

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SARANA PRASARANA
PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 4 PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUTAGAMAISLAMNEGERI PALOPO
2023**

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SARANA PRASARANA PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 4 PALOPO

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



- 1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M. Pd.**
- 2. Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I, M.Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aidin
NIM : 18 0206 0171
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,

Yang membuat pernyataan,



Aidin
18 0206 0171

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo” ditulis oleh Aidin, (18 0206 0171). Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyahkan pada hari Kamis, 12 Oktober 2023, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Palopo, 11 Oktober 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------------|---------------|---------|
| 1. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Alia Lestari, S.Si., M.Pd. | Penguji I | (.....) |
| 3. Alimuddin, S.Ud., M.Pd.I. | Penguji II | (.....) |
| 4. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. | Pembimbing I | (.....) |
| 5. Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo Ketua
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam



Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.
NIP. 19670516 200003 1 002



Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.
NIP. 1986061 201903 1

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo”.

Selawat dan salam senantiasa kita haturkan kepada Nabi Muhammad saw kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ayah (Asri) dan Ibu (Nursanti) serta saudara saudariku yang senantiasa memanjatkan doa kepada Allah swt agar langkah dan usaha putranya diberi kelancaran. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo Prof. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Munir Yusuf, M.Pd. Wakil Rektor Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. dan Wakil Rektor Bidang

Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI., Kepala Biro Administrasi Umum dan Akademik, Anwar Abu Bakar, M.HI;

2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo Dr. Sukirman, M.Pd. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Hj. Nursaeni, S.Ag. Wakil Dekan Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Alia Lestari, S.Si., M.Si. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Dr. Taqwa, M.Pd.I;
3. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd., Sekretaris Prodi Firmansyah, S.Pd., M.Pd. beserta dosen di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo yang telah membekali peneliti dengan berbagai ilmu pengetahuan yang sangat berharga;
4. Dosen Penasehat Akademik Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd. yang selalu memberikan nasehat dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi;
5. Dosen pembimbing I, Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. dan dosen pembimbing II, Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd. yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi;
6. Dosen Penguji I, Alia Lestari, S.Si., M.Si. dan dosen penguji II, Alimuddin, S.Ud., M.Pd. yang telah memberikan arahan dan masukan dalam rangka penyelesaian skripsi;

7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Kepala sekolah SMA Negeri 4 Palopo, seluruh guru dan siswa selaku informan dalam penelitian ini yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
10. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2018, terkhusus pada teman-teman kelas MPI D yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Amiin.
11. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Mudah-mudahan skripsi ini bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari

Allah swt. Āmin.

Palopo, 25 Juli 2023

Penulis

Aidin

NIM: 18 0206 0171

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Berikut ini adalah Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 B/U/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

س	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍad	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Ẓ	Zet dengan titik dibawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

1. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	A	a
اِ	<i>Kasrah</i>	I	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>Fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauला*

2. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...إ...ي	<i>fathāh</i> dan <i>Alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ى	<i>Kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
و	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : māta

رَمَى : rāmā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

3. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةَ الْأَطْفَالِ : *raud}ah al-at}{fāl*

الْمَدِينَةَ الْأَفْضَلَةَ : *al-madīnah al-fād}{ilah*

الْحِكْمَةَ : *al-h}{ikmah*

4. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbanā
نَجِّبْنَا	: najjainā
الْحَقَّ	: al-h}aqq
نُعِمُّ	: nu'ima
عَدُوُّ	: 'aduwwun

Jika huruf *kasrah* (ءِ) ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ءِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (اَلْ). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

6. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

7. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-

kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

8. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh*

بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

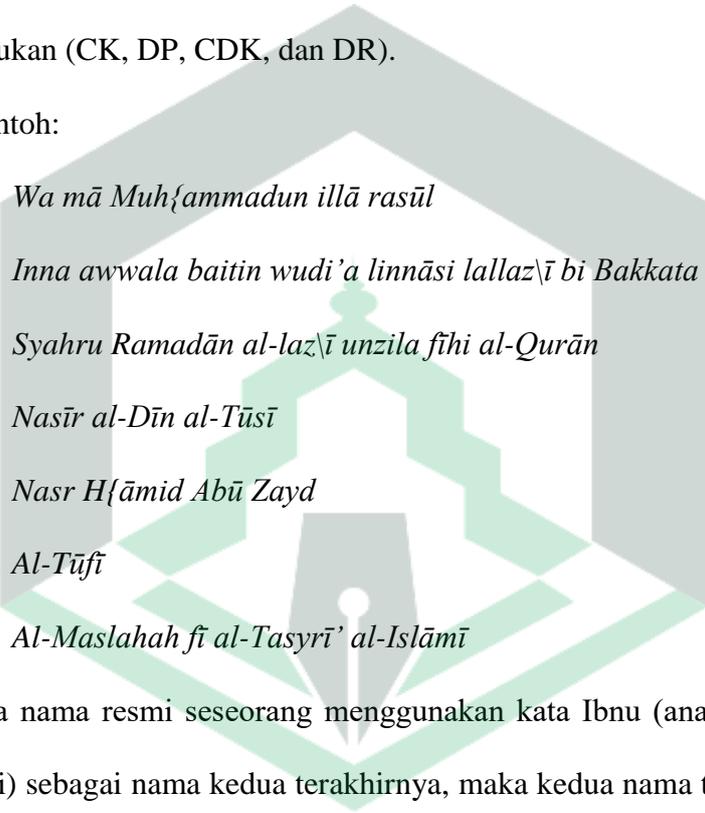
هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

9. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang,

tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:



Wa mā Muh{ammadun illā rasūl
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan
Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān
Nasīr al-Dīn al-Tūsī
Nasr H{āmid Abū Zayd
Al-Tūfī
Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

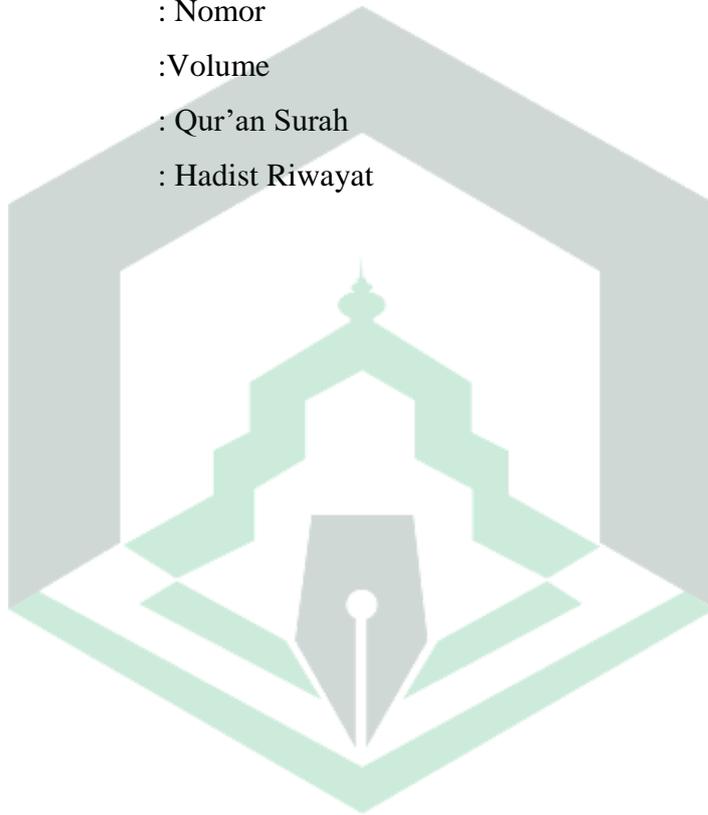
Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

<p>Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu) Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd, Nasr Hāmid Abū)</p>
--

B. Singkatan

Sw.	: <i>Subhanahu wa ta 'ala</i>
Saw.	: <i>Sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
as	: <i>'alaihi al-salam</i>
ra	: <i>Radiallahu 'anha</i>
H	: Hijriyah
M	: Masehi
No.	: Nomor
Vol	: Volume
QS.	: Qur'an Surah
HR	: Hadist Riwayat



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAM JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
PRAKATA.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
A. Penelitian yang Relevan.....	8
B. Landasan Teori	10
1. Kepuasan.....	10
2. Pengertian Sarana Prasarana.....	19
C. Kerangka Pikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Definisi Operasional Variabel.....	23
D. Populasi dan Sampel	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Instrumen Penelitian	29
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	31
H. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan.....	57

BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat QS. al-‘Alaq/96 : 1-5.....	3
---	---



DAFTAR TABEL

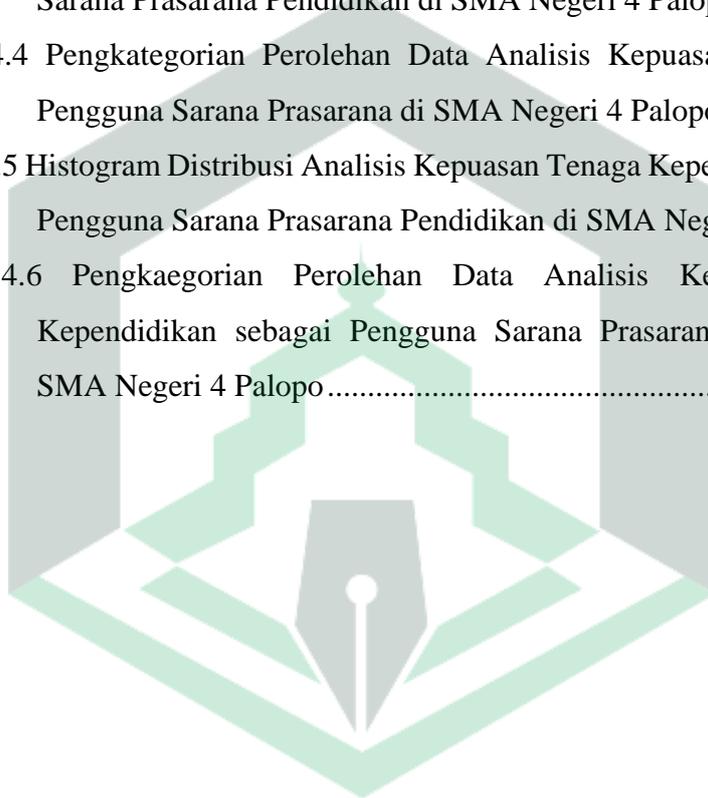
Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan	8
Tabel 3.1 Populasi pada SMA Negeri 4 Palopo	25
Tabel 3.2 Keadaan Subpopulasi dari Sampel Penelitian	27
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Analisis Kepuasan Siswa Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo.....	30
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Analisis Kepuasan Guru Sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo.....	30
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo	30
Tabel 3.7 Validator Instumen Penelitian	32
Tabel 3.8 Interpretasi Validitas Isi.....	33
Tabel 3.9 Hasil Validasi Data Angket Penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo.....	33
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Angket Analisis Kepuasan Siswa sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	34
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Angket Analisis Kepuasan Guru sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	35
Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas Angket Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	36
Tabel 3.13 Interpretasi Reliabilitas	37
Tabel 3.14 Uji Reliabilitas Analisis Kepuasan Siswa sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo.....	37
Tabel 3.15 Uji Reliabilitas Analisis Kepuasan Guru sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo.....	38
Tabel 3.16 Uji Reliabilitas Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	39
Tabel 3.17 Distribusi Acuan Normal	40
Tabel 4.1 Data Keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan di SMA Negeri 4 Palopo	42
Tabel 4.2 Data Keadaan Peserta Didik yang Ada di SMA Negeri 4 Palopo	45
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana Pendukung Pembelajaran yang Ada di SMA Negeri 4 Palopo	46
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Skor Analisis Kepuasan Siswa Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	47
Tabel 4.5 Perolehan Persentase Analisis Kepuasan Siswa sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo.....	48

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Skor Analisis Kepuasan Siswa Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	50
Tabel 4.7 Perolehan Persentase Analisis Kepuasan Guru sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo.....	52
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Skor Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	54
Tabel 4.9 Perolehan Persentase Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	22
Gambar 4.1 Histogram Distribusi Analisis Kepuasan Siswa Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	48
Gambar 4.2 Pengkategorian Perolehan Data Analisis Kepuasan Siswa sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo.....	49
Gambar 4.3 Histogram Distribusi Analisis Kepuasan Gurusebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo	51
Gambar 4.4 Pengkategorian Perolehan Data Analisis Kepuasan Guru sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo.....	53
Gambar 4.5 Histogram Distribusi Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo..	55
Gambar 4.6 Pengkaegorian Perolehan Data Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo.....	56



ABSTRAK

Aidin, 2023. “*Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo*”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hj. Nursaeni dan Ali Nahrudin Tanal.

Skripsi ini membahas tentang Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo; untuk mengetahui kepuasan guru terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo; untuk mengetahui kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 4 Palopo pada bulan juli 2023. Adapun jumlah populasi adalah seluruh siswa di SMA Negeri 4 Palopo yang berjumlah 307 orang dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk siswa sebanyak 68 siswa dan sampel untuk guru yaitu seluruh guru yang ada di SMA Negeri 4 Palopo sebanyak 64 orang, serta sampel tenaga kependidikan 11 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi sedangkan teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengolah data hasil penelitian, yaitu teknik analisis statistik deskriptif dengan menggunakan bantuan *Microsoft Office Excel* dan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kepuasan siswa terhadap sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo berada dalam kategori tinggi, hal ini dilihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket kepuasan siswa sebesar 43% dengan kategori tinggi, (2) kepuasan guru terhadap sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo berada dalam kategori tinggi, hal ini dilihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket kepuasan guru sebesar 47% dengan kategori tinggi, dan (3) kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo berada dalam kategori tinggi, hal ini dilihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket kepuasan tenaga kependidikan sebesar 46% dengan kategori tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan

ABSTRACT

Aidin, 2023. "Analysis of User Satisfaction with Educational Infrastructure at SMA Negeri 4 Palopo". Thesis for the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Hj. Nursaeni and Ali Nahrudin Tanal.

This thesis discusses the Analysis of User Satisfaction of Educational Infrastructure at SMA Negeri 4 Palopo. This research aims: to find out whether students are satisfied with the existing educational infrastructure at SMA Negeri 4 Palopo; to find out whether teachers are satisfied with the existing educational infrastructure at SMA Negeri 4 Palopo; to find out whether the education staff are satisfied with the existing educational infrastructure at SMA Negeri 4 Palopo.

This research uses a quantitative research approach with a descriptive quantitative research type. This research was carried out at SMA Negeri 4 Palopo in July 2023. The population was all students at SMA Negeri 4 Palopo, totaling 307 people, with samples taken using a simple random sampling technique, namely the technique of taking sample members from the population randomly. So the sample used in this research was 68 students and the sample for teachers was 64 teachers at SMA Negeri 4 Palopo. Data collection techniques use questionnaires and documentation, while statistical analysis techniques used to process research data are descriptive statistical analysis techniques using Microsoft Office Excel.

The results of the research show that: (1) student satisfaction with the educational infrastructure at SMA Negeri 4 Palopo is sufficient/satisfied, this can be seen from the average percentage of respondents' scores on the student satisfaction questionnaire of 43% in the high category, (2) teacher satisfaction regarding educational infrastructure at SMA Negeri 4 Palopo is sufficient/satisfied, this can be seen from the average percentage of respondents' scores on the teacher satisfaction questionnaire of 47% in the high category, and (3) satisfaction of educational staff with suggestions for educational infrastructure at SMA Negeri 4 Palopo is sufficient/satisfied, this can be seen from the average percentage of respondents' scores on the education staff satisfaction questionnaire of 46% in the high category.

Keywords: User Satisfaction of Educational Infrastructure

خلاصة

إيدن، 2023. "تحليل رضا المستخدم عن البنية التحتية التعليمية في SMA Negeri 4 Palopo". رسالة لبرنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، معهد بالوبو الإسلامي الحكومي. تحت إشراف ه. نورسايني وعلي نهر الدين تنال.

تناقش هذه الأطروحة تحليل رضا المستخدم عن البنية التحتية التعليمية في SMA Negeri 4 Palopo. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان الطلاب راضين عن البنية التحتية التعليمية الحالية في SMA Negeri 4 Palopo؛ لمعرفة ما إذا كان المعلمون راضون عن البنية التحتية التعليمية الحالية في SMA Negeri 4 Palopo؛ لمعرفة ما إذا كان طاقم التعليم راضياً عن البنية التحتية التعليمية الحالية في SMA Negeri 4 Palopo.

استخدمت هذه الدراسة منهج البحث الكمي مع نوع البحث الكمي الوصفي. تم إجراء هذا البحث في SMA Negeri 4 Palopo في يوليو 2023. كان جميع السكان من الطلاب في SMA Negeri 4 Palopo، بإجمالي 307 شخصاً، مع أخذ العينات باستخدام تقنية أخذ العينات العشوائية البسيطة مع العينات، وهي تقنية أخذ أفراد العينة من السكان بشكل عشوائي لذلك كانت العينة المستخدمة في هذا البحث 68 طالباً وكانت عينة المعلمين 64 معلماً في SMA Negeri 4 Palopo. تستخدم تقنيات جمع البيانات الاستبيانات والوثائق، في حين أن تقنيات التحليل الإحصائي المستخدمة لمعالجة بيانات البحث هي تقنيات التحليل الإحصائي الوصفي باستخدام Microsoft Office Excel.

