

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di tengah kemajuan zaman seperti sekarang ini, Pendidikan adalah unsur pokok dan krusial didalam tatanan kehidupan satu bangsa, karena kemajuan suatu negara ditentukan oleh mutu SDM yang ada. Mutu SDM yang unggul dipengaruhi oleh kualitas pendidikan di negara tersebut. Sejak berdirinya negara Indonesia, pendidikan merupakan elemen penting tujuan nasional negara Indonesia. Hal ini terbukti dengan dicantumkannya semangat meningkatkan pendidikan pada Pembukaan UUD RI tahun 1945. Pada Pembukaan UUD 1945 alinea keempat yakni: "...Ikut mencerdaskan kehidupan bangsa...". Jelas sekali bahwa negara menginginkan kehidupan bangsa yang cerdas dan unggul. Selain itu untuk mendukung tujuan nasional yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, pemerintah menetapkan delapan standar pendidikan yang wajib dijaga kualitasnya dalam mewujudkan SDM Indonesia yang unggul. Delapan standar itu dituangkan dalam PP No.19 tahun 2005 tentang Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan Pendidikan dan Standar Penilaian Pendidikan.

Penentuan mutu dan kualitas sekolah berpedoman pada delapan standar tersebut, meski tidak hanya kualitas yang diukur melalui delapan standar di atas. Pencapaian mutu berdasarkan delapan standar tersebut diharapkan dapat berdampak

besar pada pelayanan pendidikan terhadap siswa dan orang tua serta elemen masyarakat lainnya yang notabene merupakan konsumen dari suatu layanan pendidikan.

Jika diteliti dan ditelaah dari kompetensi yang harus dicapai yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.16 tahun 2007 Standar Kualifikasi akademik dan kompetensi guru, sosok guru haruslah memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dalam menjalankan profesinya. Jika tidak diimbangi dengan layanan pendidikan yang memadai dan berkualitas maka SDM unggul yang dicita-citakan akan sulit terwujud.

Akan tetapi, tujuan nasional yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, delapan standar pendidikan yang telah ditetapkan pada Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005, serta kompetensi guru yang telah tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan RI Nomor 16 Tahun 2007 belum menghasilkan pendidikan yang berkualitas bagi bangsa Indonesia. Saat ini mutu pendidikan di negara kita masih rendah dan berada di bawah rata-rata negara berkembang lainnya. Pada tahun 2016 peringkat pendidikan dunia atau World Education Ranking yang diterbitkan *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) menentukan, di posisi mana suatu negara maju dalam segi pendidikan. Seperti yang dilansir The Guardian, Indonesia menempati urutan ke 57 dari total 65 negara. (<http://edupost.id/internasional/pendidikan-indonesia-berada-di-peringkat-ke-57-dunia-versi-oecd/>, 2016 ; diakses tanggal 4 Juli 2020)

Ranking pendidikan di Indonesia yang dikeluarkan *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) menyebutkan bahwa kualitas layanan pendidikan di sekolah khususnya tenaga kependidikan atau guru

mempengaruhi ranking tersebut.. Dewasa ini, masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan oleh guru, seperti sering terlambat masuk kelas, administrasi yang disusun tidak sesuai, tingkat absensi guru yang buruk, sumber belajar terbatas, metode mengajar yang klasik dan monoton yang akhirnya akan mempengaruhi kualitas layanan guru yang berimbas pada tumbuh kembang siswa. Guru atau pendidik adalah garda terdepan pendidikan. Kualitas layanan yang diberikan oleh pendidik amat diharapkan supaya terselenggaranya pendidikan secara maksimal dan seperti yang diharapkan sesuai yang tertera pada Undang-Undang No 20 Tahun 2003 yakni tujuan pendidikan yang ingin dicapai yaitu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pengembangan kemampuan dan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat berilmu, cakap, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara Indonesia yang demokratis dan bertanggung jawab..

