

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan yang bermutu dapat menghasikan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, berprestasi dan kreatif serta berdaya saing tinggi. Untuk dapat meningkatkan sumber daya manusia melalui sektor pendidikan, pengelolaan sekolah yang baik perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan itu sendiri, yang ditunjukkan melalui tingkat layanan lembaga pendidikan kepada siswanya sebagai subyek dan obyek dalam pembelajaran.

Semakin meningkatnya tuntutan terhadap kualitas layanan guru maka semakin diharapkan untuk memenuhi prosedur operasional standar (POS), seperti Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2015-2019 diatur dalam Permendikbud Nomor 12 Tahun 2018, diterbitkannya Standar pelayanan minimal (SPM) Pendidikan Dasar melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 15 Tahun 2010 yang selanjutnya diperbaharui dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013 merupakan komitmen pemerintah pusat dalam menjamin pelaksanaan urusan wajib di bidang pendidikan dasar agar peningkatan akses pendidikan dilakukan bersamaan dengan peningkatan mutu layanan pendidikan. SPM ini dirancang sebagai jembatan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan menuju kepada pemenuhan standar layanan pendidikan sesuai dengan standar nasional pendidikan (SNP), peta mutu pendidikan (PMP).

Sebagaimana diketahui semua standar tersebut bertujuan untuk mengatur pengelolaan sekolah sehingga menghasilkan standar kompetensi lulusan (SKL) yang dapat dicapai sehingga memenuhi standar yang baik sesuai dengan ranah kognitif, efektif maupun psikomotorik sehingga kualitas layanan guru dapat terlaksana dengan baik.

Dalam dunia pendidikan, prestasi sekolah, prestasi akademik (intrakurikuler & ekstrakurikuler) dapat dijadikan acuan tingkat pencapaian prestasi dan prestasi sekolah melalui kualitas layanan guru. Sumber daya manusia di sekolah salah satunya adalah guru, adanya prestasi dapat dipastikan guru berperan besar terhadap kualitas layanan guru yang berdampak pada mutu pendidikan di sekolah sehingga dapat diukur dengan menggunakan skala penilaian yang merupakan indikator penentu terhadap kualitasnya pendidikan.

Pembukaan UUD 1945 menyatakan bahwa salah satu tujuan negara republik Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk itu setiap warga negara Indonesia berhak memperoleh pendidikan yang bermutu. Pendidikan yang bermutu akan menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu mengaktualisasikan potensi kemanusiaannya secara optimal. Secara mendasar, dimensi kemanusiaan tersebut dijabarkan dalam fungsi pendidikan nasional yaitu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dengan tujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap,

kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab (Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Tujuan tersebut pada hakikatnya menyentuh ranah afektif yang tercermin pada kualitas keimanan, ketakwaan, akhlak mulia (termasuk budi pekerti luhur, kepribadian unggul), serta kompetensi estetis, ranah kognitif yang tercermin pada kapasitas pikir dan daya intelektualitas untuk menggali dan mengembangkan serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dan ranah psikomotorik yang tercermin pada kemampuan keterampilan teknis, kecakapan praktis dan kompetensi kinestatis.

Dengan demikian, Pendidikan Nasional diarahkan pada peningkatan martabat manusia secara holistik, yang memungkinkan ketiga dimensi kemanusiaan paling elementer diatas dapat berkembang secara optimal. Oleh karena itu, lembaga pendidikan menjadi wahana strategis bagi upaya pengembangan segenap potensi individu, termasuk membangun karakter dan wawasan kebangsaan bagi peserta didik yang menjadi landasan penting bagi upaya memelihara persatuan dan kesatuan bangsa dalam kerangka negara kesatuan republik Indonesia (NKRI), sehingga cita-cita membangun manusia Indonesia seutuhnya dapat tercapai.

Selain ulasan-ulasan tersebut di atas, penyelenggaraan sekolah yang memiliki kualitas layanan guru juga didasari filosofi eksistensial, yaitu keyakinan bahwa pendidikan harus menumbuh kembangkan eksistensi peserta didik seoptimal mungkin melalui proses pendidikan yang bermartabat dan pro-perubahan (kreatif, inovatif, eksperimentatif), serta menumbuh kembangkan bakat minat dan kemampuan peserta didik.