تظهر نتائج البحث أن: (1) رضا الطلاب عن البنية التحتية التعليمية في SMA Negeri 4 Palopo كافٍ/راضي، ويمكن ملاحظة ذلك من متوسط النسبة المئوية لدرجات المستجيبين في استبيان رضا الطلاب البالغ 43٪ في المستويات العليا. الفئة (2) رضا المعلمين فيما يتعلق بالبنية التحتية التعليمية في SMA Negeri 4 Palopo كافية/راضية، ويمكن ملاحظة ذلك من متوسط النسبة المئوية لدرجات المشاركين في استبيان رضا المعلمين البالغة 47٪ في الفئة العالية، و(3) الرضا أعضاء هيئة التدريس الذين لديهم اقتراحات للبنية التحتية التعليمية في SMA Negeri 4 Palopo كافية/راضية، ويمكن ملاحظة ذلك من متوسط النسبة المئوية لدرجات المشاركين في استبيان رضا موظفي التعليم البالغ 46٪ في الفئة العالية.

الكلمات المفتاحية: رضا مستخدمي البنية التحتية التعليمية

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu upaya mewujudkan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Pendidikan menurut Fattah menjelaskan bahwa, “pendidikan merupakan rumusan dari sebagai proses pengembangan dari latihan yang mencakup aspek pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan kepribadian (*character*), yang diterapkan dalam suatu bentuk formula (persekolahan) kegiatan pendidikan mencakup proses dalam menghasilkan (*production*) dan transfer (*distribution*) ilmu pengetahuan yang dilakukan oleh individu atau organisasi belajar (*learning organization*)”.¹

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa pendidikan dipersiapkan untuk menunjang pembangunan melalui peningkatan sumber daya manusia (SDM). Dengan demikian pendidikan dalam pelaksanaannya yang diarahkan dalam proses yang tertib, teratur, dan terarah dengan media atau seni untuk melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang yang telah disepakati. Oleh karena itu, membutuhkan pengelolaan pendidikan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur segala aspek yang menunjang untuk mencapai

¹Nanang Fattah, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung :Remaja RosdaKarya, 2009), 14.

tujuan pendidikan secara optimal, efektif, dan efisien. Salah satu faktor pendukung pengelolaan pendidikan yang baik ialah penyediaan dana pendidikan untuk dialokasikan dan dikelola termasuk dengan pengadaan sarana dan prasana di sekolah.

Penyediaan dana pendidikan dan tanggung jawab pembiayaan pendidikantelah diatur dalam peraturan perundangan yang berlaku. Dalam UU No. 20 tahun 2003 bab XIII pasal 46 ayat 1 tentang tanggung jawab pendanaan disebutkan bahwa: Pendanaan pendidikan menjadi tanggung jawab bersama antara Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Masyarakat. Kemudian dalam pasal 47 ayat 1 dan 2 tentang sumber pendanaan pendidikan disebutkan bahwa: Sumber pendanaan pendidikan ditentukan berdasarkan prinsip keadilan, kecukupan dan keberlanjutan. Pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat mengarahkan sumber daya yang ada sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.² Dengan adanya alokasi dana yang dikelola maka pengadaan segala kebutuhan yang menunjang peningkatan mutu dapat dipenuhi termasuk pengadaan sarana dan prasarana.

Pengadaan sarana dan prasarana tidak akan terlihat bila penggunaannya tidak sejalan dengan isi dari tujuan pendidikan. Salah satu sarana prasarana yang sangat menunjang peningkatan mutu pendidikan ialah media dalam pembelajaran. Dalam proses pembelajaran, media dibutuhkan para siswa karena akan membantu mempercepat proses pemahaman dan memperkuat ingatan sehingga tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan materi pelajaran.³ Dengan demikian, penggunaan

²Nanang Fattah, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, 24.

³Nurotun Muntahanah, Penggunaan Media Visual dalam Pembelajaran Al Hikmah *Jurnal Studi Keislaman*, Vol 4, No. 1 Maret 2014, 94.

media dalam pembelajaran dapat meningkatkan mutu pendidikan ketika pembelajaran berhasil membuat siswa menjadi aktif dalam merespon bahan atau materi pelajaran yang disampaikan. Pembelajaran pada hakikatnya adalah proses komunikasi yang bertujuan untuk menyampaikan pesan atau informasi sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan, dan minat serta perhatian siswa.⁴ Oleh karena itu, guru harus dapat memanfaatkan sarana prasana yang menunjang peningkatan mutu pendidikan termasuk dalam penggunaan media pembelajaran yang menjadi salah satu sarana belajar. Dalam Al-Qur'an dijelaskan tentang penggunaan sarana prasarana belajar seperti penggunaan media dalam proses belajar mengajar diterangkan dalam Q.S.al-Alaq/96:1-5 sebagai berikut:

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣)
الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)

Terjemahannya:

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha pemurah, yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam, Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.⁵

Berdasarkan uraian ayat tersebut, Allah swt. memperkenalkan istilah yang berkaitan dengan pendidikan yaitu, “*iqra*, *allama* dan *al-Qalam*, yang artinya bacalah, mengajarkan dan pena atau alat tulis.⁶ Menurut Yusuf Qardhawi kata “kalam” secara etimologi adalah sarana untuk menulis, tetapi secara terminologi

⁴Sapto Haryoko, *Efektivitas Pemanfaatan Media Audio Visual sebagai Alternatif Optimalisasi Model Pembelajaran* (Jurnal Adukasi@Elektro Vol.5, No.1, Maret 2009), 2.

⁵Departemen Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Diponegoro, 2016), 597.

⁶Muhaimin, *Komponen Pendidikan dalam Perspektif Islam* (Palopo: PT. Lembaga Penerbitan STAIN (LPS), 2010), 5.

“kalam” adalah berbagai alat atau media yang dapat dipergunakan untuk sarana belajar atau mencari ilmu.⁷ Jadi, dalam proses belajar mengajar harus menggunakan sarana prasarana seperti media belajar guna mempermudah guru dalam menyampaikan bahan ajar serta membantu siswa dalam menerima bahan ajar agar dapat menjadi lulusan sekolah yang berkualitas sehingga pengadaan sarana prasana ini menjadi hal penting untuk dikelola dengan baik agar mutu pendidikan lebih baik lagi.

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang memainkan peranan penting dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Keberhasilan semua program pendidikan yang diselenggarakan pada sebuah sekolah sangat tergantung kepada ketersediaan sarana dan prasarana di sekolah dan kemampuan guru dalam mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana pendidikan tersebut.⁸ Hal ini juga dikemukakan oleh Nanang Fattah yang mengutarakan bahwa pembiayaan pendidikan merupakan jumlah uang yang dihasilkan dan dibelanjakan untuk berbagai keperluan penyelenggaraan pendidikan yang mencakup gaji guru, peningkatan profesional guru, pengadaan sarana ruang belajar, perbaikan ruang pengadaan peralatan/mobile, pengadaan alat-alat dan buku pelajaran, alat tulis kantor (ATK), kegiatan ekstra kulikuler, kegiatan pengelolaan pendidikan, dan supervisi pendidikan.⁹ Berdasarkan uraian ini dapat dikemukakan bahwa setiap sekolah memiliki kesempatan yang sama untuk mengelola sarana dan

⁷Yusuf Qardhowi, *Al-Qur'an Berbicara tentang Akal dan Ilmu Pengetahuan* (Jakarta: Gema Insani Press, 1998), 236.

⁸ Barnawi, Arifin, M. *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta. 2012), 56.

⁹ Nanang Fattah, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*..23

prasarana untuk meningkatkan kepuasan pengguna sarana dan prasarana pendidikan.

Dengan demikian hal ini juga dapat berlaku di SMA Negeri 4 palopo sebagai salah satu lembaga pendidikan formal yang berada di kota palopo yang telah mengalami perkembangan dari tahun 1991 hingga sekarang. Sebagai salah satu sekolah menengah atas dengan berbagai aktivitas akademik dan non akademik yang dilaksanakan sehingga membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Agar sarana dan prasarana pendidikan dapat berfungsi secara optimal dalam menunjang kepuasan pembelajaran di sekolah. yang perlu dilakukan oleh warga sekolah (kepala sekolah, guru, tata usaha, dan siswa) mampu memahami pelaksanaan manajemen sarana dan prasarana secara optimal. Dengan melihat latar belakang kondisi bangunan yang ada di SMA negeri 4 palopo merupakan bangunan yang telah didirikan untuk SPG (sekolah pendidikan guru) sehingga mempunyai bangunan yang belum memenuhi standar untuk pelaksanaan pendidikan. Tentu hal ini akan mengakibatkan pengguna sarana dan prasarana menjadi tidak efektif dan efisien. Begitupun dengan ruang kelas, meja guru, kursi, papan tulis dan lain-lain. Sehingga kehadiran kepala sekolah sebagai pemimpin memiliki kewajiban dan kewenangan dalam memanajemen, mewujudkan, dan mengontrol kualitas sekolah yang dijalankan. Maka dari itu, di perlukan perhatian khusus oleh kepala sekolah untuk memenuhi kebutuhan pengguna sarana prasarana agar kegiatan pendididkan dapat berjalan dengan optimal. Itulah yang menjadi alasan penulis untuk membuktikan dengan melakukan penelitian lebih lanjut secara ilmiah yang di tinjau dari sudut kepuasan pengguna sarana prasarana.

Berdasarkan uraian dari permasalahan di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis kepuasan pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 palopo.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yang akan menjadi fokus kajian secara mendalam di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana yang ada di SMA Negeri 4 Palopo?
2. Bagaimanakah kepuasan guru terhadap sarana dan prasarana yang ada di SMA Negeri 4 Palopo ?
3. Bagaimanakah kepuasan tenaga kependidikan terhadap kepuasan sarana dan prasarana yang ada di SMA Negeri 4 Palopo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana yang ada di SMA Negeri 4 Palopo.
2. Untuk mengetahui apakah guru sudah puas dengan sarana dan prasarana yang ada di SMANegeri 4 Palopo.
3. Untuk mengetahui kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana yang ada di SMA negeri 4 Palopo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Untuk meningkatkan pemahaman manajemen pendidikan Islam dalam hal menganalisis kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan.

2. Manfaat praktis

Bagi kepala sekolah, agar dapat mengelola sarana dan prasarana secara efektif serta menganalisis segala kebutuhan sekolah sebagai pemimpin.

- a. Bagi guru, untuk memiliki akses terhadap sarana dan prasarana yang dapat membantu siswa belajar.
- b. Pengelola sarana dan prasarana sekolah mendapatkan *workshop* atau pelatihan dari penyelenggara pendidikan, dan juga dapat memperhatikan sarana dan prasarana lembaga pendidikan yang ada.

Bagi para pembaca dan analis, khususnya dengan penjelajahan ini, diharapkan para pembaca dapat mengetahui pemenuhan *klien* kantor dan yayasan dengan pengalaman yang semakin berkembang, dan bagi para ahli, khususnya bahwa penelitian ini memberikan manfaat dan pengalaman yang luar biasa bagi para ilmuwan, dan ini Eksplorasi masih jauh dari kehebatan, sehingga ide dan analisis dari peruser sangat dibutuhkan oleh penulis esai.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian yang Relevan

Kajian teori merupakan bahan kajian yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian, yaitu berupa sajian hasil ringkasan dari hasil temuan-temuan penelitian terhadulu yang relevan dengan masalah penelitian.¹ Berikut merupakan penelitian terdahulu yang senada dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan

No	Keterangan	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian 4
1.	Nama	Faisal	Muhammad Gazali, Ristu Haiban & Hanifa Prahastami	Stefanus Erik, Muhammad Suhairi & Walsen Dulih	Aidin
2.	Tahun Penelitian	2019	2021	2022	2023
3.	Jenis Penelitian	Deskriptif Kuantitatif	Deskriptif Kuantitatif	Deskriptif Kuantitatif	Deskriptif Kuantitatif
4.	Sampel Penelitian	40 Siswa SMA Negeri 4 Soppeng	50 Siswa SMA Sukamulia	100 Siswa SMA Negeri 1 Sekadau	68 Siswa, 64 Guru & 11 Tenaga Kependidikan SMA Negeri 4 Palopo
5.	Metode Pengambilan Sampel	<i>Stratified random sampling</i>	<i>Stratified random sampling</i>	Random sampling	Random sampling

¹Masyuri dan Zanuddin, *Metode Penelitian (Pendekatan Praktis Dan Aplikasi)* (Jakarta: Revika Aditama, 2008), 135.

6.	Teknik Pengumpulan Data	Survei dan angket	Angket	Survei dan angket	Angket dan dokumentasi
7.	Teknik Analisis Data	Statistik deskriptif	<i>Importance performance analysis</i>	<i>Persentase correctio</i>	Statistik deskriptif

Persamaan penelitian terdahulu oleh Faisal dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan juga sama yaitu angket. Serta sama-sama menggunakan teknik analisis deskriptif dalam teknik analisis data. Sedangkan perbedaannya terletak pada sampel penelitian yaitu peneliti terdahulu memilih siswa sebagai sampel, sedangkan peneliti memilih siswa, guru dan tenaga kependidikan menjadi sampel penelitian. Serta metode pengambilan sampel yang berbeda. peneliti terdahulu menggunakan *stratified random sampling* sedangkan peneliti menggunakan teknik random sampling.

Persamaan penelitian terdahulu oleh Muhammad Gazali, dkk dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan juga sama yaitu menggunakan angket untuk mengetahui kepuasan pengguna. Sedangkan perbedaan terletak pada sampel penelitian. peneliti terdahulu memilih siswa sebagai sampel sedangkan peneliti memilih siswa, guru dan tenaga kependidikan sebagai sampel. Serta analisis data yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan *importance performance analysis*, sedangkan peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif dengan bantuan *Microsoft Office Exxel* dan program SPSS.

Persamaan penelitian terdahulu oleh Stefanus Erik, dkk dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan juga sama yaitu menggunakan angket untuk mengetahui kepuasan pengguna. Sedangkan perbedaan terletak pada sampel penelitian. Peneliti terdahulu memilih siswa sebagai sampel sedangkan peneliti memilih siswa, guru dan tenaga kependidikan sebagai sampel. Serta analisis data yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan *persentase correctio*, sedangkan peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif dengan bantuan *Microsoft Office Exxel* dan program SPSS.

B. Landasan Teori

1. Kepuasan

a. Pengertian kepuasan

Memet Mulyadi mengatakan bahwa kepuasan adalah keadaan emosi baik atau buruk yang ditunjukkan dalam sikap positif dalam berbagai aktivitas dan tanggapan terhadap dunia luar.¹ Tingkat kepuasan seseorang adalah hasil membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan apa yang diantisipasi. Tergantung pada nilai-nilainya, setiap orang pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Ini karena setiap orang berbeda. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin baik sarana dan prasarana pendidikan. Setiap orang selalu termotivasi untuk mengambil langkah menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Kemungkinan besar tujuan ini akan membawa kepuasan bila tercapai.

¹Memet Mulyadi, “*Pengertian Kepuasan*”, 7 Agustus 2021. <https://www.scribd.com/collections/3726044/pengertian-kepuasaan>. diakses 12 Desember 2022.

Menurut Philip Kotler, dalam Fandy Tjiptono, pemenuhan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kerja atau hasil yang terlihat dan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kualitas kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kualitas di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas, kalau kualitas sesuai harapan, pelanggan akan puas.²

Apabila kualitas melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia. Pendapat ini juga disepakati oleh Band, dalam Trisno Musanto, yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan baik beli lagi atau tetap setia. Trisno Musanto menambahkan bahwa kinerja agen yang diartikan sebagai kualitasnya merupakan kunci untuk menjamin kepuasan pelanggan. Hal ini semakin menunjukkan bahwa produk dan kualitas layanan penyedia layanan terkait erat dengan kepuasan pelanggan.³

Pendapat Handi bahwa pelanggan yang puas adalah yang menerima nilai dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa memperkuat beberapa pemahaman sebelumnya.⁴ Produk, layanan, sistem, atau sesuatu yang bermuatan emosional memberikan nilai ini. Pelanggan akan puas dengan produk berkualitas tinggi jika mereka percaya bahwa nilai berasal dari mereka. Pelayanan yang benar-benar nyaman akan menghasilkan kepuasan pelanggan jika nilai bagi pelanggan adalah

²Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), 78.

³Trisno Musanto, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, (Surabaya: Media Advertising, 2004), 123.

⁴Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elex Media, 2006), 58.

kenyamanan. Jika pelanggan menghargai harga lebih dari nilainya, mereka akan puas dengan produsen yang harganya paling kompetitif.

Kesimpulan yang dapat ditarik bahwa hubungan positif antara harapan pelanggan dengan kualitas dan kinerja produk yang diberikan oleh produsen akan menghasilkan kepuasan pelanggan.

Pelanggan lebih puas dengan produk jika memenuhi harapan mereka dalam hal kualitas dan kinerja.

1) Faktor keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kapasitas penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan. Loyalitas konsumen akan terpenuhi jika sifat barang/administrasi yang diberikan sesuai dengan jaminan kepada klien.

