata pemangku kepentingan.

Kualitas layanan guru merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena kualitas layanan yang ditunjukkan berkaitan erat dengan

bagaimana penilaian siswa yang dalam hal ini merupakan siswa kelas X MIPA SMAN 6 Jeneponto. Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang diperoleh dinyatakan bahwa ketiga dimensi layanan guru yaitu fungsi mendidik, mengajar dan melatih berada dalam kategori Baik.

Berdasarkan hasil analisis kuadran, menunjukkan bahwa butir layanan guru untuk dimensi layanan fungsi mendidik, yang terletak pada kuadran prioritas utama adalah sikap dalam menghadapi siswa dalam proses pembelajaran, pemberian motivasi belajar kepada siswa, dan perhatian guru terhadap masalah akademis yang dihadapi siswa. Hal ini memberi makna bahwa butir tersebut dalam menunjukkan kualitas layanan guru matematika kelas X SMAN 6 Jeneponto sangat diharapkan oleh siswa untuk diperhatikan. Sebaliknya kualitas layanan yang ditunjukkan guru terkait butir tersebut masih kurang memuaskan sebagaimana dialami oleh siswa. Hal ini sejalan pula dengan hasil pengamatan peneliti terhadap layanan guru yang bersangkutan, guru masih perlu meningkatkan pelayanannya terkait dengan butir-butir tersebut. Pada dimensi layanan fungsi mengajar dan melatih diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa tidak terdapat butir-butir yang berada pada kuadran prioritas utama.

Dengan kualitas layanan guru matematika kelas X SMAN 6 Jeneponto yang berada pada kategori baik pada semua dimensi layanan maka diperoleh pula hasil belajar siswa yang mencapai ketuntasan klasikal di setiap kelas yang menjadi subjek penelitian berdasarkan nilai Kriteria Ketuntasan Minimal yang telah ditetapkan ada awal tahun ajaran. Penetapan Kriteria Ketuntasan Minimal ini sejalan dengan sistem “Belajar Tuntas” atau “*Mastery Learning*”. Seluruh siswa tanpa kecuali harus dapat mencapai taraf penguasaan penuh pada setiap KD. Tes formatif ( ulangan harian) dan tes sumatif (tes evaluasi akhir) dilakukan bukan hanya untuk menentukan angka kemajuan belajar semata, tetapi sebagai dasar catu balik ( *feed back*) untuk menentukan saat setiap siswa memperoleh bantuan mencapai tujuan pembelajaran. Ini sejalan pula dengan pendapat Bloom, 1968 dan Carroll, 1963 ( Slavin, 1987) bahwa “*mastery learning theorist suggest that rather than holding instructional time constant and allowing achievement to vary (as in traditional instruction), achievement level should be held constant and time allowed to vary* “

Beberapa orang siswa yang memperoleh nilai kurang dari nilai Kriteria Ketuntasan Minimal yang telah ditentukan setelah dianalisis diakibatkan oleh beberapa faktor, antara lain: 1) Faktor dari siswa itu sendiri, beberapa siswa masih belum menyadari pentingnya kehadiran pada setiap proses pembelajaran matematika sehingga materi pelajaran yang mereka peroleh akan tertinggal. Tingkat kecerdasan siswa juga sangat berpengaruh terhadap hasil belajarnya. 2) Faktor guru, ada beberapa aspek layanan guru yang tidak terpenuhi, dalam hal ini adalah aspek kurangnya pemberian motivasi belajar oleh guru, kurangnya perhatian yang diberikan oleh guru terhadap siswa yang mengalami masalah akademis, dan penggunaan strategi belajar yang mungkin membosankan bagi siswa. 3) Faktor lingkungan, suasana kelas dan waktu belajar yang kurang mendukung proses pembelajaran matematika. Idealnya siswa akan merasa nyaman belajar matematika pada pagi hari. Namun padatnya jadwal pelajaran di sekolah menyebabkan ada beberapa kelas yang memperoleh jadwal belajar

matematika di siang hari, atau di waktu-waktu yang kurang efektif. 4) Faktor sarana dan prasarana seperti buku, LKS dan media pembelajaran. Beberapa siswa masih kurang menyadari pentingnya memiliki buku pelajaran (diktat atau LKS).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan guru dalam pembelajaran matematika menurut dimensi layanan fungsi mendidik, fungsi mengajar, dan fungsi melatih sudah sesuai dengan harapan siswa dengan kategori baik. Sehingga kualitas layanan guru terhadap pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal dalam pembelajaran matematika kelas X SMAN 6 Jeneponto berada dalam kategori baik.
2. Tidak terdapat satupun dimensi yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan guru matematika kelas X SMAN 6 Jeneponto terhadap pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal. Secara umum dapat dikatakan telah sesuai dengan harapan siswa. Namun jika ditinjau dari setiap dimensi layanan guru, masih terdapat beberapa atribut yang harus diprioritaskan oleh guru. Atribut tersebut terdapat pada dimensi layanan fungsi mendidik. Atribut yang harus diprioritaskan adalah sikap dalam menghadapi siswa dalam proses pembelajaran, pemberian motivasi belajar kepada siswa, dan perhatian guru terhadap masalah akademis yang dialami siswa.