Filosofi tersebut mengisyaratkan pentingnya kualitas layanan guru pada proses pendidikan di sekolah untuk memperhatikan perbedaan kecerdasan, kecakapan, bakat dan minat peserta didik. Sementara esensialisme menekankan bahwa pendidikan harus relevan dengan kebutuhan baik kebutuhan individu, keluarga maupun kebutuhan berbagai sektor dan sub-sub sektornya, regional, nasional, maupun internasional. Terkait dengan kebutuhan di era global maka pendidikan perlu menyiapkan sumber daya manusia Indonesia yang mampu bersaing secara Internasional.

Undang-undang nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen menyatakan bahwa guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Guru profesional harus memiliki kualifikasi akademik minimum sarjana (S-1) atau diploma empat (D-IV), menguasai kompetensi (pedagogik, profesional, sosial dan kepribadian), memiliki sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan Pendidikan Nasional.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa konsekuensi logis terhadap orientasi pengembangan profesionalitas guru yang diarahkan untuk mengembangkan kompetensinya. Untuk menjamin layanan pendidikan yang bermutu sesuai dengan tuntutan perkembangan jaman maka peningkatan kompetensi ini merupakan suatu proses yang berkelanjutan.

Kualitas layanan guru merupakan hal pokok yang harus dilakukan selama melakukan kegiatan belajar mengajar dikelas maupun disekolah karena wali murid ingin mendapatkan sesuatu yang lebih baik, lebih berkualitas dan lebih menjanjikan untuk kemajuan putra-putrinya di sekolah sebagai bekal untuk melanjutkan pada jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Profesionalisme guru berkorelasi dengan kualitas produk pendidikan guru yang profesional, PNS/Non PNS menjadikan pendidikan atau proses belajar mengajar yang berkualitas sehingga peserta didikpun merasa senang mengikuti proses pembelajaran tersebut. Pegawai negeri sipil (termasuk didalamnya calon pegawai negeri sipil) merupakan unsur aparatur negara yang bertugas memberikan layanan yang terbaik adil dan merata kepada masyarakat. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS antara lain diatur mengenai nilai-nilai dasar yang terkandung di dalam pembinaan jiwa korps dan kode etik yang memuat kewajiban PNS terhadap negara dan pemerintah, terhadap organisasi, terhadap masyarakat, terhadap diri sendiri, dan terhadap sesama PNS, serta penegakan kode etik Korpri.

Guru yang memiliki kemampuan dan kompeten dibidangnya selalu memberikan kualitas layanan guru yang baik sehingga tercipta sumber daya manusia yang berkualitas. Terciptanya kualitas layanan guru di sekolah dapat dimungkinkan terjadi bila guru memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan kompetensi sosial. Dengan memiliki kompetensi tersebut, guru akan mampu memberikan kualitas layanan guru yang baik dan profesional kepada siswa.

Kualitas layanan guru PNS di SMP Negeri di kota Cilegon akan membantu menghantar para siswa untuk melanjutkan ke jenjang berikutnya dengan mendapat sekolah yang berkualitas sesuai dengan keinginan. Untuk merespon para wali murid yang putra-putrinya mengharapkan dapat diterima di sekolah berkualitas dengan prestasi akademik yang mendukung, yaitu nilai ujian nasional yang tinggi dan prestasi non akademik lainnya yang dapat mendukung prestasi mereka.

Perbaikan kualitas layanan guru harus menjadi perhatian guru di sekolah saat ini apalagi dimasa yang akan datang. Guru mempunyai kedudukan sebagai tenaga profesional pada jenjang pendidikan dasar, khususnya SMP pada jalur pendidikan formal yang diangkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengakuan kedudukan guru sebagai tenaga profesional tersebut dibuktikan dengan sertifikat pendidik. Lebih lanjut tersebut mendefinisikan bahwa profesional adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi untuk para pendidik.

