

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan kegiatan organisasi yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelayanan yang baik dan prima akan memberikan kepuasan pelanggan yang optimal sedangkan apabila pelayanan tidak optimal akan memberikan dampak yang kurang baik terhadap organisasi. Bentuk pelayanan dan cara penyajiannya haruslah memiliki standar baku yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Untuk organisasi sekolah pelayanan dilakukan dalam bentuk memfasilitasi proses pembelajaran yang menyenangkan dan dapat dirasakan oleh semua warga belajar.

Semua anak memiliki hak untuk belajar dan memperoleh pendidikan yang berkualitas, pada tingkat satuan formal atau non formal. Setiap guru diharapkan memiliki pemahaman yang baik tentang keberagaman kondisi individu anak didiknya, agar dapat memberikan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keunikan anak. Anak didik ada yang berbakat, tidak berbakat dan ada pula yang mengalami gangguan kecerdasan dalam kegiatan pembelajaran, oleh karenanya guru dituntut untuk mampu memahami keberagaman anak didik di satuan pendidikannya, menemukan alternatif strategi untuk membantu anak didik yang mengalami masalah dalam memahami pelajaran serta mengimplementasikan kepekaan perbedaan individual pada skenario pembelajaran. Hal ini sesuai dengan Permendiknas Nomor 70 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif. Tujuan pendidikan adalah untuk

mencerdaskan kehidupan bangsa atau menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, baik secara keilmuan, pengetahuan, ketrampilan maupun kepribadian.

Seiring dengan tuntutan layanan pendidikan yang berkualitas untuk mengatasi permasalahan di atas, pemerintah telah banyak melakukan upaya dan alternatif kebijakan. Beberapa di antaranya adalah: penyelenggaraan sekolah unggulan, sekolah model, sekolah terpadu dan lain-lain. Selain itu, juga telah dilakukan kajian dan studi tentang upaya peningkatan mutu pendidikan antara lain pada tahun 2000 telah dirintis konsep MBS (Manajemen Berbasis Sekolah) dan manajemen sekolah yang berwawasan lingkungan.

Penerapan MBS di Sekolah memberikan kesempatan luas kepada para pengelola sekolah untuk menata dan melakukan berbagai penyesuaian dengan kondisi sekolah yang sesungguhnya, sehingga setiap penyesuaian yang dilakukan memberikan perubahan yang berarti untuk kemajuan sekolah khususnya dan peningkatan indeks pembangunan manusia pada umumnya. Sehingga pembaharuan pendidikan di Indonesia lebih bersifat pemenuhan akreditasi atau kepentingan manajemen sekolah, dan kurang tertuju pada upaya pemberdayaan insan pendidikan yang terlibat. Selain perbaikan sistem, manajemen dan perbaikan sarana pendidikan, yang tak kalah penting adalah peran orang-orang yang terlibat langsung dalam pengelolaan sekolah yakni kepala sekolah dan guru-guru.

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka SPM (Standar Pelayanan Minimal) tidak lagi dimaknai dalam kontekstual sebagai norma, standar, prosedur, dan kriteria. Batasan pengertian SPM secara tekstual memang tidak berubah, yaitu bahwa SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis Pelayanan Dasar dan Mutu Pelayanan Dasar

yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal, namun terdapat perubahan mendasar dalam pengaturan mengenai Jenis Pelayanan Dasar dan Mutu Pelayanan Dasar, kriteria penetapan SPM, dan mekanisme penerapan SPM.

Penetapan SPM dilakukan berdasarkan kriteria barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang bersifat mutlak dan mudah distandarkan yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal sesuai dengan Jenis Pelayanan Dasar dan Mutu Pelayanan Dasar. Untuk mekanisme penerapan SPM maka tidak lagi ditentukan berdasarkan indikator SPM dan batas waktu pencapaian tapi mengutamakan penerapan SPM dengan berdasarkan: (i) pengumpulan data secara empiris dengan tetap mengacu secara normatif sesuai standar teknis; (ii) penghitungan kebutuhan pemenuhan Pelayanan Dasar; (iii) penyusunan rencana pemenuhan Pelayanan Dasar; dan (iv) pelaksanaan pemenuhan Pelayanan Dasar, yang kesemuanya itu dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan bukan oleh kementerian terkait.