2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kapasitas untuk membantu klien dan memberikan layanan dengan cepat atau cepat. Karena umpan balik yang baik juga memberikan nilai yang baik untuk kepuasan, umpan balik akan berdampak baik pada kepuasan pelanggan.

3) Faktor keyakinan (*confidence*)

Keyakinan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kapasitas karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan, atau "jaminan". Oleh karena itu, jaminan keamanan barang yang dibawa pelanggan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa akan memuaskan pelanggan.

4) Faktor empati (*emphaty*)

Empati adalah perasaan peduli terhadap pelanggan dan memberi mereka perhatian individual. Hal ini penting karena memberi pelanggan rasa nyaman saat menggunakan layanan juga akan berkontribusi pada tingkat kepuasan mereka.

5) Faktor berwujud (*tangible*)

Penampakan fisik sarana, peralatan, personel, dan media komunikasi merupakan wujud nyata. Karena semakin tinggi kualitas fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, faktor ini juga akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas sarana dan prasarana pendidikan jasmani yang tersedia pada umumnya merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Suharsimi Arikunto menegaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut⁵:

- 1) Variasi item (*highlight*) adalah variasi perangkat olahraga, sehingga pengalaman pembinaan yang sebenarnya dapat dilakukan secara tepat di sekolah.
- 2) Mutu sarana dan prasarana pembelajaran pendidikan jasmani yang didukung oleh tenaga pendidik bersertifikat dikenal dengan kehandalan (*reliability*).
- 3) Kesesuaian adalah penggunaan masing-masing perlengkapan olahraga.
- 4) Kekokohan adalah kemampuan peralatan atletik yang digunakan dalam setiap ilustrasi pelatihan aktual untuk memiliki nilai umur panjang.

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 120.

- 5) *Tangibles* adalah tampilan fisik dan kemampuan prasarana dan sarana yang dapat diandalkan oleh lingkungan sekitar sebagai bukti nyata dari pelayanan sekolah. Ini termasuk bangunan, gudang, dan jenis fasilitas fisik lainnya.
- 6) Jaminan adalah kemampuan alat olahraga untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pemakainya.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa beberapa dimensi kualitas pelayanan dapat dipercaya berdasarkan pendapat para ahli yang telah menjelaskannya, khususnya dengan memenuhi persyaratan sehingga suatu pelayanan dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Dimensi tersebut meliputi: *tangibles* atau bukti yang dapat dilihat secara fisik, *responsiveness* atau reliabilitas, *assurance* atau kepastian, empati atau kepedulian.

b. Pengertian kepuasan pengguna

Berikut adalah beberapa definisi kepuasan ahli untuk membantu Anda memahami konsep tersebut:

- 1) Menurut Tjiptono dan Chandra, mengejar kepuasan dapat diartikan sebagai usaha untuk memuaskan atau membuat sesuatu menjadi memadai.⁶
- 2) Menurut Kotler, rasa puas atau tidak puas seseorang yang dihasilkan dari membandingkan persepsinya tentang kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya adalah apa yang dia maksud ketika dia berbicara tentang kepuasan.⁷
- 3) Biong mendefinisikan kepuasan sebagai konsekuensi atau hasil pengalaman satu

⁶Tjiptono dan Chandra, *Service Citra Wisata dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Penerbit, 2005), 75.

⁷Kotler and Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*, (Jakarta: PT Prenhalindo, 2002), 128.

pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma atau harapan.⁸

4) Fandi mendefinisikan kepuasan sebagai keadaan afeksi positif yang dihasilkan dari evaluasi perusahaan terhadap semua aspek hubungan kerjanya dengan perusahaan lain.⁹

5) Assael menyatakan, "Penjual terbaik Anda adalah pelanggan yang puas." Pelanggan yang tidak puas menghambat penjualan, sementara pelanggan yang puas mempengaruhi teman dan keluarga untuk membeli penjualan).¹⁰

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna jasa, yang dibuktikan dengan perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna jasa yang sama dengan pengguna jasa lainnya. Sehingga penting diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan jasa.

Moerir dalam Yulairmi dan Putu R menyatakan bahwa ada empat syarat mendasar agar pelayanan dapat memuaskan individu atau kelompok penerimanya¹¹:

- 1) Tingkah laku yang sopan.
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- 3) waktupenyampaian yang tepat.

⁸Biong Harald, "Satisfaction and Loyalty Suppliers Within the Grocery Trade", *Journal of Marketing*, vol. 27 no. 7. 1993.

⁹Fandi, *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh*, (Yogyakarta: Andi Penerbit, 2009), 98.

¹⁰Assael H, *Customer Behavior and Marketing Action* (Boston Massachusetts : PWSKellingPublishing Company, 1994), 421.

¹¹Yulairmi dan Putu R, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar", *Jurnal Ekonomi*, vol 12. No. 1. 2007.

4) Keramah-tamahan.

Kepuasan yang dihasilkan dari kesadaran petugas terhadap pelayanan merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menerapkan aturan khusus layanan untuk dipertimbangkan. Faktor operasional sistem pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan juga. Selain itu, faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan untuk membantu pelanggan dalam memperoleh produk yang diinginkan.

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler dalam J. Supranto berdasarkan teori pelayanan, pelayanan, dan kepuasan pelanggan¹²:

Dalam riset dan pemasaran konsumen, kepuasan pelanggan adalah ide yang sangat penting. Orang cenderung terus membeli dan menggunakannya, dan mereka sering memberi tahu orang lain tentang pengalaman positif mereka dengannya. Mereka lebih cenderung untuk beralih merek dan menyuarakan keprihatinan kepada pengecer, produsen, dan bahkan pelanggan jika mereka tidak puas. lain.¹³

Menyadari pentingnya pemasaran. Pemenuhan telah menjadi subjek dari beberapa konsentrasi pembeli yang diarahkan dengan serius. Kualitas adalah nama lain dari hasil kepuasan pelanggan karena kualitas dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memenuhi atau melebihi persyaratan dan keinginan pelanggan. Kualitas ini bisa disebut sebagai kualitas yang hanya terlihat oleh mereka yang melihatnya. Definisi ini sangat penting. Karena fakta bahwa pelangganlah yang

¹²Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 76.

¹³Assael H, *Customer Behavior and Marketing Action* (Boston Massachusetts : PWSKellingPublishing Company, 1994), 426.

memutuskan kualitas adalah salah satu risiko yang sering kita abaikan dari definisi ini. Selain itu, mereka melakukan evaluasi ini dengan mengacu pada produk terbaik yang mampu bertahan persaingan.¹⁴

Pemenuhan pekerja akan mendukung pengembangan kesetiaan perwakilan kepada asosiasi. Selain itu, produktivitas akan meningkat sebagai hasil dari loyalitas karyawan. Efisiensi representatif mendorong pembuatan harga bantuan dari luar yang kemudian pada saat itu menentukan loyalitas konsumen luar, karena loyalitas konsumen merupakan salah satu penentu keteguhan klien. Kepuasan pelanggan adalah hal terpenting di era persaingan bisnis yang semakin ketat ini; Pelanggan ibarat raja yang harus dilayani, namun bukan berarti menyerahkan segalanya untuk pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, upaya harus dilakukan dalam situasi yang menguntungkan atau win-win, di mana tidak ada pihak yang merasa rugi dan tidak ada yang dirugikan.

d. Strategi kepuasan

Tidak mudah untuk mencapai kepuasan pelanggan sepenuhnya. Bahkan Muide dan Cottam menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yang utuh bahkan tidak mungkin untuk sementara. Namun, ada berbagai cara untuk bekerja menuju kesempurnaan atau perbaikan. Secara teori, strategi berdasarkan kepuasan pelanggan akan memaksa pesaing untuk bekerja keras dan menghabiskan banyak uang untuk mendapatkan pelanggan lembaga.¹⁵

Kepuasan pelanggan adalah strategi jangka panjang yang membutuhkan

¹⁴Paul Peter J, *Customer Behavior, perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratam), 157.

¹⁵Patton Patria, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan* (Jakarta: Pustaka Delapratsa, 2000), 12.

komitmen keuangan dan sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk mencapai dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain: a. Strategi untuk menyediakan layanan pelanggan yang unggul; b. Strategi yang menawarkan jaminan luar biasa atau layanan tanpa syarat. Komitmen untuk memuaskan pelanggan merupakan dasar dari strategi ini, yang akan memberikan dinamisme untuk meningkatkan kinerja institusi dan kualitas pelayanan. Selain itu, akan meningkatkan motivasi karyawan untuk tampil di tingkat yang lebih tinggi dari sebelumnya. Tujuan dari garansi atau garansi mutlak adalah untuk mengurangi resiko kerugian pelanggan. Kepastian tersebut menjamin kualitas prima dan loyalitas konsumen, sehingga membatasi pendirian untuk memberikan cita-citanya dan mendapatkan kesetiaan klien. Tujuan utama garansi adalah untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan terhadap penawaran institusi.

Jaminan yang baik harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut: a. Realistis dan spesifik, b. Sederhana, jelas, dan mudah dipahami, c. Berfokus pada kebutuhan pelanggan, d. Tidak membebani pelanggan dengan persyaratan, e. Memberikan standar kinerja jelas.¹⁶

Peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas ada melalui penanganan keluhan yang efektif. Keuntungan tambahan termasuk:

- 1) Penyedia layanan memiliki kesempatan kedua untuk menebus kesalahan dengan klien yang tidak puas.

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), 134.

- 2) Penyedia layanan dapat menghindari berita.
- 3) Penyedia layanan akan menyadari aspek layanan mereka saat ini yang perlu ditingkatkan.
- 4) Penyedia layanan akan menyadari akar penyebab masalah operasional.
- 5) Karyawan dapat didorong untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas baik.¹⁷

Langkah pertama dalam menangani keluhan pelanggan adalah mengidentifikasi dan menentukan masalah yang menyebabkan ketidakpuasan dan keluhan pelanggan. Karena masalah yang sama, langkah ini sangat penting. Kekecewaan bisa jauh lebih menonjol dengan asumsi klien yang mengeluh merasa bahwa keluhannya belum terselesaikan seperti yang diharapkan. Institusi harus mengungkapkan keprihatinan, perhatian, dan penyesalan atas ketidakpuasan pelanggan dan berusaha untuk memperbaiki situasi yang penting bagi pelanggan. Untuk menghadapi keadaan seperti itu, karyawan perlu dilatih dan diberi wewenang untuk mengambil keputusan.

Berikut adalah empat aspek krusial dalam penanganan pengaduan:

- 1) Empati pada pelanggan yang marah.
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan.
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
- 4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.¹⁸

Jika aspek penting tersebut diatas dilaksanakan dengan baik maka para

¹⁷Yetty Sarjono, "Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Peserta Didik FKIP Uinversitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik" (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakata, 2005-2006), 66-67.

¹⁸Nur Nasution M, *Manajemen Jasa Terpadu* (Total Service Management), 132.

pelanggan tidak timbul kekecewaan yang lain.

2. Pengertian sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan material pendidikan yang sangat penting. Banyak sekolah memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang lengkap sehingga sangat menunjang proses pendidikan di sekolah. Baik guru maupun siswa, merasa terbantu dengan adanya fasilitas tersebut. Namun sayangnya, kondisi tersebut tidak berlangsung lama. Tingkat kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana tidak dapat dipertahankan secara terus menerus. Sementara itu, bantuan sarana dan prasarana pun tidak datang setiap saat. Oleh karena itu dibutuhkan upaya pengelolaan sarana dan prasarana secara baik agar kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana dapat dipertahankan dalam waktu relatif lebih lama¹⁹.

Selain itu, Teguh Triwiyanto menyatakan bahwa sarana pendidikan adalah barang atau benda bergerak yang dapat dimanfaatkan sebagai alat pelaksanaan tugas dan fungsi satuan kerja pendidikan. Prasarana pendidikan adalah segala sesuatu yang dapat membantu satuan kerja pendidikan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta tidak dapat dipindahkan²⁰. Infrastruktur pendidikan merupakan sumber daya yang sangat penting dan utama bagi sekolah untuk menunjang pembelajaran. Karena itu, perlu untuk meningkatkan penggunaan dan pengelolannya agar dapat mencapai tujuan yang diantisipasi secara efektif. Namun, masih umum ditemukan bahwa infrastruktur yang ada tidak dimanfaatkan secara maksimal atau sesuai dengan tujuan yang dirancangnya. Kebijakan untuk

¹⁹Barnawi dan M. Arifin. *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012). 51.

²⁰Teguh Triwiyanto. *Pengantar pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014). 136.

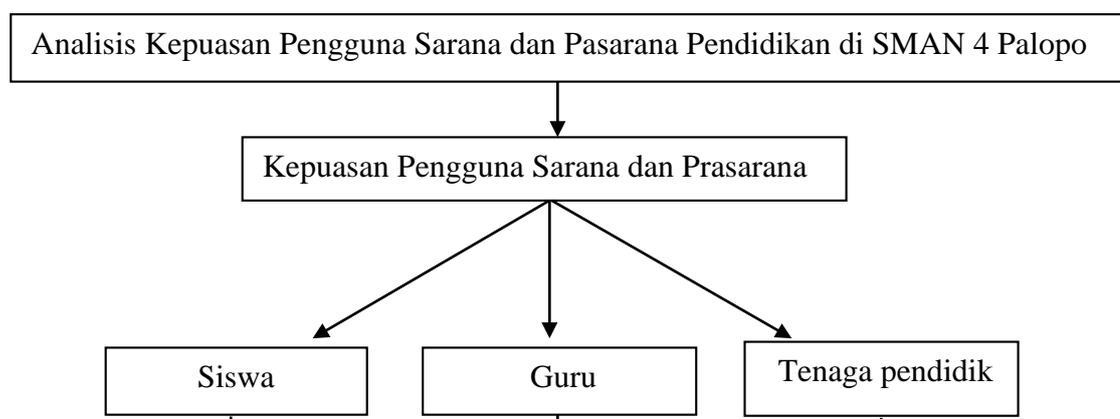
memperbaiki dan meningkatkan layanan dasar dan kualitas penyelenggaraan pendidikan mencakup standar infrastruktur.

Dalam rangka Lampiran Nomor 24 Mendiknas Tahun 2007 Berikut adalah standar sarana dan prasarana:

- a. Setiap sekolah atau madrasah wajib memiliki perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, teknologi informasi dan komunikasi, serta perlengkapan lainnya sebagai persyaratan minimal fasilitas.
- b. Setiap sekolah atau madrasah wajib memiliki tanah, bangunan, ruang, dan instalasi tenaga dan jasa sebagai bagian dari persyaratan prasarana minimum.

C. Kerangka Pikir

Karena mencakup tujuan penelitian itu sendiri, kerangka kerja ini dirancang untuk mempermudah pelaksanaan penelitian. Gambaran kerangka tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sarana dan prasarana terdiri dari lima indikator yaitu kehandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian, dan empati. Dari kerangka tersebut akan diketahui gambaran awal penelitian yang akan dilakukan, sehingga memudahkan peneliti untuk menjelaskan hasil penelitian dan memungkinkan penyusunan skripsi yang terstruktur dengan baik dan jelas.





BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan judul yang telah ditetapkan maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif (*survey*) dengan desain penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan sarana dan prasarana di SMANegeri 4 Palopo. Oleh karena itu, metode penelitian yang digunakan adalah *survey* dan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau (kuesioner) untuk mengetahui tingkat kepuasan personalia sekolah terhadap sarana dan prasarana yang ada di SMAN 4 Palopo. Dengan demikian penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran apa adanya tentang tingkat kepuasan penggunaan sarana dan prasarana SMANegeri 4 Palopo,

B. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 4 palopo JL. Bakau Kelurahan Balandai Kecamatan Bara, Kota Palopo dan dilaksanakan pada bulan September 2023.

C. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini memiliki variabel yang akan menjadi objek penelitian yang berperan dalam peristiwa yang akan diukur baik berupa atribut atau sifat maupun nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Untuk menghindari kekeliruan penafsiran terhadap variabel, katadari istilah teknis yang terdapat dalam judul, maka penulis merasa perlu untuk mencantumkan definisi operasional dalam penelitian ini. Judul penelitian ini adalah analisis kepuasan pengguna sarana dan prasarana di SMA Negeri 4 Palopo. Berikut definisi operasional variabel yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian ini:

1. Analisis kepuasan pengguna adalah cara peneliti untuk mengukur kepuasan seseorang (objek penelitian) terhadap pengalaman yang diperoleh di sekolah dengan harapan. Adapun yang menjadi objek penelitian ini yaitu guru tenaga pendidik dan siswa SMANegeri 4 Palopo
2. Sarana dan prasarana yang dimaksudkan peneliti ialah segala sesuatu perlengkapan yang dapat menunjang proses pembelajaran seperti fasilitas meja/kursi, buku, gedung kelas, papan tulis dan sejenisnya.