Peningkatan kualitas layanan guru di jenjang Pendidikan SMP/MTS terus dipacu seiring dengan keluarnya Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 15 Tahun 2010 tentang standar pelayanan minimal (SPM) pendidikan dasar di kabupaten atau kota. Kebijakan ini mengharuskan setiap SMP/MTS di kabupaten atau kota melakukan pengembangan kapasitas kelembagaan berupa peningkatan kemampuan sistem layanan atau sarana dan prasarana, kelembagaan, personil, dan



keuangan dengan tujuan Keputusan Menteri Pendidikan Republik Indonesia No. 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal pasal 3 ayat 2, memenuhi pelayanan dasar secara efektif dan efisien.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom, Kewenangan Penyelenggaraan Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga telah diserahkan kepada Pemerintah Daerah sehingga untuk menjamin terwujudnya mutu pendidikan yang diselenggarakan daerah perlu menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) bidang pendidikan yang tertuang pada Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, Nomor 15 Tahun 2010 tentang standar pelayanan minimal pendidikan dasar di Kabupaten/Kota. Dengan adanya perubahan tersebut diharapkan semakin meningkatkan mutu pendidikan dan kualitas layanan guru yang diberikan sekolah dan guru untuk para siswa-siswi sehingga proses pendidikan dapat berjalan sesuai harapan.

Dalam konteks pendidikan, dimensi kualitas layanan guru diatas dapat dipahami dari standar nasional pendidikan (SNP) yang disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan (SNP), ditetapkan dari badan standar nasional pendidikan (BSNP), peta mutu pendidikan (PMP) dari lembaga penjaminan mutu pendidikan (LPMP) provinsi Banten untuk

Profil Peta Mutu Pendidikan Kota Cilegon, Permendiknas Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 BAB II lingkup, fungsi dan tujuan, pasal 2 menjelaskan bahwa lingkup standar nasional pendidikan (SNP) meliputi : (a) Standar isi, (b) Standar proses, (c) Standar kompetensi kelulusan, (d) Standar pendidik dan tenaga kependidikan, (e) Standar sarana dan prasarana, (f) Standar pengelolaan, (g) Standar pembiayaan, (h) Standar penilaian pendidikan.

Pada pasal 3 : Standar Nasional Pendidikan (SNP) berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu dan pada pasal 4 : Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

Untuk menguatkan kualitas layanan guru Pendidikan Dasar SMP/MTS Pemerintah mengeluarkan Permendiknas Nomor 63 Tahun 2009 tentang sistem Penjaminan Mutu Pendidikan. Regulasi ini mengamanatkan kepada pengelola SD/MI agar melakukan usaha penjaminan mutu layanan secara terpadu dengan melibatkan seluruh *Stakeholders*. Tujuan diberlakukannya Permendiknas tersebut adalah sebagai upaya menumbuhkan komitmen diantara pengelola SD/MI untuk mewujudkan tingginya kecerdasan kehidupan siswa SD/MI sebagaimana dicita-citakan oleh Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.



Kualitas pendidikan di Sekolah Menengah Pertama makin meningkat jika terdapat prasyarat yang diperlukan seperti kepemimpinan yang kompeten, sumber daya manusia yang terlatih, sarana dan prasarana dan materi pembelajaran serta didukung dengan kurikulum yang baik. Dengan demikian kualitas layanan guru merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan. Kualitas layanan guru pendidikan dasar atau sederajat dapat dilihat dari Standar ISO 9001:2008, standar nasional pendidikan (SNP) dan standar pelayanan minimal (SPM) pendidikan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap capaian pemenuhan standar nasional pendidikan (SNP) di SMP kota Cilegon, terkait fasilitas peningkatan mutu pendidikan, yang dilakukan oleh LPMP Provinsi Banten tentang profil peta mutu pendidikan tahun 2017 (terlampir). Kondisi tersebut diatas tentunya terkait dengan kualitas layanan guru yang dilakukan oleh warga sekolah dalam melaksanakan tugasnya sebagai kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan lainnya, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya (TUPOKSI) memberikan *outcome* yang diharapkan, yaitu mutu pendidikan yang semakin meningkat.

Dinas Pendidikan Kota Cilegon memiliki **Indikator Kinerja Utama Tahun 2018** berdasarkan Permenpan Nomor 53 Tahun 2014 Permenpan & RB Nomor PER/20/menpan/II/2008), pada bagian ke-empat yaitu terwujudnya ekosistem pendidikan Sekolah Menengah Pertama terjangkau, bermutu dan kompetitif bagi masyarakat.

Adanya perbedaan tuntutan saat ini pembelajaran sebelumnya menekankan pola klasikal, yaitu keberhasilan pembelajaran diukur secara prosentase hasil per-rombongan belajar siswa sedangkan saat ini berdasarkan kriteria ketuntasan minimal (KKM) yang menekankan pada pencapaian ketuntasan belajar secara individual sehingga menuntut Guru untuk lebih profesional dalam memberikan pembelajaran dan meningkatkan Kualitas layanan guru karena kondisi siswa dan kemampuannya yang berbeda baik dalam menerima, merespon penjelasan guru dalam kegiatan pembelajaran sementara KKM lebih menekankan hasil per-pokok bahasan yang hasil belajarnya juga berupa pernyataan yang diterjemahkan dalam bentuk penilaian kuantitatif yang disandingkan dengan hasil kualitatif.