Jika kualitas layanan guru rendah maka proses pembelajaran berjalan tidak maksimal. Akibat selanjutnya siswa mendapatkan pembelajarannya juga tidak maksimal, yang berarti bahwa kalau siswa lulus maka kualitas kelulusan siswa tidak seperti yang diharapkan dalam tujuan pendidikan. Sebagai contoh kualitas layanan pendidikan yang merupakan kunci utama dalam mewujudkan prestasi di berbagai bidang. Tanpa pelayanan yang berkualitas minimal setarap dengan standar pelayanan minimal pada bidang pendidikan maka sangat sulit prestasi diraih secara maksimal.

Hasil survey pendahuluan tentang kualitas layanan pada guru berstatus negeri sebanyak 30 orang yang diambil secara acak dengan responden kepala sekolah di wilayah kota administrasi Jakarta Utara, memberikan gambaran sbb :

- a. Terdapat 62% guru yang bermasalah pada kualitas layanan dalam dimensi bukti fisik (*tangible*), khususnya dalam hal guru menggunakan bahan ajar berdasarkan silabus mata pelajaran dan guru memberikan pembelajaran remedial bagi siswa yang dinilai kurang.
- b. Terdapat 65% guru yang bermasalah pada kualitas layanan dalam dimensi reliabilitas (*reliability*), khususnya dalam hal Guru memulai pembelajaran di kelas sesuai jadwal waktu yang ditetapkan dan guru menyelesaikan administrasi pembelajaran setelah selesai mengajar.
- c. Terdapat 63% guru yang bermasalah pada kualitas layanan dalam dimensi merespon pelanggan (*responsiveness*), khususnya dalam hal guru bersama – sama dengan seluruh siswa melaksanakan kegiatan keagamaan di sekolah dan guru memanggil orang tua siswa yang bermasalah.
- d. Terdapat 67% guru yang bermasalah pada kualitas layanan dalam dimensi pemberian jaminan (*assurance*), khususnya dalam hal guru membantu siswa mengerjakan tugas – tugas yang dirasa sulit dan guru menyampaikan rencana kegiatan pendalaman materi kepada orang tua murid.
- e. Terdapat 67% guru yang bermasalah pada kualitas layanan dalam dimensi memberikan empati (*emphaty*), khususnya dalam hal guru menyiapkan perangkat pembelajaran guna mendukung kegiatan belajar mengajar dan guru berpenampilan rapi pada saat mengajar dan ketika berada di lingkungan sekolah.

Berdasarkan data survey pendahuluan di atas, kondisi dapat dilihat bahwa kualitas layanan di kalangan guru di SMP Negeri wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara masih bermasalah. Oleh karenanya perlu penanganan yang serius agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Namun demikian peningkatan dimaksud memerlukan cukup waktu dan penanganan serius melalui harmonisasi kerjasama semua pihak secara kompak dan berkelanjutan karena banyak faktor yang turut serta mempengaruhi dalam perbaikan kualitas layanan. Di antara banyak faktor dimaksud maka sesuai hasil pengamatan di lapangan faktor kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja merupakan faktor yang paling dominan dan perlu diteliti lebih lanjut karena perbaikan faktor-faktor ini akan memberikan peningkatan kualitas layanan secara lebih baik dan optimal mengingat selama ini factor-factor di atas belum menampakkan indikasi keterkaitan yang mengarah ke pencapaian tujuan pendidikan.

Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa kualitas layanan guru merupakan unsur penting terkait dengan pencapaian tujuan pendidikan dan keadaannya saat ini belum seperti yang diharapkan, oleh karena itu hal tersebut menarik untuk diteliti.

B. Identifikasi Masalah

Apabila seseorang dapat memberikan layanan secara prima terhadap orang lain baik dalam bentuk sikap maupun perilaku sehingga individu yang mendapatkan pelayanan tersebut merasa terpuaskan maka akan tercipta bentuk hubungan yang harmonis antara pemberi layanan dengan pelanggan, dalam hal ini proses pelayanan dapat dilakukan di lingkungan dunia pendidikan.