Berdasarkan pengertian variabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa analisis kepuasan penggunaan sarana prasarana dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari keandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian dan empati sebagai indikator kepuasan yang ditetapkan untuk melihat sarana prasarana yang ada di SMANegeri 4 Palopo.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.¹ Selanjutnya, dalam penelitian ini yang menjadi populasi untuk diteliti adalah semua siswa dan guru pada SMANegeri 4 Palopotahun pelajaran 2021-2022 yang berjumlah 350orang.dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Populasi pada SMAN 4 Palopo

No	Populasi	Jumlah
1	Guru	64
2	Tenaga Pendidik	11
	Jumlah	75
1	Kelas X	96
2	Kelas XI	139
3	Kelas XII	72
	Jumlah	307

Sumber Data: Hasil data Tata Usaha SMAN 4 Palopotahun pelajaran 2016-2017

2. Sampel

Pengambilan sampel penelitian yang digunakan adalah *probability sampling* (teknik sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur /anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel).² Teknik ini meliputi *simple random sampling*, yakni pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi tersebut untuk diberikan angket penelitian. Adapun rumus perhitungan besaran sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 80.

²Nana Syodih S, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet. 3; Bandung: Rosdakarya, 2007), 120.

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah Populasi

d : Nilai presisi (ditentukan $a = 0,1$)³

Berdasarkan jumlah populasi tersebut dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian ditetapkan sebesar 90% atau $a = 0,1$ maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh sampel sebagai berikut. :

$$n = \frac{307}{307(0,1)^2 + 1} = \frac{307}{4,5} = 68,22$$

Perhitungan jumlah populasi di atas diperoleh ukuran sampel sebesar 68,22 atau 68 sampel penelitian. Untuk sampel guru dan tenaga kependidikan diambil secara keseluruhan karena populasinya kurang dari 100. Untuk menentukan besarnya jumlah subjek yang ditetapkan pada setiap subpopulasi maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$F_i = \frac{N_i}{n} \times 68$$

Keterangan :

f_i = sampel setiap kelas

N_i = $f_i \times n$ adalah sub sampel kelas.⁴

Besarnya jumlah subpopulasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut ini :

³M. Burhan Mungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Perenada Media, 2005), 105.

⁴M. Natsir, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Galia, 1988), 355.

Tabel 3.2 Keadaan Subpopulasi dari Sampel Penelitian

No	Nama Populasi	Jumlah sampel subpopulasi
1	Kelas X	21
2	Kelas XI	31
3	Kelas XII	16
Jumlah		68

Sumber Data: Hasil data Tata Usaha SMAN 4 Palopotahun pelajaran 2016-2017.

Prinsip *random sampling* ialah jika populasi melebihi 100 maka sampelnya akan diambil dengan cara dihitung menggunakan rumus perhitungan besaran sampel. Dikarenakan jumlah guru yang ada di SMA Negeri 4 Palopo berjumlah kurang dari 100 maka sampel guru pada penelitian ini peneliti ambil secara keseluruhan yaitu 64 guru sebagai sampel pada penelitian ini untuk menganalisa kepuasan pengguna sarana prasarana di sekolah SMA Negeri 4 Palopo.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena pengumpulan data merupakan tujuan utama. Alat ukur atau alat pengumpul data menentukan kualitas data. Pengumpulan data dilakukan dalam penelitian kuantitatif non-eksperimental untuk mendapatkan gambaran atau lukisan yang sistematis, akurat tentang fakta, ciri, dan keterkaitan antara fenomena yang diteliti. Metode yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dipenelitian ini adalah teknik angket, interview, observasi, dan dokumentasi, yang tidak terstruktur sebagai penunjang untuk kelengkapan analisis data penelitian.

1. Angket

Angket disusun berdasarkan indikator variabel penelitian yang telah dibahas berdasarkan literatur pada kajian teori. Suharsimi Arikunto mengemukakan

bahwa angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.⁵ Dalam hal ini, teknik angket dimaksudkan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan pengguna sarana prasarana di SMANegeri 4 Palopo. Pengertian ini dipertegas oleh Sugiyono yang mengemukakan bahwa, angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶

Penggunaan angket dalam penelitian ini didasarkan pada kedudukan instrumen yang tinggi, kemampuan mengungkapkan potensi responden, dan penyeragaman instruksi bagi responden. Kelebihan kuesioner, menurut Samsudi, adalah sebagai berikut:

- a. Data dapat dikumpulkan dari sejumlah besar responden dengan menggunakan kuesioner sebagai sampel.
- b. Ketiadaan peneliti tidak berpengaruh pada seberapa bebas responden menjawab.
- c. Responden dapat dengan hati-hati mempertimbangkan setiap tanggapan.
- d. Mengumpulkan data mungkin lebih sederhana dianalisis.⁷

2. Teknik Observasi dan Dokumentasi

Penelitian ini juga menggunakan teknik observasi dalam bentuk observasi langsung agar peneliti dapat melihat atau mengamati apa yang terjadi pada objek penelitian. Selain itu, untuk melengkapi data awal penelitian diperlukan

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 172.

⁶Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 142.

⁷Samsudi, *Desain Penelitian Pendidikan*, (Semarang: Unnes Press, 2006), 86.

pengumpulan data dengan menggunakan teknik dokumentasi yang berkaitan data tentang jumlah kepala sekolah, kinerja pendidik dan tenaga kependidikan pada rekrutmen kepala sekolahserta beberapa aspek lain yang berkaitan dengan penyusunan proposal ini.

F. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan dalam mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Adapun alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala likert yang bertujuan agar instrumen valid dan reliabel. *Skala likert* yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini merupakan metode perskalaan pernyataan sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena yang dialami khususnya kepuasan yang dirasakan dalam menggunakan sarana prasarana di SMA Negeri 4 Palopo. Jadi, dalam penelitian ini, butir-butir instrumen angket yang disajikan menggunakan *skala likert* yang dinyatakan dalam empat respon alternatif jawaban, yaitu : (SS), sangat setuju; (S), setuju; (TS), tidak setuju; dan (STS), sangat tidak setuju. Pernyataan positif diberi bobot mulai dari 4, 3, 2, 1, sedangkan pernyataan negatif diberi bobot mulai dari 1, 2, 3, 4. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Analisis Kepuasan Siswa Sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo

Variabel	Indikator	Item	
		Positif	Negatif
Analisi Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMAN 4 Palopo	Perabot	17,6	2
	Peralatan Pendidikan	1	5
	Media Pendidikan	3,4	-
	Perlengkapan	14,15	11,12,13,16
	Lain-lain		
	Ruang Praktek	7,8,9,10	-

Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Analisis Kepuasan Guru Sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo

Variabel	Indikator	Item	
		Positif	Negatif
Analisi Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMAN 4 Palopo	Perabot	2,6	-
	Peralatan Pendidikan	1,5	-
	Media Pendidikan	-	3,4
	Perlengkapan	11,12,14,8	13,15,16
	Lain-lain		
	Ruang Praktek	7,9	10

Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan Sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo

Variabel	Indikator	Item	
		Positif	Negatif
Analisi Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMAN 4 Palopo	Perabot	1,2	3
	Peralatan Pendidikan	4	-
	Media Pendidikan	8	6
	Perlengkapan	5	9
	Lain-lain		
	Ruang Praktek	7	10

G. Uji Validitas Instrumen dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen yang digunakan adalah validitas isi yang bertujuan mengetahui instrumen tersebut dalam hal pencerminan isi yang dikehendaki.⁸ Jadi, validitas isi merupakan instrumen yang berbentuk tes yang sering digunakan untuk mengukur aspek tingkat kepuasan pengguna sarana prasarana di SMANegeri 4 Palopo.

Aspek pengukuran yang paling krusial, terutama ketika berhubungan dengan kuesioner yang dikembangkan sendiri oleh peneliti, adalah validitas item. Panelis (ahli) menilai kuesioner untuk mengetahui sejauh mana secara akurat mengukur apa yang ingin diukur sesuai dengan konsep berdasarkan referensi teoritis yang telah ditentukan. Pengujian validitas isi dapat dilakukan terhadap instrumen berupa tes dengan cara membandingkan isi instrumen dengan isi atau desain yang telah dipilih untuk menganalisa kepuasan pengguna sarana prasarana dengan membuat butir-butir instrumen yang dapat menggambarkan indikator dari variabel yang dimaksud. Setelah itu, peneliti dapat meminta saran ahli atas instrumen yang telah mereka rakit. Materi yang disiapkan disempurnakan berdasarkan temuan konsultasi.

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan Uji statistik dan uji validitas oleh para ahli (*expert judgement*). *Expert judgement* adalah dengan meminta pertimbangan para ahli untuk memeriksa instrumen dan mengevaluasi secara sistematis apakah butir-butir instrumen telah mewakili apa yang hendak diukur⁹. Instrumen disusun berdasarkan kisi-kisi instrumen yang telah ditetapkan berdasarkan teori yang dipakai. Instrumen yang telah disusun, dikonsultasikan

⁸Donald Ary dkk, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, terj. Arief Furchan, (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), 282.

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet. 26 (Bandung: Alfabeta 2017) 177

kepada dosen pembimbing dan para ahli dibidangnya untuk mendapatkan penilaian apakah instrumen sudah layak digunakan, atau perlu dilakukan pembenahan. Validator instrumen penelitian ini adalah 2 orang dosen dari Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

Tabel 3.7 Validator Instrumen Penelitian

No.	Nama	Pekerjaan
1.	Firmansyah S.Pd., M.Pd.	Dosen IAIN Palopo
2.	Firman Patawari S.Pd., M.Pd.	Dosen IAIN Palopo

Rancangan angket diserahkan kepada dua orang ahli atau validator untuk divalidasi. Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen untuk diisi tanda (√) pada skala likert 1-4 seperti berikut ini:

- Sangat Setuju : skor 4
 Setuju : skor 3
 Kurang Setuju : skor 2
 Tidak Setuju : skor 1

Dari hasil validasi ahli untuk instrumen angket yang berupa pernyataan dianalisis dengan mempertimbangkan masukan, komentar dan saran-saran dari validator. Adapun hasil analisis para ahli digunakan sebagai pedoman atau acuan untuk merevisi instrumen angket, kemudian rumus statistik Aiken's digunakan untuk menentukan validitasnya sebagai berikut:

$$v = \frac{\sum S}{n(c-1)}$$

Keterangan:

S : r - 1o

r : Skor yang diberikan oleh validator

l_o : Skor penilaian validitas terendah

n : Banyaknya validator

c : Skor penilaian validitas tertinggi.¹⁰

Selanjutnya hasil perhitungan validitas yang dilakukan peneliti setiap butirnya dibandingkan dengan menggunakan interpretasi pada tabel berikut.¹¹

Tabel 3.8 Interpretasi Validitas Isi

Interval	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Tidak Valid
0,20 – 0,399	Tidak Valid
0,40 – 0,599	Kurang Valid
0,60 – 0,799	Valid
0,80 – 1,00	Sangat Valid

Selanjutnya, rancangan angket penelitian kepuasan pengguna sarana dan prasarana diujicobakan terlebih dahulu di kelas uji coba. Hasil Pengerjaan instrumen di kelas uji coba dianalisis untuk mengetahui tingkat validitas instrumen menggunakan bantuan *Microsoft Excel*.

Tabel 3.9 Hasil Validitas Data Angket Penelitian Analisis Kepuasan Pengguna sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Validator	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6	
	Skor	S										
Validator 1	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3
Validator 2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2
S	6		5		6		4		6		5	
V	1		0,83		1		0,67		1		0,83	
	0,89											

Sumber : Hasil olah data *Microsoft Excel*

Berdasarkan table 3.9 diperoleh nilai rata-rata dari V (Aiken's) sebesar 0,89.

Selanjutnya akan dibandingkan dengan interpretasi validitas pada table 3.8 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (Aiken's) dari angket analisis kepuasan

¹⁰Syaifuddin Azwar, *Realibilitas dan Validitas* (Yogyakarta Pustaka Pelajar, 2013), 113

¹¹Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, Cet. III (Bandung : Alfabeta, 2010), 81

siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo (Sangat Valid). Sementara hasil validasi untuk kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Perhitungan validitas butir pernyataan pada hasil uji coba instrumen angket analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo yang telah dibagikan kepada 15 orang responden sebagai uji coba instrumen dan akan dihitung validitasnya menggunakan rumus korelasi *product moment* dan diinterpretasi klasifikasi koefisien korelasi validitas yang dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Angket Analisis Kepuasan Siswa sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Item	r Hitung	r Tabel	Varian	Ket.
Pernyataan 1	0.94	0.41	0.23	Valid
Pernyataan 2	0.89	0.41	0.78	Valid
Pernyataan 3	0.82	0.41	0.55	Valid
Pernyataan 4	0.78	0.41	0.69	Valid
Pernyataan 5	0.54	0.41	0.70	Valid
Pernyataan 6	0.68	0.41	0.50	Valid
Pernyataan 7	0.93	0.41	0.70	Valid
Pernyataan 8	0.77	0.41	0.69	Valid
Pernyataan 9	0.86	0.41	0.67	Valid
Pernyataan 10	0.78	0.41	0.64	Valid
Pernyataan 11	0.91	0.41	0.69	Valid
Pernyataan 12	0.88	0.41	0.78	Valid
Pernyataan 13	0.73	0.41	0.27	Valid
Pernyataan 14	0.41	0.41	0.50	Valid
Pertanyaan 15	0.94	0.41	0.24	Valid
Pertanyaan 16	0.70	0.41	0.31	Valid
Pertanyaan 17	0.69	0.41	0.55	Valid

Sumber : Hasil olah data *Microsoft Excel*

Selanjutnya koefisien validitas yang diperoleh (*r* hitung) pada rumus korelasi *product moment* dibandingkan dengan *r* tabel. Jika *r* hitung \geq *r* tabel maka butir soal dikatakan valid. Sebaliknya jika *r* hitung $<$ *r* tabel maka butir soal dikatakan tidak

valid. Dari tabel 3.10 dapat dilihat bahwa semua pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid. Karena semua nilai r hitung pada setiap pernyataan melebihi nilai r tabel.

Perhitungan validitas butir pernyataan pada hasil uji coba instrumen angket analisis kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo yang telah dibagikan kepada 15 orang responden sebagai uji coba instrumen dan akan dihitung validitasnya menggunakan rumus korelasi *product moment* dan diinterpretasi klasifikasi koefisien korelasi validitas (suherman, 2003) yang dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Angket Analisis Kepuasan Guru sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Item	r Hitung	r Tabel	Varian	Ket.
Pernyataan 1	0.51	0.41	0.55	Valid
Pernyataan 2	0.77	0.41	0.78	Valid
Pernyataan 3	0.78	0.41	0.74	Valid
Pernyataan 4	0.66	0.41	0.43	Valid
Pernyataan 5	0.57	0.41	0.50	Valid
Pernyataan 6	0.54	0.41	0.95	Valid
Pernyataan 7	0.47	0.41	0.50	Valid
Pernyataan 8	0.59	0.41	0.40	Valid
Pernyataan 9	0.78	0.41	0.64	Valid
Pernyataan 10	0.70	0.41	0.35	Valid
Pernyataan 11	0.58	0.41	0.27	Valid
Pernyataan 12	0.44	0.41	0.31	Valid
Pernyataan 13	0.73	0.41	0.67	Valid
Pernyataan 14	0.52	0.41	0.41	Valid
Pertanyaan 15	0.69	0.41	0.81	Valid
Pertanyaan 16	0.59	0.41	0.17	Valid

Sumber : Hasil olah data *Microsoft Excel*

Selanjutnya koefisien validitas yang diperoleh (r hitung) pada rumus korelasi *product moment* dibandingkan dengan r tabel. Jika r hitung $\geq r$ tabel maka butir soal dikatakan valid. Sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel maka butir soal dikatakan tidak valid. Dari tabel 3.11 dapat dilihat bahwa semua pernyataan yang telah diuji

dinyatakan valid. Karena semua nilai r hitung pada setiap pernyataan melebihi nilai r tabel.

Perhitungan validitas butir pernyataan pada hasil uji coba instrumen angket analisis kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo yang telah dibagikan kepada 10 orang responden sebagai uji coba instrumen dan akan dihitung validitasnya menggunakan rumus korelasi *product moment* dan diinterpretasi klasifikasi koefisien korelasi validitas yang dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas Angket Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Item	r Hitung	r Tabel	Varian	Ket.
Pernyataan 1	0.74	0.47	0.65	Valid
Pernyataan 2	0.65	0.47	0.56	Valid
Pernyataan 3	0.59	0.47	0.49	Valid
Pernyataan 4	0.84	0.47	0.62	Valid
Pernyataan 5	0.59	0.47	1.09	Valid
Pernyataan 6	0.70	0.47	1.02	Valid
Pernyataan 7	0.57	0.47	0.42	Valid
Pernyataan 8	0.65	0.47	0.85	Valid
Pernyataan 9	0.56	0.47	0.67	Valid
Pernyataan 10	0.59	0.47	1.09	Valid

Sumber : Hasil olah data *Microsoft Excel*

Selanjutnya koefisien validitas yang diperoleh (r hitung) pada rumus korelasi *product moment* dibandingkan dengan r tabel. Jika r hitung $\geq r$ tabel maka butir soal dikatakan valid. Sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel maka butir soal dikatakan tidak valid. Dari tabel 3.12 dapat dilihat bahwa semua pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid. Karena semua nilai r hitung pada setiap pernyataan melebihi nilai r tabel.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dipakai untuk memeriksa apakah alat penelitian dapat dipercaya. Terpercaya artinya peralatan tersebut dapat dipercaya kebenarannya untuk mempermudah perhitungan, peneliti menggunakan uji reliabilitas dari .