Kualitas layanan guru yang terjadi di SMP Negeri di Kota Cilegon dalam menjalankan tugasnya masih belum optimal maksudnya antara harapan dan kenyataan belum sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan. Misalnya, sikap konservatif guru atau mempertahankan cara yang biasa dilakukan dari waktu ke waktu dalam melaksanakan tugas, ingin mempertahankan cara yang biasa dilakukan. Kehadiran guru dikelas belum tepat waktu, penggunaan fasilitas sarana/prasarana (laboratorium, perpustakaan, dan sarana olahraga) yang disediakan untuk kepentingan pembelajaran belum tepat guna, adanya tunjangan daerah belum memacu kinerja dan motivasi secara maksimal, kegiatan MGMP yang terselenggara secara rutin dan berbagai workshop yang diselenggarakan belum dijadikan sarana maksimal dalam menambah pengetahuan, melatih, memberikan wawasan keilmuan, dan meningkatkan profesionalisme guru bahkan seakan belum memberikan hasil

yang optimal terhadap Kualitas layanan guru, antara RPP dan pelaksanaannya belum sesuai, supervisi yang belum terencana dengan baik dan dilakukan tidak secara kontinu, menimbulkan belum optimalnya mutu pendidikan dan kualitas pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Pada tahun 2014 posisi pendidikan di Indonesia sangatlah buruk. *The Learning Curve Pearson* 2014, sebuah lembaga pemeringkatan pendidikan dunia memaparkan bahwa Indonesia menempati peringkat terakhir dalam mutu pendidikan dunia. Sedangkan ditahun 2015 mutu pendidikan di Indonesia masih saja berada di 10 negara yang memiliki mutu pendidikan yang rendah, peringkat tersebut di dapat dari *Global School Ranking*. Dilihat dari tahun 2014 berjalan ke tahun 2015 mutu pendidikan di Indonesia dapat dikatakan mengalami peningkatan, meskipun tidak mengalami peningkatan yang sangat signifikan.

Merangkum dari beberapa sumber, dapat dikatakan bahwa ada empat faktor yang setidaknya menjadi penyebab rendahnya mutu pendidikan di Indonesia, yaitu :

- 1) sistem pengajaran yang monoton, sistem pembelajaran yang sama selalu diterapkan para guru untuk muridnya, dengan memberi peraturan bahwa selama guru menyampaikan materi, murid tidak diperbolehkan bertanya. Hal tersebut menjadikan anak murid malas bertanya dan justru tidak memperhatikan materi yang disampaikan, tidak ada komunikasi yang aktif antara anak murid dengan guru, 2).

Kualitas guru yang rendah, bukan rahasia lagi bahwa guru di Indonesia itu memiliki kualitas yang rendah, mereka lebih mementingkan mutu mereka sendiri dari pada keberhasilan para muridnya.

Kualitas layanan guru yang seharusnya diterima oleh para siswa daripada guru yang memberikan pembelajaran yang berpusat pada peserta didik (*student centre*), dengan inovasi dan kreatifitas yang seharusnya terjadi, belum menjadi budaya para pendidik dalam melaksanakan tugasnya.

Dengan menggunakan hasil pengamatan dan penelitian pendahuluan yang menyajikan fakta tentang Kualitas layanan guru PNS SMP Negeri di Kota Cilegon di Provinsi Banten, peneliti melakukan survey pendahuluan terhadap 30 Guru PNS dari 6 SMP Negeri di Kota Cilegon pada tanggal 7-9 Mei 2018, Guru yang bersangkutan mengisi kuesioner tentang indikator-indikator kualitas layanan guru.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Hasil Penelitian Pendahuluan Variabel Kualitas Layanan (Y)

No.	Indikator	Hasil Penelitian (%)	Ket.
1	Penampilan fisik dan fasilitas layanan ( <i>Tangibles</i> )	56,67 %	
2	Keandalan dan keajegan dalam layanan ( <i>Reliability</i> )	68,34 %	
3	Jaminan rasa percaya ( <i>Assurance</i> )	58,33 %	
4	Cepat tanggap dalam layanan ( <i>Responsiveness</i> )	66,04 %	
5	Kepedulian dan perhatian ( <i>Emphaty</i> )	68,33 %	