Banyak faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan guru antara lain :

1. Kepemimpinan melayani merupakan perilaku pemimpin yang mengutamakan pelayanan, yaitu pelayanan yang timbul dari keinginan seseorang untuk melakukan pelayanan kepada orang lain, yang bertujuan agar individu yang dilayani dapat tumbuh berkembang (*grow*), sehat (*health*), mandiri (*autonomous*), dan memiliki jiwa melayani. Dengan pemimpin yang mempunyai jiwa pelayanan yang baik, akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan guru. Berdasarkan hal tersebut , apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani dengan kualitas layanan guru?
2. Terbentuknya efikasi diri yang baik seorang guru akan mampu mengantisipasi berbagai tantangan dan kompleksitas tugas yang diembannya sehingga tetap bersemangat dalam meraih tujuan yang diharapkan dan bisa meningkatkan kualitas layanan (*service quality*) kepada pelanggan. Berdasarkan hal tersebut apakah terdapat hubungan antara efikasi diri dengan kualitas layanan guru?
3. Kepuasan kerja adalah sikap umum dan perasaan (kondisi emosional) seseorang berdasarkan penilaian terhadap berbagai aspek pekerjaannya terkait dengan situasi kerja, imbalan, kerjasama antar personal dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja adalah rasa puas atau tidak puas guru dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan penilaian terhadap berbagai aspek pekerjaannya terkait dengan situasi kerja, imbalan, kerjasama antar personal dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Dengan guru yang mempunyai kepuasan kerja maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut , apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas layanan guru?

4. Proses pelayanan pendidikan akan berlangsung baik apabila didukung oleh guru yang mempunyai komitmen terhadap organisasi yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut , apakah terdapat hubungan antara komitmen organisasional dengan kualitas layanan guru?
5. Proses pelayanan pendidikan akan berlangsung baik apabila didukung oleh guru yang mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi. Guru yang termotivasi dengan baik, maka kualitas pelayanan juga akan ikut baik. Berdasarkan hal tersebut , apakah terdapat hubungan antara motivasi kerja guru dengan kualitas layanan guru?
6. Kreativitas guru adalah kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru. Sesuatu yang baru di sini bukan berarti harus sama sekali baru, tetapi dapat juga sebagai kombinasi dari unsur-unsur yang telah ada sebelumnya. Guru yang mempunyai Kreativitas tinggi diharapkan akan dapat meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan hal tersebut , apakah terdapat hubungan antara kreativitas guru dengan kualitas layanan guru?
7. Budaya organisasi adalah cara pandang terhadap organisasi yang dianut oleh anggota dalam mencapai tujuan organisasi. Guru yang baik dalam budaya organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan hal tersebut , apakah terdapat hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas layanan guru?
8. Motivasi berprestasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya atau lebih efisien, memecahkan masalah atau menguasai tugas yang sulit. Motivasi berprestasi juga dapat diartikan dorongan internal individu yang merefleksikan sampai seberapa besar kesuksesan penting dan bernilai bagi

seseorang. Semakin tinggi motivasi berprestasi seorang guru, maka akan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Berdasarkan hal tersebut, apakah terdapat hubungan antara motivasi berprestasi dengan kualitas layanan guru?

9. Iklim kerja guru merupakan kontribusi terhadap proses pelayanan di sekolah, dan untuk itu guru dan kepala sekolah harus bisa mengkreasi suasana yang lebih intensif dalam sistem yang lebih demokratis. Dengan iklim yang baik, maka guru dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Berdasarkan hal tersebut, apakah terdapat hubungan antara iklim organisasi dengan kualitas layanan guru?