Kriteria pengujian reliabilitas uji statistik *Cronbach Alpha* diinterpretasikan sebagai berikut:¹²

Tabel 3.13 Interpretasi Reliabilitas

Koefesistensi Korelasi	Kriteria Reliabilitas
$0,80 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat Rendah

Setelah divalidasi dan mendapatkan item-item yang valid, selanjutnya instrumen tersebut dilakukan uji reliabilitas yang menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran).

Adapun hasil uji reliabilitas tiap butir instrumen pada angket penelitian analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo yang dites menggunakan rumus *Alpha* dan diinterpretasikan berdasarkan klasifikasi koefisien korelasi reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 3.13. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.14 Uji Reliabilitas Analisis Kepuasan Siswa Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Reliabilitas		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.7	0.956	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

¹²Purwanto, *Evaluasi belajar*, (Yogyakarta Pustaka Pelajar, 2011), 196.

Berdasarkan tabel 3.14 tersebut, diperoleh hasil uji untuk tiap butir pertanyaan angket penelitian analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo memperoleh nilai 0.956. dengan demikian, jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.14 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas sangat tinggi.

Adapun hasil uji reliabilitas tiap butir instrumen pada angket penelitian analisis kepuasan pada guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo yang dites menggunakan rumus *Alpha* dan diinterpretasikan berdasarkan klasifikasi koefisien korelasi reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 3.14. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.15 Uji Reliabilitas Analisis Kepuasan Guru Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Reliabilitas		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.7	0.886	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 3.15 tersebut, diperoleh hasil uji untuk tiap butir pertanyaan angket penelitian analisis kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo memperoleh nilai 0.886. dengan demikian, jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.13 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas sangat tinggi.

Adapun hasil uji reliabilitas tiap butir instrumen pada angket penelitian analisis kepuasan terhadap tenaga kependidikan sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo yang dites menggunakan rumus *Alpha* dan diinterpretasikan berdasarkan klasifikasi koefisien korelasi reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 3.13. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.16 Uji Reliabilitas Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Reliabilitas		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.7	0.841	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 3.17 Terebut, diperoleh hasil uji untuk tiap butir pertanyaan angket penelitian analisis kepuasan Guru sebagai pengguna sarana prasaran pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo memperoleh nilai 0.841. dengan demikian, jika dibandingkan dengan kreteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.13 maka angket dapat dikatakan reliable dengan kriteria reliabilitas sangat tinggi.

H. Teknik Analisis Data

Perhitungan persentase skor capaian responden (%) untuk menyelidiki masalah dalam penelitian ini, pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan hasil skor capaian responden berdasarakan item pertanyaan masing-masing untuk setiap indikator dengan rumusan rumus persentase sebagai berikut :

$$Pr = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

Pr = Persentase Capaian Responden

F = Jumlah Jawaban Responden

N = Jumlah Responden

100% = Jumlah Tetap

Analisis statistik dikerjakan menggunakan *Microsoft excel*, selanjutnya, analisis data juga dikerjakan dengan menggunakan program siap pakai yaitu

statistics dan *service solution* (SPSS). Pengolahan data menggunakan rumus acuan normal dengan standar skala 4 sebagai berikut¹³

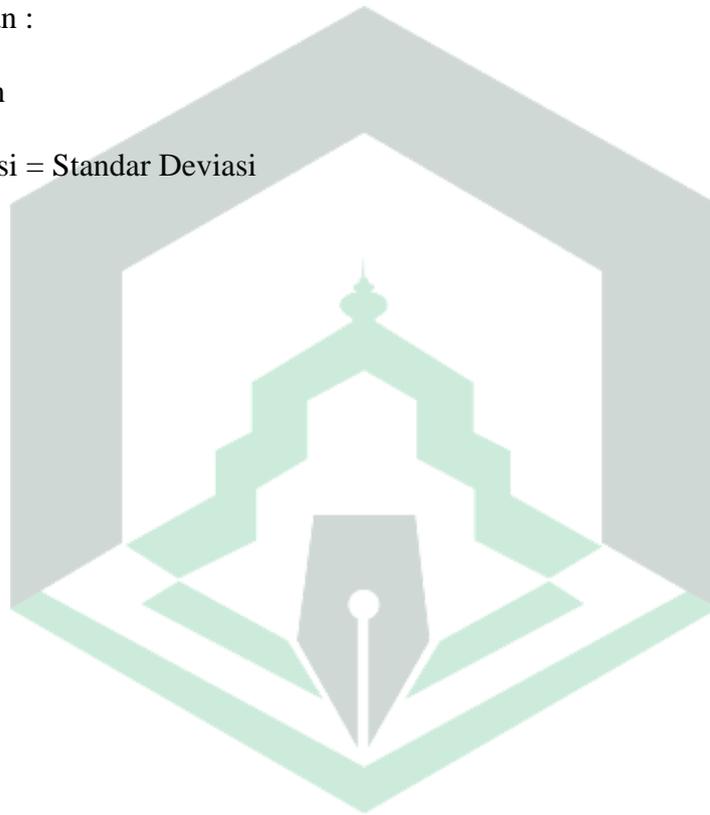
Tabel 3.17 Distribusi Acuan Normal

Kategori	Interval Kelas
Sangat Tinggi	$X > M + 1,5 \text{ Std.deviasi}$
Tinggi	M sampai $(M + 1,5 \text{ Std.deviasi})$
Sedang	$(M - 0,5 \text{ Std.deviasi})$ sampai M
Rendah	$X \leq M - 0,5 \text{ Std.deviasi}$

Keterangan :

M = Mean

Std Deviasi = Standar Deviasi



¹³Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Cet IX, (Jakarta; PT, Bumi Aksara, 2016), 56

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Berdirinya SMA Negeri 4 Palopo

SMA Negeri 4 Palopo terletak pada wilayah \pm 5 Km arah Utara Kota Palopo. Lokasi SMA Negeri 4 Palopo di apit antara pantai dan pegunungan. Tepatnya terletak di Jl. Bakau.Palopo, Kelurahan Balandai Kecamatan Bara, Kab/Kota Palopo. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 4 Palopo terbentuk dari hasil Sekolah Pendidikan Guru (SPG) pada tahun 1983 . Dan peralihan Sekolah Pendidikan Guru (SPG) menjadi Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 4 Palopo terhitung mulai Tanggal 29 Juni 1991. Dan mendapatkan gelar sekolah Adiwiaata pada tahun 2019-2021 untuk sekolah kebersihan.

Sejak berdiri sampai sekarang SMA Negeri 4 Palopo telah dipimpin oleh kepala sekolah selama beberapa secara berturut-turut, nama kepala sekolah dan masa jabatannya yaitu Drs. Zainuddin Lena (1991-1999), Drs. Jamaluddin Wahid (1999-2003), Drs. Masdar Usman, M.Si (2003-2009), Dra. Nursiah Abbas (2006-2009), Drs. Muhammad Yusuf, M.Pd (2009-2014), Muhammad Arsyad, S.Pd (2014-2015), Alimus, S. Pd, M.Pd (2015-2017), Drs. H. Esman., M.Pd (2017-Sekarang).

b. VIsi dan Misi SMA Negeri 4 Palopo sebagai berikut:

1) Visi

Unggul dalam prestasi berdasarkan imtaq, terampil, mandiri serta berwawasan lingkungan dengan tetap berpijak pada budaya bangsa.

- 2) Misi
- a) Menanamkan keimanan dan ketaqwaan melalui pengalaman ajaran agama
 - b) Mengoptimalkan pembelajaran untuk mendorong peningkatan mutu peserta didik
 - c) Mengembangkan budaya mutu berdasarkan minat , bakat dan potensi peserta didik
 - d) Membina kemandirian peserta didik melalui kegiatan pembiasaan, kewirausahaan yang terencana dan berkesinambungan
 - e) Membangun sikap peduli dan budaya lingkungan warga sekolah
 - f) Menjalin kerja sama yang harmonis antar warga sekolah dan lembaga lain.
- c. Data keadaan pendidik dan tenaga kependidikan

Tabel 4.1 Data keadaan pendidik dan tenaga kependidikan di SMA Negeri 4 Palopo

No	Nama Lengkap	Jenis Kelamin L/P	Pendidikan Terakhir		Mata Pelajaran/Jabatan
			Tingkat	Gelar	
1.	Drs. H. Esman	L	S2	M.Pd	Kepala Sekolah
2.	Yusuf Sehe	L	S2	S.Pd.,M.Pd	Wakil Ur.Kur/Kimia
3.	Drs. Mangesti	L	S1		Wakil Ur. Sarpras/PKN
4.	Drs. Matius Somba K.	L	S1		Wakil Ur. Kesiswaan/ Penjas
5.	Drs. Thomas Padandi	L	S2	M.M	Gr. Bahasa Inggris
6.	Jumiati	P	S2	S.Pd., M.M	Gr. Biologi
7.	Sintang Kasim	P	S2	S.Pd.I.,M.Pd.I	Gr. Penjas

8.	Yayak Sundaryani	P	S2	S.Kom.M.M	TIK
9.	Drs. Maspas	L	S	S.Pd	Biologi
10.	Marjuati DP	P	S1	S.Pd.	Biologi
11.	Dra. Hj Nuryana	P	S1		Geografi
12.	Hasanuddin Kala	L	D3		Geografi
13.	Kusumawati T.M	P	S1	S.Sos	Sosiologi
14.	Dra. Nirwasani	P	S1		Bhs. Indonesia
15.	Dra. Nurlaeli Saruman	P	S1		Bhs. Indonesia
16.	Syahmirani	P	S1	S.Pd	Bhs. Indonesia
17.	Hj. Nurma Nengsih	P	S1	S.Pd	Sejarah
18.	Padli	L	S1	S.S	Sejarah
19.	Wahyuddin	L	S1	S.Pd	Matematika
20.	Andi Bunga	P	S1	S.Pd	Matematika
21.	Heri Palesang	L	S1	S.Pd	Fisika
22.	Metriks Christin NR	P	S1	S.Pd	Fisika
23.	Imelda Reskiwati R	P	S1	S.Pd	B. Inggris
24.	Mas'ud Marsan	L	S1	S.SE	Ekonomi
25.	Lidius Kiding	L	S1	S.E	Ekonomi
26.	Saribunga Baso	P	S1	S.Ag	Penjas
27.	Munasar	L	S1	S.Pd.I	Penjas
28.	Hariyani	P	S1	S.Pd	B.Inggris
29.	Abd Hafid Nasir	L	S1	S.Pd	B.Inggris
30.	Zetly Limbu	L	S1	S.SS	B.Inggris
31.	Drs. Abdul Kadir	L	S1		PKN
32.	Drs. Yosep Rupa	L	S1	S.H.,M.M	Ekonomi
33.	Supriati Patinaran	P	S1	S.Pd	Pendidikan Seni budaya
34.	Kalvin Bubun Datu	L	S1	S.Pd	Pendidikan Seni budaya

35	Frederika Andi Lolo	P	S1	S.Pd	Pendidikan Seni budaya
36	Erika Manda Sari	P	S2	T.S.Kom	Tik
37	Mukhlis	L	S1	S.Pd	BK
38	Haris	L	S1	S.Pd	BK
39	Sri Wonalia	P	S1	S.Si	Kimia
40	Firmawanti	L	S1	S.Pd	Penjas
41	Y.P.Pangadongan	L	S1		BK
42	M.J.Pakadang	L	D3		Fisika
43	Syaachria Irwan	P	S1	S.Pd	Sosiologi
44	Murianto	L	S1	S.Pd	Penjas
45	Dewi Zumrotin	P	S1	S.Pd	Bhs. Inggris
46	Indariyanti	P	S1	S.Pd	Ekonomi
47	Hj. Suharmiati	P	S1	S.Pd	Geografi
48	Isnaeni	P	S1	S.Pd	Bhs. Inggris
49	Musdalifah	P	S1	S.Pd	Sejarah
50	Abadi	L	S1	S.Pd	MTK
51	Vitha	P	S1	S.Pd	Biologi
52	Awaluddin	L	S1	S.Si	Fisika
53	Wivi Agustina	P	S1	S.Ag	Bhs. Indonesia
54	Fajrul Hidayat	L	S1	S.Pd	Sosiologi
55	Nur Alfisah	P	S1	S.Si	Kimia
56	Rafidah Nur Qolbi	P	S1	S.Pd	Bhs. Inggris
57	Nurul Ita Dewi	P	S1	S.Pd	MTK
58	Deddy Setiawan	L	S1	S.Kom	TIK
59	Rahmawati Rahayu	P	S1	S.Pd	PKN
60	Ayu Wulandari	P	S1	S.Pd	PKN
61	Salim	L	S1	S.Pd	Pendidikan Seni Budaya
62	Hj. Diani Widiani	P	S1	S.Pd.I	Sejarah
63	Hamzah Maulana	L	S1	S.Pd	Ekonomi
64	Tedy Bachtiar	L	S1	S.Pd	Geografi

Sumber: Arsip Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo

d. keadaan Peserta Didik

Tabel 4.2 Data keadaan peserta didik yang ada di SMA Negeri 4 Palopo

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik		Jumlah Seluruhnya
		L	P	
X IPA	IPA 1	9	17	26
	IPA 2	12	15	21
X IPS	IPS 1	11	16	27
	IPS 2	10	12	22
JUMLAH				96
XI IPA	IPA 1	7	22	29
	IPA 2	12	17	29
	IPA 3	12	15	27
XI IPS	IPS 1	15	11	26
	IPS 2	16	12	28
JUMLAH				139
XII IPA	IPA 1	13	14	27
	IPA 2	10	16	23
XII IPS	IPS 1	14	8	22
JUMLAH				72
JUMLAH KESULURAHN				307

e. Keadaan sarana dan prasana di SMA Negeri 4 Palopo

Tabel 4.3 Sarana dan prasarana pendukung pembelajaran yang ada di SMANegeri 4 Palopo

No	Kriteria	Kondisi		Jumlah keseluruhan	Kategori SNP	Ket
		Baik	Rusak Ringan			
1	Kursi Siswa	427	5	432	Standar	Cukup
2	Meja Siwa	427	8	435	Standar	Cukup
3	Kursi Guru	43	3	46	Standar	Lebih
4	Meja Guru	43	2	45	Standar	Lebih
5	Papan Tulis	17		17	Standar	Cukup
6	Tempat Sampah	17		17	Standar	Cukup
7	Komputer Siswa	40		40	Standar	Lebih
8	Komputer Guru	2		2	Standar	Cukup

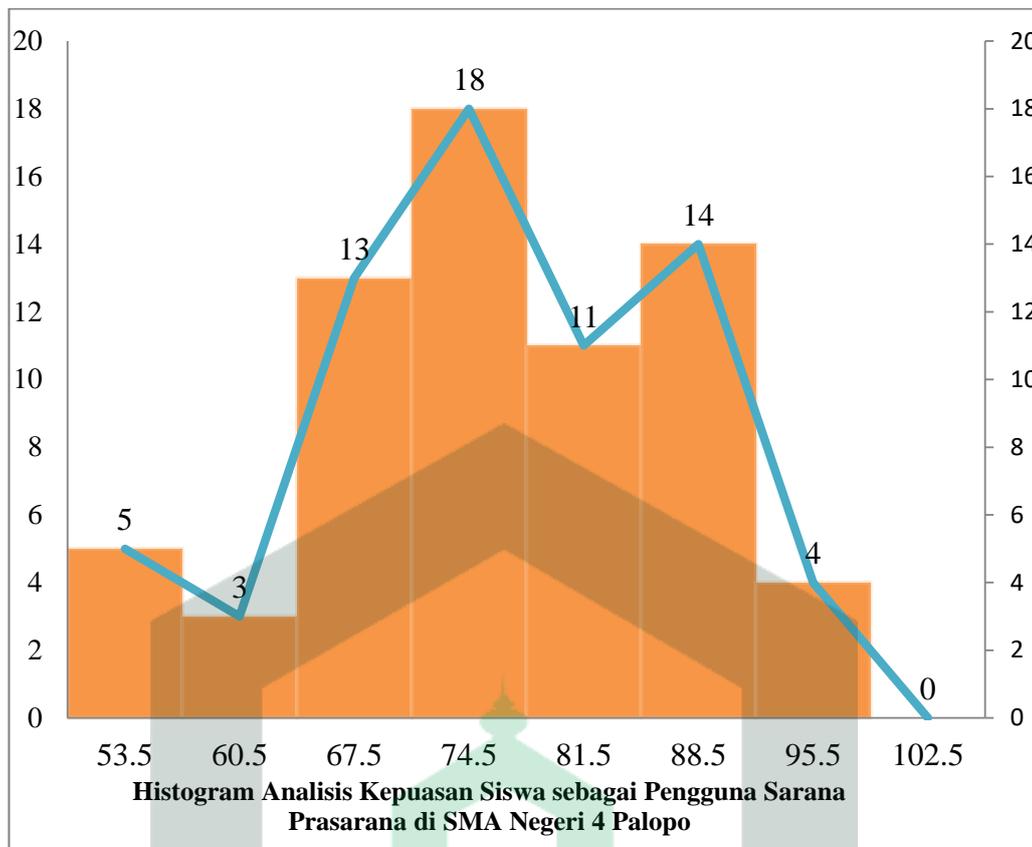
2. Kepuasan Siswa Terhadap Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Dari data yang diperoleh di lapangan yang kemudian diolah secara statistic ke dalam distribusi frekuensi, banyaknya kelas di hitung menurut aturan Struges, diperoleh 7 kelas dengan nilai skor maksimum 100 dan skor minimum 54 sehingga rentang skor sebesar 45.59 berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh bahwa variabel ini mempunyai nilai rata-rata (mean) sebesar 80.13 dengan nilai standar deviasi 11.08 dimana nilai variansnya sebesar 122.75 nilai median 79.41 dan nilai modus sebesar 70.58. Pengelompokan data dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Skor Analisis Kepuasan Siswa Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

NO	Interval Kelas	Batas Bawah	Batas Atas	F.Absolut	F. Relatif (%)	F.Kumulatif (%)
1	54 – 60	53.5	60.5	5	7.35	7.35
2	61 – 67	60.5	67.5	3	4.41	11.76
3	68 – 74	67.5	74.5	13	19.12	30.88
4	75 – 81	74.5	81.5	18	26.47	57.35
5	82 – 88	81.5	88.5	11	16.18	73.53
6	89 – 95	88.5	95.5	14	20.29	94.12
7	96 – 102	95.5	102.5	4	5.88	100.00
TOTAL				68	100	

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, selanjutnya dibuat histogramnya. Ada dua sumbu yang diperlukan dalam pembuatan histogram yakni sumbu vertikal sebagai sumbu frekuensi absolut, dan sumbu horizontal sebagai sumbu skor analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo. Dalam hal ini pada sumbu horizontal tertulis kelas interval yaitu mulai dari 53.5 sampai 102.5. Nilai-nilai tersebut diperoleh dengan jalan mengurangi angka 0.5 dari data terkecil dan menambahkan angka 0.5 setiap batas kelas pada batas tertinggi. Grafik histogram dari sebaran data instrumen analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo tersebut seperti tertera dalam gambar berikut.



Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Gambar 4.2 Histogram Distribusi Analisis Kepuasan Siswa Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

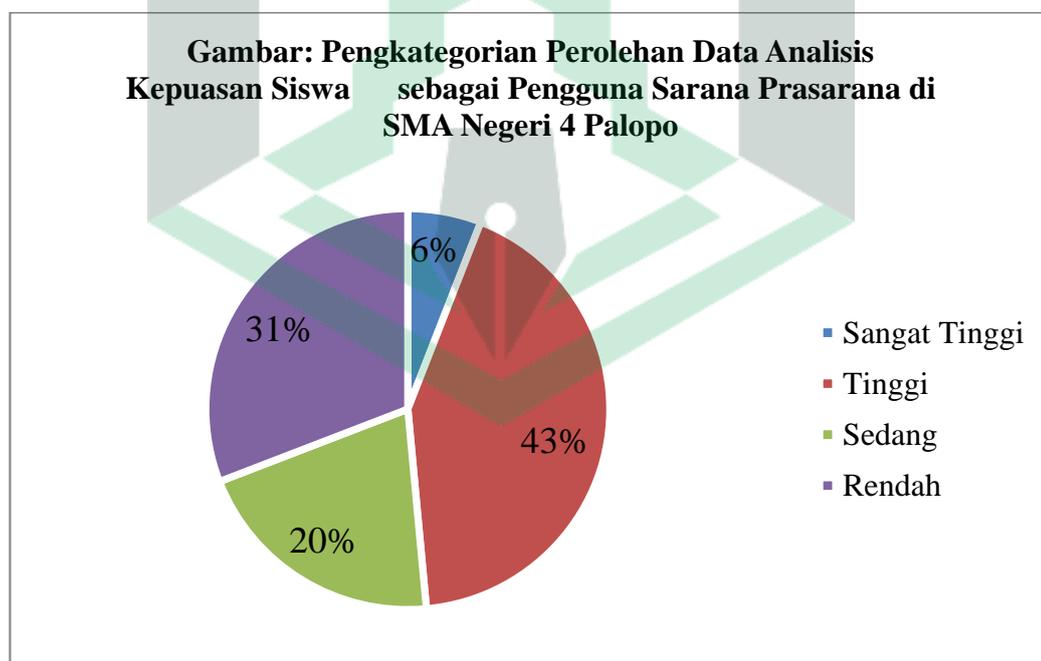
Jika skor kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan dikelompokkan kedalam empat kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi sebagai berikut

Tabel 4.5 Perolehan Persentase Analisis Kepuasan Siswa sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Kriteria	Kategori	Frekuensi	Persentase
$X \geq 96.74$	Sangat Tinggi	4	5.88%
$80.13 \leq X < 96.74$	Tinggi	29	42.65%
$74.59 \leq X < 80.13$	Sedang	14	20.59%
$X \leq 74.59$	Rendah	21	30.88%
Jumlah		68	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Adapun pada tabel 4.5 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri Palopo yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa persentasenya untuk kategorisasi sangat tinggi diperoleh persentase sebesar 5.88% dengan frekuensi sampel 4 responden adapun untuk kategorisasi tinggi diperoleh persentase sebesar 42.65% dengan frekuensi sampel 29 responden, dan untuk kategori sedang diperoleh persentase sebesar 20.59% dengan frekuensi sampel 14 responden sedangkan kategori rendah diperoleh persentase sebesar 30.88% dengan frekuensi sampel 21 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram lingkaran pengkategorian perolehan data analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri Palopo sebagai berikut.



Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Gambar 4.3 Pengkategorian Perolehan Data Analisis Kepuasan Siswa sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo

3. Kepuasan Guru Terhadap Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

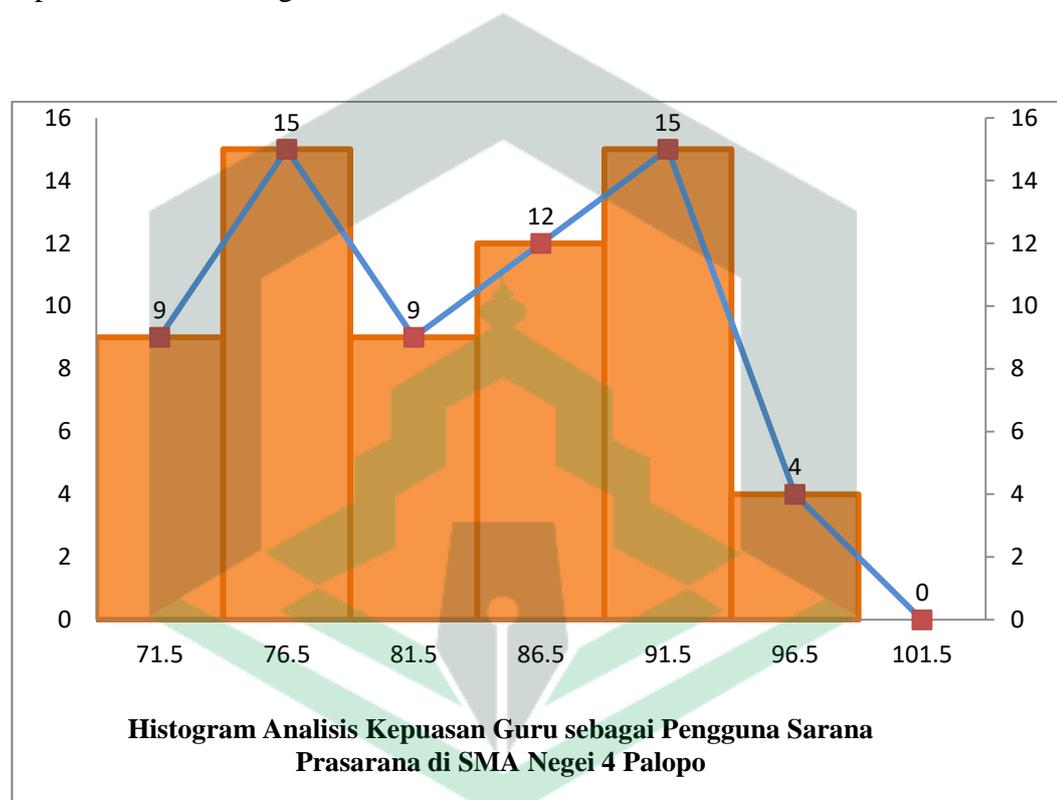
Dari data yang diperoleh di lapangan yang kemudian diolah secara statistik ke dalam distribusi frekuensi, banyaknya kelas di hitung menurut aturan Struges, diperoleh 6 kelas dengan nilai skor maksimum 100 dan skor minimum 72 sehingga rentang skor sebesar 28.125 berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh bahwa variabel ini mempunyai nilai rata-rata (mean) sebesar 85.33 dengan nilai standar deviasi 7.84 dimana nilai variansnya sebesar 61.43 nilai median 85.94 dan nilai modus sebesar 93.75 Pengelompokan data dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Skor Analisis Kepuasan Guru Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

NO	Interval Kelas	Batas Bawah	Batas Atas	F.Absolut	F. Relatif (%)	F.Kumulatif (%)
1	72 – 76	71.5	76.5	9	14.06	14.06
2	77 – 81	76.5	81.5	15	23.44	37.50
3	82 – 86	81.5	86.5	9	14.06	51.56
4	87 – 91	86.5	91.5	12	18.75	70.31
5	92 – 96	91.5	96.5	15	23.44	93.75
6	97 - 101	96.5	101.5	4	6.25	100.00
TOTAL				64	100	

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, selanjutnya dibuat histogramnya. Ada dua sumbu yang diperlukan dalam pembuatan histogram yakni sumbu vertikal sebagai sumbu frekuensi absolut, dan sumbu horizontal sebagai sumbu skor analisis kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4

Palopo. Dalam hal ini pada sumbu horizontal tertulis kelas interval yaitu mulai dari 71.5 sampai 101.5. Nilai-nilai tersebut diperoleh dengan jalan mengurangkan angka 0.5 dari data terkecil dan menambahkan angka 0.5 setiap batas kelas pada batas tertinggi. Grafik histogram dari sebaran data instrumen analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo tersebut seperti tertera dalam gambar berikut.



Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft*

Gambar 4.4 Histogram Distribusi Analisis Kepuasan Guru Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

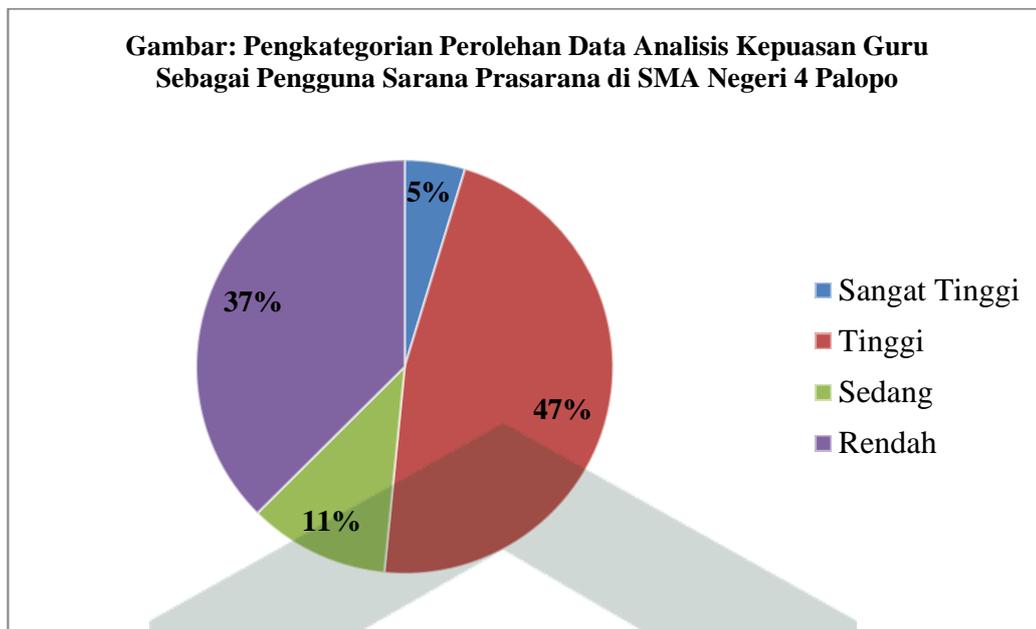
Jika skor kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan dikelompokkan kedalam empat kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.7 Perolehan Persentase Analisis Kepuasan Guru sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Kriteria	Kategori	Frekuensi	Persentase
$X \geq 97.08$	Sangat Tinggi	3	4.69%
$85.33 \leq X < 97.08$	Tinggi	30	46.88%
$81.41 \leq X < 85.33$	Sedang	7	10.94%
$X \leq 81.41$	Rendah	24	37.50%
Jumlah		64	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Adapun pada tabel 4.7 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada analisis kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri Palopo yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa persentasenya untuk kategorisasi sangat tinggi diperoleh persentase sebesar 4.69% dengan frekuensi sampel 3 responden adapun untuk kategorisasi tinggi diperoleh persentase sebesar 46.88% dengan frekuensi sampel 30 responden, dan untuk kategori sedang diperoleh persentase sebesar 10.94% dengan frekuensi sampel 7 responden sedangkan kategori rendah diperoleh persentase sebesar 37.50% dengan frekuensi sampel 24 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram lingkaran pengkategorian perolehan data analisis kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri Palopo sebagai berikut.



Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Gambar 4.5 Pengkategorian Perolehan Data Analisis Kepuasan Guru sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo

4. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

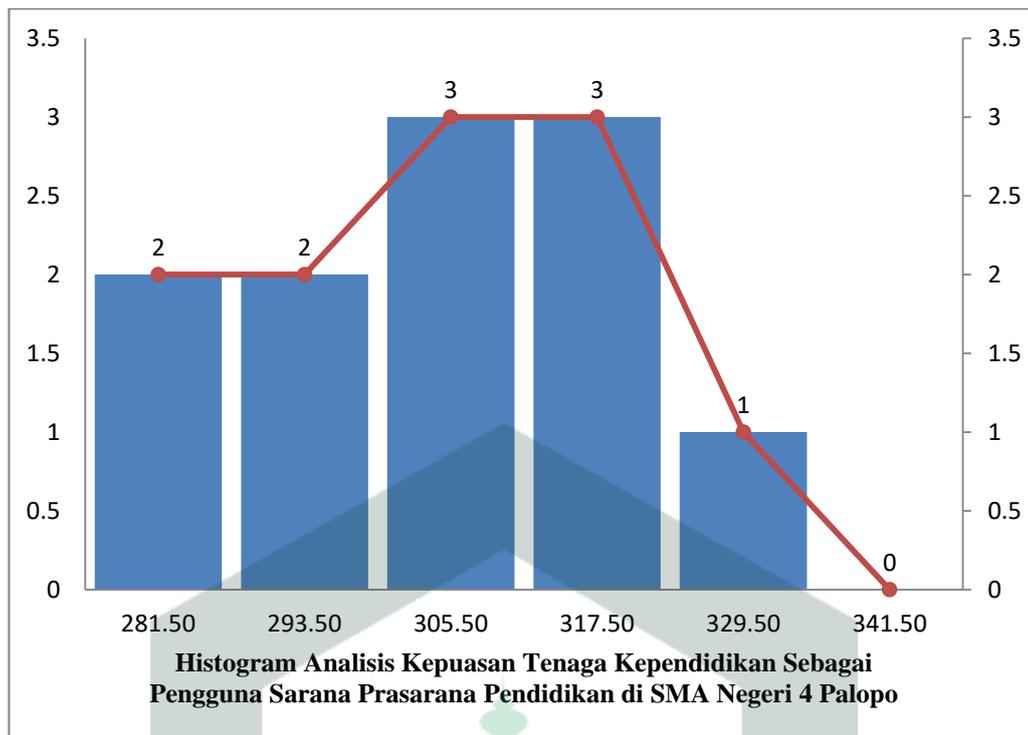
Dari data yang diperoleh di lapangan yang kemudian diolah secara statistik ke dalam distribusi frekuensi, banyaknya kelas di hitung menurut aturan Struges, diperoleh 5 kelas dengan nilai skor maksimum 336.36 dan skor minimum 281.82 sehingga rentang skor sebesar 54.54 berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh bahwa variabel ini mempunyai nilai rata-rata (mean) sebesar 284.09 dengan nilai standar deviasi 16.85 dimana nilai variansnya sebesar 284.09 nilai median 283.33 dan nilai modus sebesar 300. Pengelompokan data dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Skor Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

NO	Interval Kelas	Batas Bawah	Batas Atas	F.Absolut	F. Relatif (%)	F.Kumulatif (%)
1	282 - 293	281.50	293.50	2	18.18	18.18
2	294 – 305	293.50	305.50	2	18.18	36.36
3	306 – 317	305.50	317.50	3	27.27	63.64
4	318 – 329	317.50	335.50	3	27.27	90.91
5	330 – 341	335.50	341.50	1	9.09	100.00
TOTAL				11	100	

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, selanjutnya dibuat histogramnya. Ada dua sumbu yang diperlukan dalam pembuatan histogram yakni sumbu vertikal sebagai sumbu frekuensi absolut, dan sumbu horizontal sebagai sumbu skor analisis kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo. Dalam hal ini pada sumbu horizontal tertulis kelas interval yaitu mulai dari 281.5 sampai 341.5. Nilai-nilai tersebut diperoleh dengan jalan mengurangkan angka 0.5 dari data terkecil dan menambahkan angka 0.5 setiap batas kelas pada batas tertinggi. Grafik histogram dari sebaran data instrumen analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo tersebut seperti tertera dalam gambar berikut.



Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Gambar 4.6 Histogram Distribusi Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan Sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

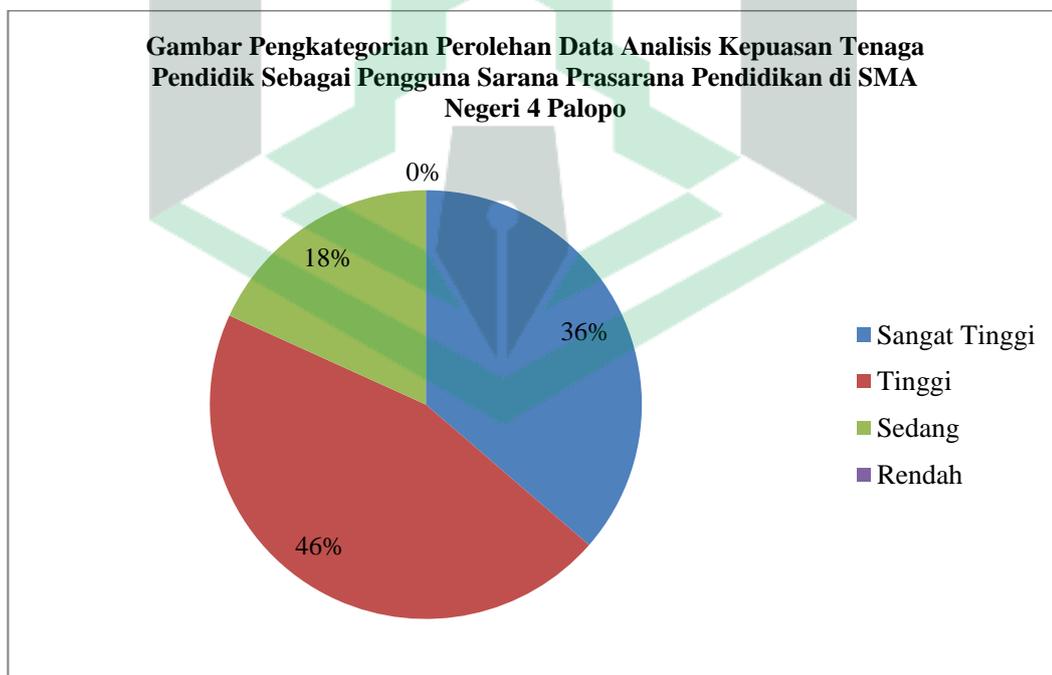
Jika skor kepuasan tenaga pendidik sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan dikelompokkan kedalam empat kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.9 Perolehan Persentase Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Kriteria	Kategori	Frekuensi	Persentase
$X \geq 309.37$	Sangat Tinggi	4	36.36%
$284.09 \leq X < 309.37$	Tinggi	5	45.45%
$275.66 \leq X < 284.09$	Sedang	2	18.18%
$X \leq 275.66$	Rendah	0	0%
Jumlah		11	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Adapun pada tabel 4.9 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada analisis kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri Palopo yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa persentasenya untuk kategorisasi sangat tinggi diperoleh persentase sebesar 36.36% dengan frekuensi sampel 4 responden adapun untuk kategorisasi tinggi diperoleh persentase sebesar 45.45% dengan frekuensi sampel 5 responden, dan untuk kategori sedang diperoleh persentase sebesar 18.18% dengan frekuensi sampel 2 respondenn sedangkan kategori rendah diperoleh persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram lingkaran pengkategorian perolehan data analisis kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri Palopo sebagai berikut.



Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel*

Gambar 4.7 Pengkategorian Perolehan Data Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Sarana Prasarana di SMA Negeri 4 Palopo

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini adalah analisis kepuasan pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan siswa, guru dan tenaga kependidikan sebagai pengguna sarana prasarana di SMA Negeri 4 Palopo.

Sebelumnya peneliti telah melakukan validasi terhadap instrumen yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Berdasarkan validasi dari dua orang ahli, di peroleh bahwa instrumen angket kepuasan pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 palopo untuk guru terdiri dari 16 item pertanyaan, tenaga kependidikan 10 item pertanyaan dan siswa 17 item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

Dari uraian hasil penelitian dalam pengisian angket yang diperoleh dari guru, tenaga kependidikan, dan siswa SMA Negeri 4 Palopo akan disajikan berdasarkan rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Siswa terhadap Sarana Prasarana Pendidikan yang Ada di SMA Negeri 4 Palopo

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan material pendidikan yang sangat penting. Banyak sekolah memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang lengkap sehingga sangat menunjang proses pendidikan di sekolah. Baik guru maupun siswa, merasa terbantu dengan adanya fasilitas tersebut. Namun sayangnya, kondisi tersebut tidak berlangsung lama. Tingkat kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana tidak dapat dipertahankan secara terus menerus. Sementara itu, bantuan sarana dan prasarana pun tidak datang setiap saat. Oleh karena itu dibutuhkan upaya

pengelolaan sarana dan prasarana secara baik agar kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana dapat dipertahankan dalam waktu relatif lebih lama¹.

Kepuasan merupakan hasil dari membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan apa yang diantisipasi. Tergantung pada nilai-nilainya, setiap orang pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Ini karena setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sarana prasarana pendidikan maka akan semakin baik hasil yang dihasilkan.

Kepuasan memiliki lima indikator yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Untuk mengukur kepuasan pengguna sarana prasarana di SMA Negeri 4 Palopo peneliti hanya menggunakan satu indikator kepuasan yaitu indikator berwujud (*tangible*).

Peneliti ingin mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo. Setelah peneliti melakukan penelitian dengan membagikan angket penelitian kepada 68 siswa yang dijadikan sampel penelitian untuk mengukur kepuasan siswa terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo diperoleh hasil yang puas dengan kategori tinggi.

Berdasarkan pada gambar 4.3 pengkategorian perolehan data analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo, untuk kategori sangat tinggi memperoleh persentase sebesar 6%, kategori

¹Barnawi dan M. Arifin. *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. (Jogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012). 51.

tinggi memperoleh persentase 43%, kategori sedang memperoleh persentase sebesar 20% dan kategori rendah memperoleh persentase 31%. Dari hasil yang diperoleh pada Diagram lingkaran pada gambar 4.3 maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan siswa terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo sudah memuaskan dengan kategori tinggi.

2. Kepuasan Guru terhadap Sarana Prasarana Pendidikan yang Ada di SMA Negeri 4 Palopo

Selain siswa sebagai pengguna sarana prasarana di sekolah guru juga termasuk sebagai pengguna sarana prasarana yang ada di sekolah. Oleh karena itu, peneliti juga melakukan penelitian kepada guru yang ada di SMA Negeri 4 Palopo dengan membagikan angket penelitian kepada 64 guru yang ada di SMA Negeri 4 Palopo.

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan membagikan angket penelitian kepada guru yang ada di SMA Negeri 4 Palopo untuk mengukur kepuasan guru terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo diperoleh hasil yang memuaskan dengan kategori tinggi.

Berdasarkan pada gambar 4.5 pengkategorian perolehan data analisis kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo, untuk kategori sangat tinggi memperoleh persentase sebesar 5%, kategori tinggi memperoleh persentase 47%, kategori sedang memperoleh persentase sebesar 11% dan kategori rendah memperoleh persentase 37%. Dari hasil yang diperoleh pada diagram lingkaran pada gambar 4.3 maka peneliti dapat

menyimpulkan bahwa kepuasan guru terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo sudah memuaskan dengan kategori tinggi.

3. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Sarana Prasarana Pendidikan yang Ada di SMA Negeri 4 Palopo

Selain siswa dan guru peneliti juga ingin melihat bagaimana kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana. Tenaga kependidikan merupakan komponen yang sangat penting yang di sekolah, tenaga kependidikan merupakan pusat sumber informasi yang ada di sekolah. Jika sarana prasarana lengkap dan memadai maka tenaga kependidikan akan memberikan kinerja yang baik namun jika sebaliknya maka tenaga kependidikan akan memberikan kinerja yang buruk. Oleh sebab itu peneliti juga ingin melihat bagaimana kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo.

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan membagikan angket penelitian kepada tenaga kependidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo untuk mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo diperoleh hasil yang memuaskan dengan kategori tinggi.

Berdasarkan pada gambar 4.7 pengkategorian perolehan data analisis kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo, untuk kategori sangat tinggi memperoleh persentase sebesar 36%, kategori tinggi memperoleh persentase 46%, kategori sedang memperoleh persentase sebesar 18% dan kategori rendah memperoleh persentase 0%. Dari hasil yang diperoleh pada diagram lingkaran pada gambar 4.7 maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana

pendidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo sudah memuaskan dengan kategori tinggi.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka simpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu:

1. Tingkat kepuasan pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo bagi para siswa yang ada di SMA Negeri 4 Palopo sudah memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari hasil persentase nilai responden pada angket penelitian analisis kepuasan siswa sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo sebesar 43% dengan kategori tinggi.
2. Tingkat kepuasan pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo bagi guru-guru yang ada di SMA Negeri 4 Palopo sudah memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari hasil persentase nilai responden pada angket penelitian analisis kepuasan guru sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo sebesar 47% dengan kategori tinggi.
3. Tingkat kepuasan pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo bagi tenaga kependidikan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo sudah memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari hasil persentase nilai responden pada angket penelitian analisis kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo sebesar 46% dengan kategori tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang dikemukakan di atas, saran yang dapat dikemukakan bagi pihak-pihak terkait antara lain:

1. Tingkat kualitas dan kuantitas sarana prasarana tidak dapat dipertahankan secara terus menerus oleh karena itu dibutuhkan upaya pengelolaan sarana dan prasarana yang baik agar kualitas dan kuantitas sarana prasarana yang ada di SMA Negeri 4 Palopo dapat dipertahankan dalam waktu yang relative lama.
2. Mengingat segala keterbatasan yang ada pada peneliti, tentunya hasil penelitian ini tidaklah sempurna, sehingga diharapkan dapat menerima kritik dan saran yang membangun dari peneliti selanjutnya. Serta bagi peneliti selanjutnya dapat mengkaji penelitian kepuasan pengguna sarana dan prasarana pendidikan dari aspek lainnya seperti mencari tahu secara spesifik kepuasan pengguna terkait sarana dan prasarana jasmani, tata usaha dan lain sebagainya secara mendalam dan lain sebagainya yang belum dipaparkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Ary, Donald, dkk, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Arief Furchan, Surabaya: Usaha Nasional, 1982.
- Asrohah, Hanun, *Manajemen Mutu Pendidikan*. UIN Sunan Ampel Press, 2014.
- Assael H, *Customer Behavior and Marketing Action*. Boston Massachusetts : PWS Kelling Publishing Company, 1994.
- Biong Harald, "Satisfaction and Loyalty Suppliers Within the Grocery Trade" *Journal of Marketing*, vol. 27 no. 7. 1993.
- Barnawi, Arifin, M. *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta. 2012.
- Departemen Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahan*. Jakarta: Diponegoro, 2016.
- Fandi, *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh*, Yogyakarta: Andi Penerbit, 2004.
- Fattah, Nanang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009.
- Haryoko, Sapto, *Efektivitas Pemanfaatan Media Audio Visual sebagai Alternatif Optimalisasi Model Pembelajaran* (Jurnal Adukasi@Elektro Vol.5, No.1, Maret 2009), 2.
- Imran, Ali, dkk, *Manajemen Pendidikan*. Malang: Universitas Negeri Malang, 2003.
- Katler and Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*, Jakarta: PT Prenhalindo, 2002.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rodakarya, 2011.
- Muhaimin, *Komponen Pendidikan dalam Perspektif Islam*. Palopo: PT. Lembaga Penerbitan STAIN (LPS), 2010.
- Mungin, M. Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Perenada Media, 2005.
- Muntahanah, Nurotun, *Penggunaan Media Visual dalam Pembelajaran* (Al Hikmah *Jurnal Studi Keislaman*,) Vol 4, No. 1 Maret 2014.

- Nasution, Nur, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Natsir, M. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Galia, 1988.
- Patria, Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Delapratsa, 2000.
- Peter J, Paul, *Customer Behavior, perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratam.
- Rambat dan Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001.
- Ridwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Cet. 2. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Samsudi, *Desain Penelitian Pendidikan*. Semarang: Unnes Press, 2006.
- Sarjono, Yetty, "Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Peserta Didik FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik" Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2005-2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Syodih S, Nana S, *Metode Penelitian Pendidikan*. Cet. 3. Bandung: Rosdakarya, 2007.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011..
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005.
- Tjiptono dan Chandra, *Service Citra Wisata dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Penerbit, 2005.
- Vincent, Gaspersz, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008.
- Yamit, Zulhan, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa, 2001.

Yamit, Zulhan, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa, 2001.

Yusuf Qardhowi, *Al-Qur'an Berbicara tentang Akal dan Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Gema Insani Press, 1998.

Yuliarmi dan Putu R, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, *Jurnal Ekonomi*, vol. 12 no. 1. 2007.

Zaidin, Arifin, *Korelasi antara Aspek Tutorial Model Kreatif dan Produktif dengan Hasil Kemampuan Menulis Dasar Mahasiswa PGSD Pendidikan Dasar di UPBJJ UT Makassar, "Disertasi"*. Makassar: Program Pascasarjana (S-3) Jurusan Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Negeri Makassar.



L

A

M

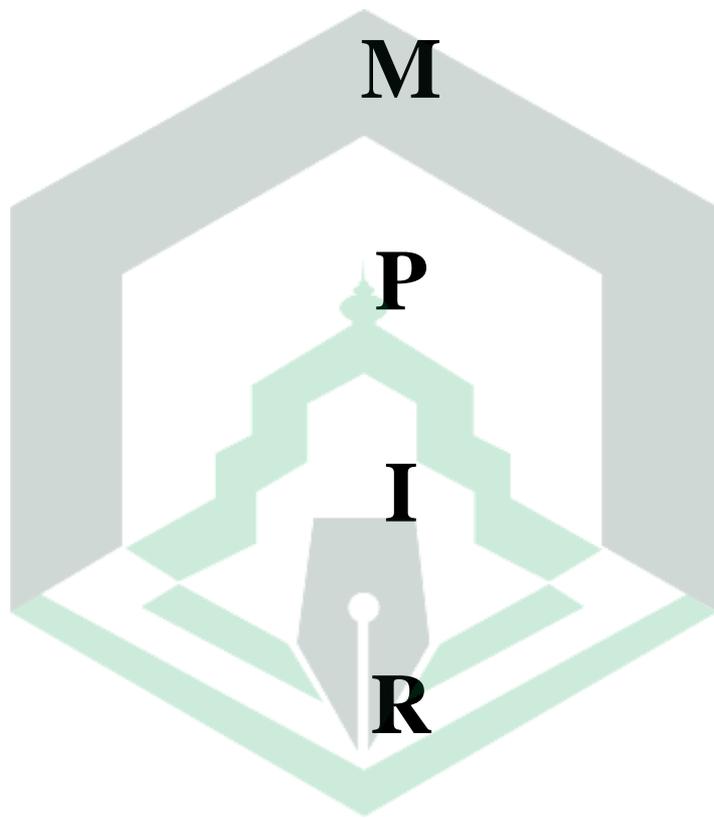
P

I

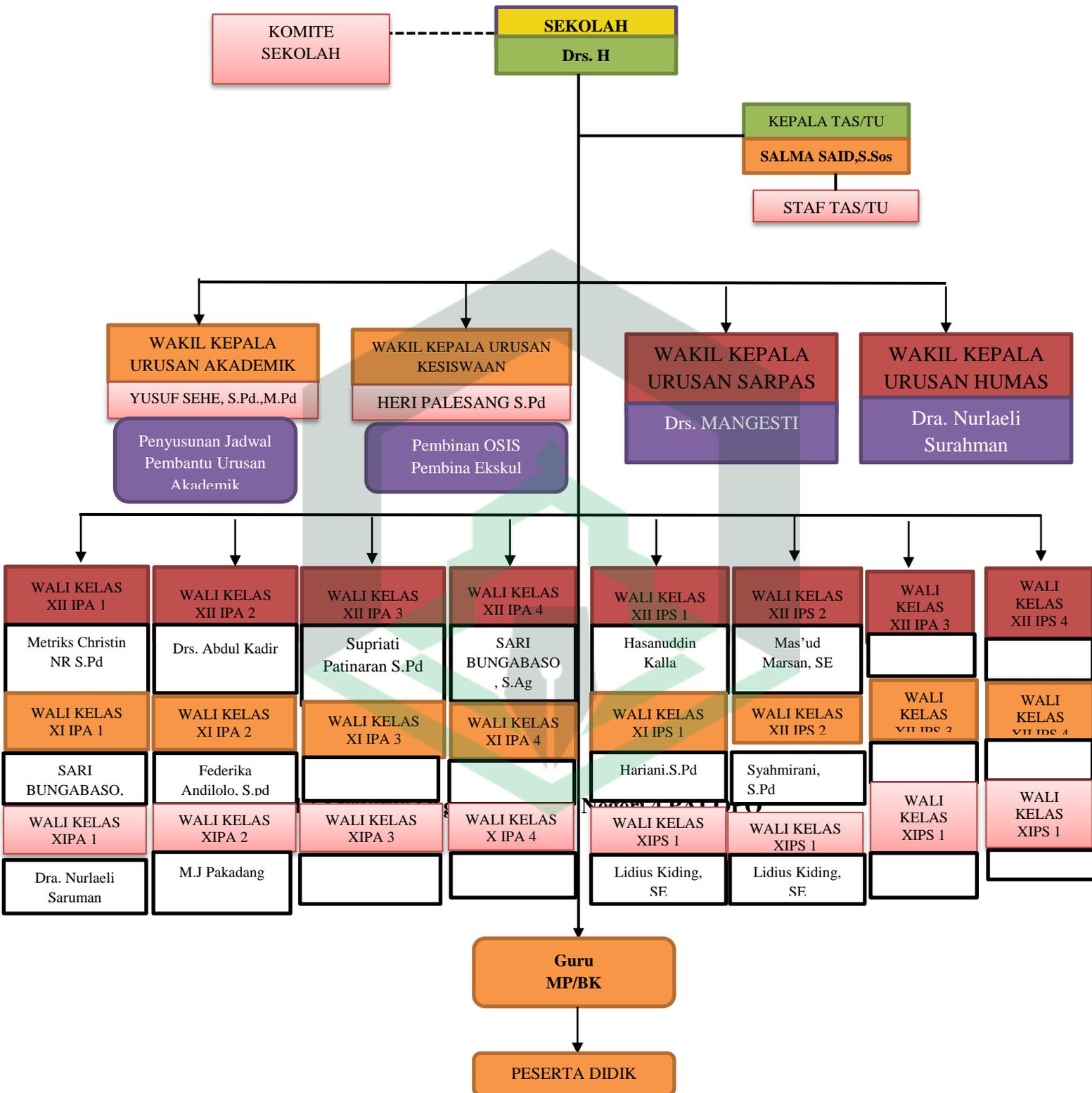
R

A

N



Lampiran I Struktur Organisasi SMA Negeri 4 Palopo



Lampiran II Instrumen Penelitian

ANGKET PENELITIAN
Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Identitas Responden