Rekapitulasi skor masing-masing indikator diperoleh hasil yang menyatakan bahwa terdapat 56,67% guru yang masih bermasalah dalam dimensi penampilan fisik dan fasilitas layanan/*tangibles*, diantaranya kurang rapih, kurang disiplin dan kurang

terampil, khususnya dalam rangka peningkatan kualitas layanan guru, kualitas sarana, prasarana dan fasilitas layanan serta sumber daya manusianya.

Terdapat 68,343% guru yang masih bermasalah dalam indikator keandalan dan keajegan dalam layanan/*Reliability*, khususnya dalam rangka peningkatan kualitas layanan guru, ketepatan dan keajegan dalam layanan secara cepat dan akurat.

Pada indikator jaminan rasa percaya terhadap warga sekolah/*assurance*, terdapat 58,33% guru yang masih bermasalah khususnya dalam rangka peningkatan kualitas layanan guru, kesungguhan, menumbuhkan keyakinan diri dan keterampilan dalam melayani.

Pada Indikator cepat tanggap dalam layanan/*Responsiveness*, terdapat 68,04% guru yang masih bermasalah, khususnya dalam rangka peningkatan kualitas layanan guru, kesediaan dan kecepatan layanan dalam merespon permintaan warga sekolah.

Selanjutnya, menurut hasil survei pendahuluan terdapat 68,33% guru yang masih bermasalah dalam indikator kepedulian dan perhatian terhadap warga sekolah/*empathy*, khususnya dalam rangka peningkatan kualitas layanan guru, perhatian mendalam terhadap kebutuhan personal dan masalah warga sekolah.

Berdasarkan paparan diatas dapat dijelaskan bahwa sangat penting untuk memperbaiki kualitas layanan guru agar citra Sekolah tempat guru tersebut mengajar menjadi lebih baik dan mutu pendidikan tempat Sekolah tersebut berdiri semakin meningkat dan mantap sesuai dengan visi Kota Cilegon, yaitu **Cilegon Cerdas**. Selain itu, kualitas layanan guru akan berdampak pada mutu sekolah secara keseluruhan. Terkait dengan pentingnya kualitas layanan guru, maka disertasi ini

akan memaparkan penelitian mengenai kualitas layanan guru, khususnya kualitas layanan guru PNS di SMP Negeri di Kota Cilegon.

Kualitas layanan guru pada Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kota Cilegon, khususnya para Guru PNS di sekolah negeri diduga banyak dipengaruhi berbagai faktor antara lain : Kepemimpinan melayani kepala sekolah, efikasi diri guru dan *organizational citizenship behavior (OCB)* guru, budaya organisasi, iklim organisasi, kinerja, sistem *reward* dan *punishment*, supervisi, faktor kepemimpinan kepala sekolah, komitmen kerja dan lain-lain.

Kepemimpinan melayani kepala sekolah dapat memberikan kepercayaan yang tinggi pada guru-gurunya. Kepala sekolah yang mengutamakan layanan prima selalu memperhatikan kebutuhan orang lain dengan menyediakan berbagai kebutuhan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal. Sehingga dalam pelaksanaannya kebutuhan guru, siswa, staf administrasi selalu berdasarkan tugasnya masing-masing di Sekolah. kepemimpinan melayani kepala sekolah yang ditunjukkan melalui motivasi intrinsik yang tulus dan ikhlas tumbuh dari dirinya sendiri, menjadikan kepemimpinannya dapat lebih mudah dan berwibawa, sehingga dapat dirasakan oleh orang lain dan mengalir dengan sendirinya. Keteladanan, kedisiplinan dan kejujuran yang selalu dilakukan menjadikan dasar untuk meraih keberhasilan seseorang dengan menerapkan model kepemimpinan melayani kepala sekolah .