Anyer merupakan daerah pesisir di ujung barat pulau Jawa. Anyer merupakan perlintasan penting yang menghubungkan 2 pulau yakni pulau Jawa dan Sumatra. Selain itu, Anyer juga merupakan destinasi utama pilihan warga ibukota Jakarta untuk menghabiskan akhir pekannya, sehingga amatlah menarik jika membahas pendidikan di daerah yang sering dikunjungi pendatang. Kualitas pelayanan dalam hal pemenuhan hak anak terhadap pendidikan di Anyer telah meningkat seiring berjalannya waktu yang terbukti dari meningkatnya kuantitas sekolah negeri dan sekolah swasta yang baru.

Akses untuk mendapatkan layanan pendidikanpun sangatlah mudah. Pemerintah daerah khususnya Kabupaten Serang memberi perhatian serius pada

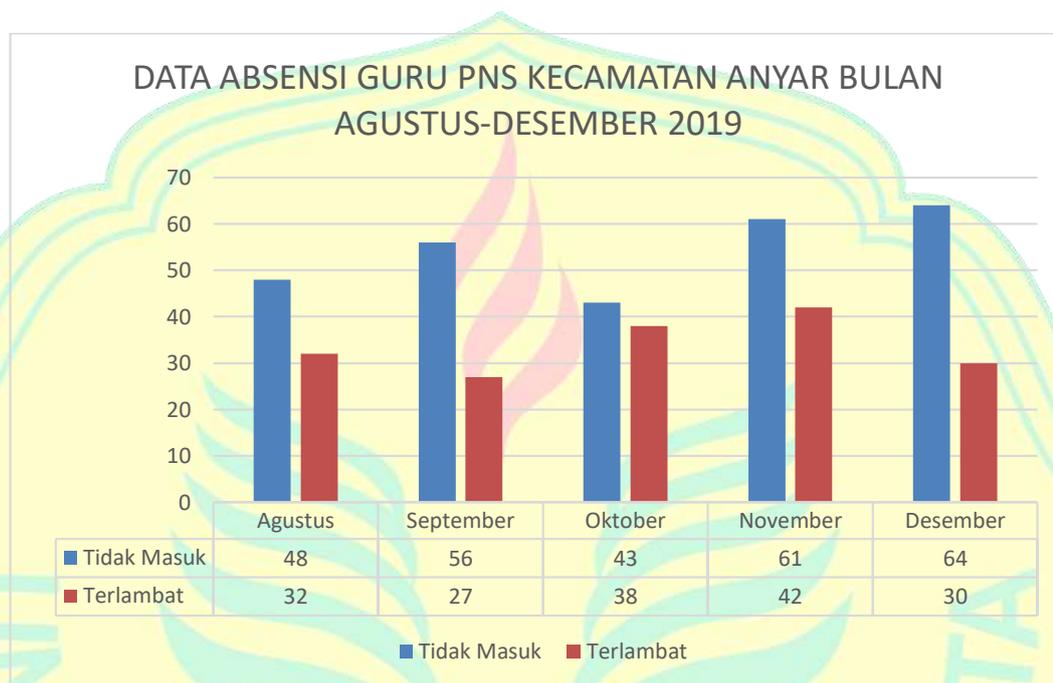
peningkatan IPM (indeks pembangunan Manusia) di Kabupaten Serang khususnya dalam bidang Pendidikan. Hal ini terbukti dari berita yang bersumber dari berita online, situs sorotdesa.com, yang menyatakan bahwa pemerintah serius dalam peningkatan IPM (Inedks Pembangunan Manusia) bidang pendidikan salah satunya dengan memperbaiki sarana prasarana dengan menargetkan pada akhir tahun 2021 tidak ada lagi sekolah yang rusak. Akan tetapi pemerintah abai dalam pengawasan terhadap Kompetensi guru di sekolah. Pernyataan tersebut terbukti dari informasi yang bersumber dari berita *online* lainnya yaitu Kabarbanten.com bahwa 10 persen Guru di Serang masih gagap terhadap kurikulum 2013. Padahal penerapan kurikulum 2013 di sekolah dasar sudah diterapkan di semua jenjang kelas dari kelas 1 sampai 6 sekolah dasar. Hal ini mengindikasikan kurangnya komitmen guru dalam meningkatkan kompetensinya guna memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.