1. Nama : Drs. Margesti .
2. NIP :
3. Jabatan : Wakil Ur. Sarpras / guru PKN .
4. Hari/Tanggal : 21 - 07 - 2023 .

Petunjuk Pengisian Angket:

Berdasarkan Pengalaman anda, berilah tanda ceklis (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban anda pada setiap jawaban pernyataan. Instrumen Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo disusun dengan menggunakan skala *Likert 4* terdiri dari alternatif yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tujuan Angket.

Angket ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan dari pengguna sarana prasarana yang ada di SMA Negeri 4 Palopo. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan item penting bagi keberhasilan proses belajar mengajar di sekolah. Sarana dan prasarana yang baik dan memadai akan menjadi penunjang kenyamanan siswa belajar di sekolah sehingga dapat membentuk siswa yang berkompeten.

Angket Penelitian untuk Tenaga Pendidik.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Sarana				
1.	Tersedianya ATK yang memadai	✓			
2.	Tersedianya meja dan kursi yang memadai		✓		
3.	Tersedianya lemari dokumen yang memadai		✓		
4.	Tersedianya computer dan perangkat teknologi informasi lainnya yang memadai		✓		
5.	Adanya system K3 yang memadai		✓		
6.	Ketersediaan software yang memadai dan up to date			✓	
	Prasarana				
7.	Ruang pelayanan administrasi yang memadai		✓		
8.	Kemudahan akses internet dan telekomunikasi, termasuk akses wifi, kecepatan akses, dll.		✓		
9.	Tersedianya aliran listrik yang memadai		✓		
10.	Ruang kerja yang nyaman dan memadai		✓		

ANGKET PENELITIAN

Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Identitas Responden

1. Nama : Jumiati S.Pd., M.M.
 2. NIP :
 3. Jabatan : Guru Biologi.
 4. Hari/Tanggal : 21 - 07 - 2023.

Petunjuk Pengisian Angket:

Berdasarkan Pengalaman anda, berilah tanda ceklis (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban anda pada setiap jawaban pernyataan. Instrumen Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo disusun dengan menggunakan skala *Likert 4*, terdiri dari alternatif yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tujuan Angket.

Angket ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan dari pengguna sarana prasarana yang ada di SMA Negeri 4 Palopo. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan item penting bagi keberhasilan proses belajar mengajar di sekolah. Sarana dan prasarana yang baik dan memadai akan menjadi penunjang kenyamanan siswa belajar di sekolah sehingga dapat membentuk siswa yang berkompeten.

Angket Penelitian untuk guru

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Sarana				
1.	Peralatan (Papan tulis, penghapus, dan spidol) memadai	✓			
2.	Alat kebersihan (sapu sendok sampah, dan tempat sampah) memadai	✓			
3.	Bahan pustaka berupa buku paket dan LKS memadai	✓			
4.	Tersedianya <i>Infocus</i> (LCD) memadai	✓			
5.	Alat-alat yang digunakan untuk praktikum di Labolatorium memadai	✓			
6.	Alat-alat olahraga (bola kaki, bola volley, matras dan lainnya) memadai		✓		
	Prasarana				
7.	Ruang kelas nyaman untuk proses belajar mengajar		✓		
8.	Ruang guru bersih, nyaman dan rapi		✓		
9.	Ruang Labolatorium nyaman, bersih dan rapi		✓		
10.	Kapasitas ruang labolatorium memadai		✓		
11.	Tersedianya ruang BK yang memadai		✓		
12.	Tersedianya toilet yang berfungsi dengan baik dan bersih		✓		
13.	Tersedianya Aula Serbaguna yang nyaman dan bersih		✓		
14.	Kapasitas Aula Serbaguna memadai		✓		
15.	Tersedianya lahan parkir yang aman dan tertib	✓			
16.	Tersedianya Musholla nyaman dan bersih untuk digunakan salat		✓		

ANGKET PENELITIAN

Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo

Identitas Responden

1. Nama : Aura Israni Iszak
 2. Kelas : X. merdeka 1
 3. Hari/Tanggal : Senin/ 29- Juli - 2023

Petunjuk Pengisian Angket:

Berdasarkan Pengalaman anda, berilah tanda ceklis (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban anda pada setiap jawaban pernyataan. Instrumen Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo disusun dengan menggunakan skala *Likert 4*, terdiri dari alternatif yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tujuan Angket.

Angket ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan dari pengguna sarana prasarana yang ada di SMA Negeri 4 Palopo. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan item penting bagi keberhasilan proses belajar mengajar di sekolah. Sarana dan prasarana yang baik dan memadai akan menjadi penunjang kenyamanan siswa belajar di sekolah sehingga dapat membentuk siswa yang berkompeten.

Angket Penelitian untuk Siswa

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Sarana				
1.	Tersedianya Peralatan (Papan tulis, penghapus, dan spidol) yang memadai		✓		
2.	Alat kebersihan (sapu sendok sampah, dan tempat sampah) memadai			✓	
3.	Tersedianya Bahan pustaka berupa buku paket dan LKS yang memadai	✓			
4.	Tersedianya <i>Infocus</i> (LCD) yang memadai		✓		
5.	Alat-alat yang digunakan untuk praktikum di Laboratorium IPA yang memadai		✓		
6.	Tersedianya Alat-alat olahraga (bola kaki, bola volley, matras dan lainnya) memadai		✓		
	Prasarana				
7.	Ruang kelas nyaman untuk proses belajar mengajar	✓			
8.	Ruang baca di perpustakaan nyaman untuk membaca	✓			
9.	Ruang Laboratorium nyaman, bersih dan rapi		✓		
10.	Kapasitas ruang laboratorium memadai		✓		
11.	Tersedianya ruang BK yang memadai	✓			
12.	Tersedianya toilet yang berfungsi dengan baik dan bersih	✓			
13.	Tersedianya Aula Serbaguna yang nyaman dan bersih	✓			
14.	Kapasitas Aula Serbaguna memadai	✓			
15.	Tersedianya lahan parkir yang aman dan tertib	✓			
16.	Tersedianya Musholla nyaman dan bersih untuk digunakan salat			✓	
17.	Fasilitas Olahraga (lapangan volley, sepak takraw) yang memadai	✓			

Lampiran III Lembar Validasi

LEMBAR VALIDASI ANGKET PENELITIAN

Petunjuk:

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: "*Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo*", peneliti menggunakan instrumen lembar angket *Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan*. Untuk itu, peneliti meminta kesediaan Bapak untuk menjadi validator dengan petunjuk sebagai berikut:

1. Dimohon agar Bapak memberikan penilaian terhadap Lembar Pengamatan Pengelolaan Pembelajaran yang telah dibuat sebagaimana terlampir.
2. Untuk tabel tentang *Aspek yang Dinilai*, dimohon Bapak memberikan tanda cek (✓) pada kolom penilaian sesuai dengan penilaian Bapak.
3. Untuk *Penilaian Umum*, dimohon Bapak melingkari angka yang sesuai dengan penilaian Bapak.
4. Untuk saran dan revisi, Bapak dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi, atau menuliskannya pada kolom *Saran* yang telah disiapkan.

Kesediaan Bapak dalam memberikan jawaban secara objektif sangat besar artinya bagi peneliti. Atas kesediaan dan bantuan Bapak, peneliti ucapkan terima kasih.

Keterangan Skala Penilaian:

- 1 : berarti "kurang relevan"
- 2 : berarti "cukup relevan"
- 3 : berarti "relevan"
- 4 : berarti "sangat relevan"



No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Petunjuk lembar angket dinyatakan dengan jelas				
2	Kesesuaian pernyataan/pertanyaan dengan indikator				
3	Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar				
4	Menggunakan pernyataan yang komunikatif				

Penilaian Umum:

- 5. Belum dapat digunakan
- 6. Dapat digunakan dengan revisi besar
- ⑦. Dapat digunakan dengan revisi kecil
- 8. Dapat digunakan tanpa revisi

Saran-Saran:

1. Lengkapi dan pertanyakan atau pertanyakan yang diajukan secara rinci tentang "Kepuasan"
2. Sempatkan item pertanyaan / pernyataan tgl indikator Kepuasan.

Palopo..... 2023
Validator,

Eimansyah
Eimansyah, S.Pd., M.Pd.

Lembar Validasi unuk Validator 1

No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Petunjuk lembar angket dinyatakan dengan jelas				
2	Kesesuaian pernyataan/pertanyaan dengan indikator				
3	Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar				
4	Menggunakan pernyataan yang komunikatif				

Penilaian Umum:

- 1. Belum dapat digunakan
- 2. Dapat digunakan dengan revisi besar
- 3. Dapat digunakan dengan revisi kecil
- 4. Dapat digunakan tanpa revisi

Saran-Saran:

1. Bahwa ada petunjuk revisi
2. Perbaikan dsbu

Palopo..... 2023
Validator,

Firman Patawari
Firman Patawari, S.Pd., M.Pd.

Lembar Validasi untuk Validator 2

Lampiran IV Dokumentasi di Lokasi Penelitian



Proses Meminta Izin Meneliti



Membagikan Angket dengan Tenaga Kependidikan



Membagikan Angket kepada Guru



Proses Membagikan Angket di Kelas X



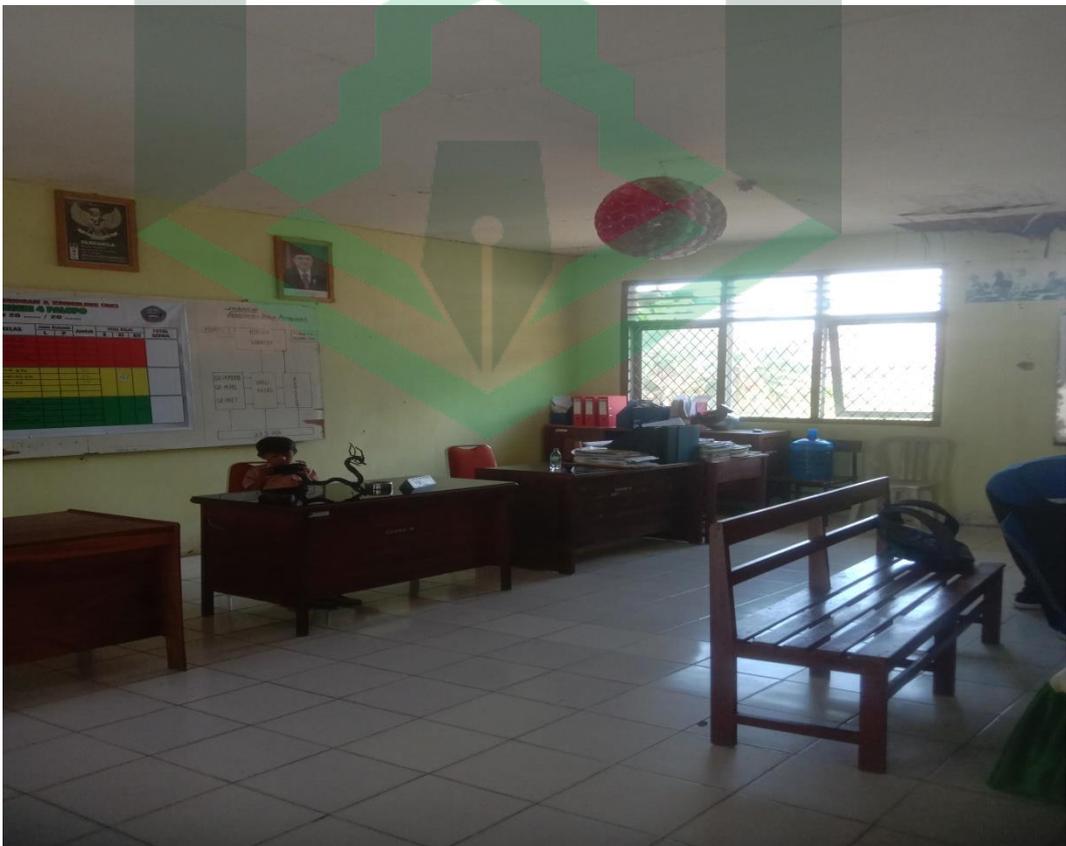
Proses Membagikan Angket di Kelas XI



Proses Membagikan Angket di Kelas XII



Ruang Perpustakaan



Ruang BK



Ruang Guru



Ruangan Lab



Mushalla



Lapangan Upacara



Lapangan Badminton



Lapangan Basket



Lahan Parkir

Lampiran V Persuratan

  
1 2 0 2 3 1 9 0 0 9 0 5 8 5

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat: Jl. K.H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 585/IP/DPMPTSP/V/2023

ASAS HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 24 Tahun 2019 tentang Penunjukan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Jenis Kelamin	: AIDIN
Alamat	: Laki-Laki
Pekerjaan	: Nyiur Kota Palopo
NIM	: Mahasiswa
	: 18 0206 0171

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SARANA PRASARANA PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 4 PALOPO

Lokasi Penelitian	: SMA NEGERI 4 PALOPO
Lamanya Penelitian	: 17 Mei 2023 s.d. 17 Juni 2023

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 19 Mei 2023
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


ERICK K. SIGA, S.Sos
Pangkat : Penata Tk.I
NIP : 19830414 200701 1 005

Terbunduk :

1. Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Pemberdayaan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Surat Izin Meneliti



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINASPENDIDIKAN
SMA NEGERI 4 PALOPO**

Jalan Bakau Balanda No. Telp (0471) 21475 Emal: sman04pl@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 421.3/1372-UPT-SMA.04/PLP/DISDIK

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala UPT SMA Negeri 4 Palopo, menerangkan bahwa :

Nama : **AIDIN**
NIM : 18 0206 0171
tempat/tanggal lahir : Tomanasa, 08 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : BTN Nyiur Kota Palopo

Yang bersangkutan telah melakukan Kegiatan penelitian di **SMA Negeri 4 palopo**, terhitung mulai tanggal 17 Mei s/d 17 Juni 2023, guna melengkapi Skripsi yang berjudul :

“Analisis Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo”

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini di buat, di berikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 01 September 2023



SUSUR SEHE, S.Pd., M.Pd

Wafafkat : Pembina Tk.1

NIP. 19700825 199601 1 001

BerAKHLAK

#bangga
melayani
bangsa

Sipakatau

DISIK

SETULUS HATI - SEGENAP JIWA - SEKUAT RAGA - MENKERDASKAN SULAWESI SELATAN | #KERDASKI

Surat Telah Selesai Meneliti

RIWAYAT HIDUP



AIDIN, Lahir di Waetuo pada tanggal 08 Agustus 2000.

Penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara dari padang Ayah Asri dan Ibu Nursanti. Saat ini penulis bertempat tinggal di Waetuo kec. Malangke Barat, Kabupaten Luwu

Utara. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012

di MI Patiman Jawari. Kemudian, melanjutkan sekolah menengah pertama di MTs

Patiman Jawari dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2015 melanjutkan

pendidikan di SMA Negeri 6 Luwu Utara dan selesai pada tahun 2018. Kemudian

penulis melanjutkan pendidikan ke tingkat perguruan tinggi prodi Manajemen

Pendidikan Islam di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu, Keguruan Institut Agama Islam

Negeri Palopo

Contact Person :