Faktor lain yang diduga memiliki hubungan dengan kualitas layanan guru adalah efikasi diri guru, keyakinan yang tumbuh pada diri seseorang sehingga



mampu melakukan tugas profesionalnya sebagai guru yang diberikan dengan tingkat keberhasilan tertentu. Guru yang memiliki keyakinan akan keberhasilannya cenderung lebih termotivasi untuk belajar dan meningkatkan kompetensinya dengan sungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas pembelajaran. Sebaliknya, sikap efikasi diri guru yang rendah membuatnya muncul keraguan untuk mengembangkan kompetensinya, kurang berani mencoba hal-hal baru (inovasi), menurunkan partisipasinya dalam diskusi kelompok sehingga kesempatan belajar antar sesama guru semakin berkurang. Efikasi diri guru yang rendah menghambat kontribusi guru untuk berinovasi dan berakibat kurangnya kualitas layanan guru .

Efikasi diri guru merupakan proses keyakinan akan seluruh kemampuan yang meliputi kepercayaan diri, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan kognitif, kecerdasan, dan motivasi untuk bertindak pada situasi yang penuh tekanan sehingga mempengaruhi motivasi seseorang untuk berperilaku dalam menentukan atau memastikan terpenuhinya keinginan yang mengarah pada tindakan yang diharapkan sesuai situasi yang dihadapi. Efikasi diri guru akan berkembang berangsur-angsur secara terus-menerus sejalan dengan meningkatnya kemampuan dan bertambahnya pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan tugas guru dalam pembelajaran.

Efikasi diri guru sangat menentukan seberapa besar keyakinan mengenai kemampuan yang dimiliki oleh setiap guru untuk melakukan proses keyakinan mengenai kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu untuk melakukan proses belajarnya sehingga dapat mencapai hasil belajar yang optimal. Individu yang memiliki efikasi diri guru yang tinggi akan dengan baik mengatur dirinya belajar.

Ada keyakinan dalam dirinya bahwa ia akan mampu menyelesaikan tugas sesulit apapun saat belajar dengan usaha keras.

Efikasi diri guru berkaitan dengan kegigihan dalam mengupayakan prestasi akademis dan capaian akademis yang lebih baik. Untuk yang terkait langsung dengan guru salah satunya tercermin dalam nilai uji kompetensi guru (UKG) yang diselenggarakan Dirjen guru dan tenaga kependidikan Kemdikbud dengan nilai UKG di Kota Cilegon mencapai rata-rata 4,36 pada tahun 2015.

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* guru atau perilaku kewarganegaraan guru merupakan perilaku sukarela dari guru untuk mendidik melebihi standar yang ditentukan oleh sekolah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi. Seorang guru yang memiliki OCB yang tinggi akan menolong rekan kerja, memberikan kemampuannya melalui musyawarah guru mata pelajaran (MGMP) sesuai dengan kompetensinya, dan akan melayani anak didiknya secara sukarela. Bila tindakan guru tersebut yang sudah memiliki OCB terjadi, maka diduga dapat mempengaruhi kualitas layanan guru terhadap siswa di SMP Negeri di Kota Cilegon

Berdasarkan uraian diatas, maka seorang guru yang memiliki OCB yang kuat akan menghasilkan kualitas layanan guru yang tinggi. Oleh karena itu adanya upaya dalam meningkatkan kualitas layanan guru harus memperhitungkan tingkat OCB guru tersebut.

## B. Identifikasi dan Pembatasan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, maka beberapa permasalahan kualitas layanan guru tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kepemimpinan melayani kepala sekolah berperan penting, karena akan memberikan kontribusi penting terhadap guru dan staf di sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan bahkan melebihi tujuan yang diharapkan, sehingga diduga dapat berhubungan dengan kualitas layanan guru di Sekolah.
2. Guru yang memiliki efikasi diri yang tinggi memiliki kecenderungan untuk berhasil menghadapi tantangan dan kesempatan untuk meningkatkan kompetensinya sehingga diduga dapat berhubungan dengan kualitas layanan guru
3. *Organizational citizenship behavior (OCB)* yang memiliki tanggungjawab dan mencintai profesinya untuk mendidik, menolong rekan kerja, memberikan kemampuannya sesuai dengan kompetensi dan perilaku sukarela dari guru. Hal ini diduga akan berhubungan dengan tingkat kualitas layanan guru di Sekolah.
4. Guru yang memiliki OCB yang kuat akan menghasilkan kualitas layanan guru yang tinggi. Oleh karena itu adanya upaya dalam meningkatkan kualitas layanan guru harus memperhitungkan tingkat OCB guru tersebut. Hal ini diduga akan berhubungan dengan tingkat kualitas layanan guru di Sekolah.
5. Kepemimpinan melayani kepala sekolah yang ditunjukkan melalui motivasi intrinsik yang tulus dan ikhlas tumbuh dari dirinya sendiri, menjadikan

kepemimpinannya dapat lebih mudah dan berwibawa, sehingga dapat dirasakan oleh orang lain dan mengalir dengan sendirinya. Keteladanan, kedisiplinan dan kejujuran yang selalu dilakukan menjadikan dasar untuk meraih keberhasilan seseorang dengan menerapkan model kepemimpinan melayani kepala sekolah. Hal ini diduga akan berhubungan dengan tingkat kualitas layanan guru di Sekolah.