### **Saran**

1. Guru Matematika kelas X SMAN 6 Jeneponto perlu mempertahankan keseluruhan dimensi layanan guru yang dalam hal ini meliputi dimensi layanan fungsi mendidik, fungsi mengajar dan fungsi melatih. Karena guru telah menunjukkan layanan yang memuaskan sesuai dengan kepentingan dan harapan siswa, yang pada akhirnya diharapkan mampu membantu siswa dalam pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal pada mata pelajaran ini.
2. Guru Matematika Kelas X perlu mempertimbangkan dimensi mana yang masih perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas layanan guru matematika untuk membantu siswa dalam pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal, meskipun secara keseluruhan telah sesuai dengan harapan siswa dengan mengacu kepada atribut-atribut yang masih belum sesuai dengan harapan siswa.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi para guru bahwa keberhasilan siswa dalam belajar matematika bukan hanya bergantung dari aspek kognitif, melainkan juga dipengaruhi kualitas layanan yang diberikan.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lanjutan mengenai kualitas layanan guru.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A.M., Sardiman. 2014. *Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT gramedia Pustaka.
- Damayanti. 2016. *Sukses Menjadi Guru Humoris dan Idola*. Yogyakarta.
- Djafar, Suarti. 2014. *Pengaruh Kecemasan Belajar Matematika, Persepsi Siswa tentang Keterampilan Mengajar Guru, dan Iklim Kelas terhadap Hasil Belajar pada Siswa Kelas VIII SMP Negeri di Tana Toraja*. Tesis. Tidak diterbitkan. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.
- Hendarsah, Eka. 2009. *Pengaruh Kompetensi Guru dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Prestasi Akademik Peserta Didik (Studi Deskriptif Analitik pada Siswa Kelas XII SMA Negeri di wilayah Kabupaten Garut)*. Tesis. Sariinformasi. Program Pascasarjana Universitas Galuh Ciamis.
- Kadriah, Raehana. 2013. *Peningkatan Kualitas Pembelajaran melalui Pengimplementasian Portofolio Berbasis Penilaian Kinerja Matematika Siswa SMA Negeri 1 Sungguminasa Kabupaten Gowa*. Tesis. Tidak diterbitkan. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.
- Mardiah. 2014. *Peningkatan Kualitas Pembelajaran Matematika melalui Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Proyek dengan Pendekatan Kontekstual pada Peserta Didik Kelas XD Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar*. Tesis. Tidak diterbitkan. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.
- Masna, I Wayan. 2011. *Kualitas Layanan Guru dalam Pembelajaran ditinjau dari Kompetensi Pedagogik, Kompetensi Profesional dan Konsep Diri ( Studi tentang Persepsi Para Guru Sekolah Dasar di Kecamatan Denpasar Timur)*. Jurnal Penelitian Pascasarjana Vol 2, No 1. Undiksha.
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Nuralam, Siti. 2006. *Meningkatkan Ketuntasan Belajar Matematika melalui Pendekatan Kontekstual pada Siswa Kelas VIII/3 SMPN 1 Pallangga*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Nurman. 2009. *Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM)*. Blog Guru Matematika. [https://nurmanspd.wordpress.com/kriteriaketuntasanminimal\(KKM\)](https://nurmanspd.wordpress.com/kriteriaketuntasanminimal(KKM)).
- Purwanto, Ngalm. 1998. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ravina, Dina. 2015. *Kriteria Ketuntasan Minimal*. Makalah Online. [dinaravina96.blogspot.com](http://dinaravina96.blogspot.com).
- Ruslan, 2014. *Evaluasi Kinerja Dosen Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan PPs UNM*. Laporan Hasil Penelitian Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Tidak diterbitkan. Makassar. Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.
- Ruslan, 2014. *Assesmen for Quality Education*. Bali. HEPI UKD. Prosiding Konferensi Ilmiah Tahunan Himpunan Evaluasi Pendidikan (HEPI) Tahun 2014.
- Rusyanti, Hetty. 2014. *Teori Pembelajaran*. KAJIAN Teori.com.
- Slavin, Robert E. 1987. *Mastery Learning Reconsidered*. Johns Hopkins University. Review of Educational Research, Vol 57, No 2 (Summer, 1987), PP 175-213. American Educational Research Assosiation.

- Suyanto, & Djihad, Asep. 2013. *Calon Guru dan Guru Profesional*. Yogyakarta: Multi Pressindo.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Willis, Sofyan S. 2015. *Berbagai Masalah yang Dihadapi Siswa & Solusinya*. Bandung: Alfabeta.
- Zainal, Nur Fitriani. 2016. *Profil Sikap dan Perilaku Siswa terhadap Pembelajaran Matematika Ditinjau dari Jenis Kepribadian ( Ekstrovert – Introvert )*. Tesis. Tidak diterbitkan. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.