Faktor-faktor tersebut di atas terkait erat dengan elemen-elemen utama yang diduga kuat akan menentukan interdependensi antar elemen. Apabila efikasi diri dan kepuasan kerja seorang guru dalam lingkungan sekolah dimiliki dan berada di atas kategori standar rata-rata, dan juga kepemimpinan seorang kepala sekolah berjalan dengan baik, maka secara holistik semua itu akan bersinergi secara positif dan menghasilkan suatu bentuk kualitas pelayanan pendidikan yang baik bagi seorang guru.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat waktu yang terbatas dan agar penelitian dapat dilakukan secara fokus maka penelitian ini dibatasi dengan 3 variabel bebas yaitu Kepemimpinan melayani, Efikasi diri dan Kepuasan kerja dalam hubungannya dengan kualitas layanan guru. Penelitian ini dipusatkan pada semua guru berstatus PNS pada SMP Negeri di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka dapat disusun perumusan masalah sbb :

1. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani dengan kualitas layanan guru?
2. Apakah terdapat hubungan antara efikasi diri dengan kualitas layanan guru?
3. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas layanan guru?
4. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani dan efikasi diri secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru?
5. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani dan kepuasan kerja secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru?
6. Apakah terdapat hubungan antara efikasi diri dan kepuasan kerja secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru?
7. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan upaya-upaya meningkatkan kualitas layanan melalui **Penguatan Kepemimpinan Melayani, Efikasi Diri Dan Kepuasan Kerja** dengan cara mengidentifikasi kekuatan hubungan antar variabel penelitian, yaitu identifikasi terhadap:

1. Kekuatan hubungan antara Kepemimpinan melayani dengan kualitas layanan guru.
2. Kekuatan hubungan antara Efikasi diri dengan kualitas layanan guru.
3. Kekuatan hubungan antara Kepuasan kerja dengan kualitas layanan guru.
4. Kekuatan hubungan antara Kepemimpinan melayani dan efikasi diri secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru.
5. Kekuatan hubungan antara Kepemimpinan melayani dan kepuasan kerja secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru.
6. Kekuatan hubungan antara Efikasi diri dan kepuasan kerja secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru.
7. Kekuatan hubungan antara Kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru.

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap dua aspek, baik aspek secara teoritik (keilmuan) maupun praktik (aplikasi), yaitu:

1. Aspek Teoritik (Keilmuan)
 - a. Menambah khazanah keilmuan dan pengetahuan tentang kualitas layanan guru, kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja.
 - b. Melalui penelitian ini akan munculnya pengembangan konsep-konsep kontekstual yang berkenaan dengan interdependensi antara kualitas layanan guru, kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja.

- c. Menambah acuan atau referensi aktual mengenai kualitas layanan guru, kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja sesuai dengan perkembangan jaman yang memiliki dinamika yang kompleks.

2. Aspek Praktik

- a. Hasil penelitian dapat digunakan untuk memberikan saran/masukan bagi pengambil keputusan tentang bagaimana kualitas layanan guru di wilayah kota administrasi Jakarta Utara dapat ditingkatkan.
- b. Kebaharuan atau *Novelthy* dari penelitian ini ditinjau dari variabel terikat yang diteliti dalam obyek penelitiannya yaitu Kualitas Layanan Guru, penelitian menggunakan *Analisis Sequential Explanatory*, metode dan pendekatan penelitian digunakan penelitian *Mixed Methods*, yang pada umumnya peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif kemudian diperkuat dengan metode penelitian kualitatif, lokasi penelitian di wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara. Berdasarkan hasil penelitian ini dengan diperolehnya nilai korelasi dan koefisien determinasi yang sangat signifikan akan terlihat secara empiris faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan guru, dengan demikian peneliti dapat memberikan saran dan masukan kepada pihak terkait dalam hal ini adalah sudin pendidikan kota Jakarta Utara untuk membuat program kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan guru.

Secara lebih detail penelitian ini memiliki kebaruan (*Novelty*) yakni :

1. Kebaruan dalam penilaian/analisis sitorem yang digunakan untuk menentukan bobot prioritas indikator dari masing – masing variabel yang terkait dengan judul penelitian sehingga melalui hasil analisis sitorem ini dapat menentukan urutan prioritasnya sesuai bobot yang diperoleh sehingga diketahui indikator yang harus ditingkatkan maupun yang dipertahankan agar kualitas layanan guru dapat meningkat.
2. Kebaruan dalam penyusunan action plane (rencana aksi) yang digunakan untuk kegiatan program pelatihan yang dikembangkan lebih terfocus dan mengenai sasaran terkait dengan indikator indikator yang harus diperbaiki.
3. Kebaruan dalam melakukan penelitian dengan mixed methods sequential explanatory