6. Efikasi diri berkaitan dengan kegigihan dalam mengupayakan prestasi akademis dan capaian akademis yang lebih baik. Untuk yang berhubungan langsung dengan guru salah satunya tercermin dalam nilai uji kompetensi guru (UKG), semakin tinggi nilai UKG maka diduga dapat meningkatkan kualitas layanan guru di Sekolah. Hal ini diduga akan berhubungan dengan tingkat kualitas layanan guru di Sekolah.
7. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* atau perilaku kewarganegaraan merupakan perilaku sekarela dari guru untuk mendidik melebihi standar yang ditentukan oleh sekolah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan SOP yang harus dipenuhi, sehingga hal ini dapat memberikan penguatan pada kualitas layanan guru di Sekolah. Hal ini diduga akan berhubungan dengan tingkat kualitas layanan guru di Sekolah.
8. Peran kepemimpinan melayani dapat menciptakan pribadi bersemangat tinggi sehingga dapat membangun masa depan yang lebih baik, dengan menekankan pelayanan pada orang lain. Untuk mewujudkan tantangan tersebut, peran dari organisasi sekolah, para wakil kepala sekolah dan para guru selalu merespon

perkembangan yang terjadi dengan demikian kualitas layanan akan semakin lebih baik bila warga sekolah menggunakan berbagai inovasi dalam memecahkan tantangan dimasa yang akan datang. Hal ini diduga akan berhubungan dengan tingkat kualitas layanan guru di Sekolah.

9. Efikasi diri akan memberikan rasa percaya diri yang tinggi sehingga dapat bekerja dengan baik dalam situasi tertentu. Kemampuan yang dimiliki guru dapat memengaruhi persepsi, motivasi, dan kinerjanya. Seberapa keras daya upaya guru dalam mengejar pengetahuan tambahan, seperti MGMP, Diklat akan lebih bergantung pada *self-efficacy*-nya daripada kemampuannya yang sebenarnya. Hal ini diduga akan berhubungan dengan tingkat kualitas layanan guru di Sekolah.
10. Seorang Guru yang memiliki OCB yang tinggi akan menolong rekan kerja, memberikan kemampuannya melalui MGMP sesuai dengan kompetensinya, dan akan melayani anak didiknya secara sukarela. Bila tindakan Guru tersebut yang sudah memiliki OCB terjadi, hal ini diduga akan berhubungan dengan tingkat kualitas layanan guru di Sekolah.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas, maka peneliti membatasi masalah mengingat permasalahan yang teridentifikasi pada penelitian ini sangat kompleks dan memerlukan ketelitian sehingga penelitian lebih terfokus pada permasalahan yang kami bahas. Oleh karena itu, penelitian ini hanya dibatasi untuk meneliti hubungan variabel kepemimpinan melayani kepala sekolah, efikasi diri dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* dengan Variabel kualitas layanan guru

PNS di SMP Negeri se-kota Cilegon yang berjumlah 11 sekolah dengan jumlah Guru PNS sebanyak 323 Guru.

### C. Perumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi dan pembatasan masalah di atas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani kepala sekolah dengan kualitas layanan guru ?
2. Apakah terdapat hubungan antara efikasi diri dengan kualitas layanan guru ?
3. Apakah terdapat hubungan antara *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan kualitas layanan guru ?
4. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani kepala sekolah dan efikasi diri secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru ?
5. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani kepala sekolah dan *organizational citizenship behavior (OCB)* secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru ?
6. Apakah terdapat hubungan antara efikasi diri dan *organizational citizenship behavior (OCB)* secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru ?
7. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani kepala sekolah dan efikasi diri, *organizational citizenship behavior (OCB)*, secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru ?



#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami dan menganalisis secara empirik dan terperinci bagaimana kekuatan kualitas layanan guru dapat ditingkatkan, adapun caranya dengan meneliti dan mencari mengenai :

1. Kekuatan hubungan antara kepemimpinan melayani kepala sekolah dengan kualitas layanan guru.
2. Kekuatan hubungan antara efikasi diri dengan kualitas layanan guru.
3. Kekuatan hubungan antara *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan kualitas layanan guru.
4. Kekuatan hubungan antara kepemimpinan melayani kepala sekolah dan efikasi diri secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru.
5. Kekuatan hubungan antara kepemimpinan melayani kepala sekolah dan *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan kualitas layanan guru.
6. Kekuatan hubungan antara efikasi diri dan *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan kualitas layanan guru.
7. Kekuatan hubungan antara kepemimpinan melayani kepala sekolah dan efikasi diri, *organizational citizenship behavior (OCB)*, secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap dua aspek, yaitu aspek ilmu pengetahuan (manfaat teoritik) maupun dalam memecahkan masalah-

masalah pendidikan dan pembangunan sumber daya manusia (manfaat praktis) dan kegunaan akademis, diantaranya adalah :

### **1. Kegunaan Secara Teoritik.**

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan sintesis-sintesis baru tentang variabel-variabel penelitian, yaitu sintesis-sintesis tentang kualitas layanan guru, kepemimpinan melayani kepala sekolah, efikasi diri dan *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat pula memberikan informasi empiris yang dapat memperbaharui khasanah ilmu tentang Kualitas layanan guru sehingga berguna untuk memperkaya dan mengkaji teori-teori yang telah berkembang dalam ilmu pendidikan, memiliki dampak positif terhadap konsep manajemen pendidikan terutama pengembangan sumber daya manusia yang berkecimpung dalam dunia pendidikan serta menambah referensi ilmiah tentang analisis dan pembuktian hubungan kepemimpinan melayani kepala sekolah, efikasi diri, dan *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan peningkatan kualitas layanan guru .

### **2. Kegunaan Secara Praktis.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk melakukan pembaharuan-pembaharuan pada pelaksanaan operasional pendidikan di Kota Cilegon, antara lain :

- a. Memberikan masukan kepada guru bahwa keberhasilan pendidikan tidak hanya menjadi tanggungjawab Pemerintah, Dewan Pendidikan, Komite Sekolah, Kepala Sekolah, Walimurid, melainkan juga tanggungjawab guru.

- b. Memberikan masukan kepada *Stake Holder* Pendidikan untuk pertimbangan dalam menerapkan kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas layanan guru.
- c. Memberikan masukan kepada pengawas, agar lebih memperhatikan pentingnya kepemimpinan melayani kepala sekolah, efikasi diri, *organizational citizenship behavior* dan kualitas layanan guru pada sekolah-sekolah yang berada di wilayah binaannya.
- d. Memberikan masukan bagi pemerintah, khususnya Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan agar lebih memperhatikan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia sehingga semakin meningkat kualitas layanan guru pada sekolah-sekolah yang berada di wilayah binaannya.
- e. Oleh karena itu penelitian tentang kualitas layanan guru ini sangat diperlukan untuk memberikan sumbangan pemikiran dan bahan referensi dalam meningkatkan kualitas layanan guru dibidang Pendidikan sehingga mutu pendidikan khususnya di Kota Cilegon umumnya di Indonesia lebih baik lagi penyelenggaraannya sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.

### **3. Kegunaan Akademis, terdiri dari :**

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dalam menemukan unsur-unsur yang terkait dengan Kualitas layanan guru dengan memperhatikan kepemimpinan melayani kepala sekolah, efikasi diri dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* secara bersamaan dilakukan oleh guru sesuai dengan tugas sebagai pendidik.

- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk pengembangan sumber daya manusia oleh para praktisi pendidikan, khususnya di Kota Cilegon.

*Novelty* atau kebaruan dalam penelitian ini adalah ditemukannya hasil penelitian tentang upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan guru, kepemimpinan melayani kepala sekolah, efikasi diri dan OCB untuk PNS SMP Negeri di Kota Cilegon berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari metode penelitian kombinasi dan analisis Sitorem serta adanya *action plan* yang merupakan tindak lanjut dari temuan dalam disertasi, baik indikator yang dipertahankan maupun yang harus dilakukan perbaikan .