Selain itu dikutip dari nasional.republika.co.id, di bidang prestasi dalam setiap perlombaan Bintang Sains tingkat Kabupaten Serang, siswa Sekolah dasar negeri di Anyer belum bisa bersaing dengan daerah lainnya di kabupaten serang. Dalam berita tersebut, perwakilan siswa Anyer hanya menempati urutan ke 3 saja. Tahun sebelumnya bahkan tidak masuk 10 besar. Hal tersebut merupakan cerminan kualitas Layanan pendidikan yang diberikan belum maksimal, sehingga potensi anak belum keluar sepenuhnya.

Tidak maksimalnya Kualitas layanan yang diberikan guru di Sekolah dasar di kecamatan Anyer diduga dipengaruhi oleh beberapa hal seperti tingkat kehadiran guru di sekolah dan ketepatan waktu datang ke sekolah. Berdasarkan data yang dihimpun dari UPT Dinas pendidikan dan kebudayaan kecamatan Anyer, pada periode bulan Agustus-Desember 2019, tingkat ketepatan waktu guru PNS datang

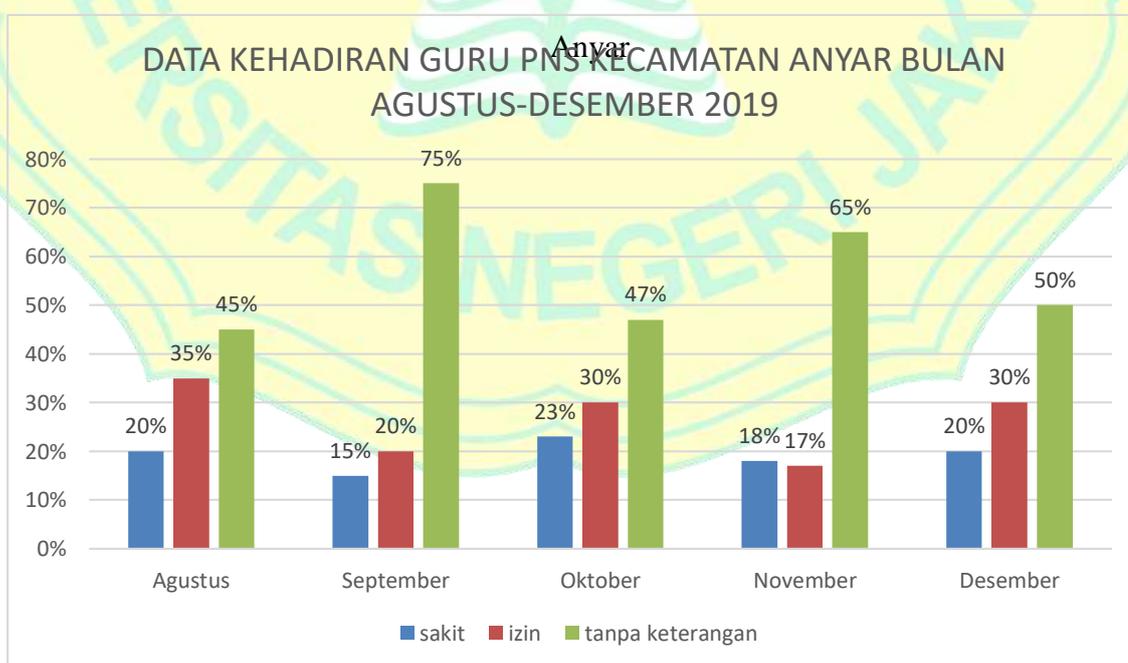
ke sekolah setiap harinya masih diangka 70%, serta tingkat kehadiran Guru PNS selama periode tersebut masih diangka 65%. Masih banyak guru yang tidak hadir tanpa alasan yang jelas. Seperti yang tersaji dalam diagram dibawah ini :

Gambar 1.1 Diagram Data Absensi Guru PNS Kecamatan Anyar



Sumber : UPTD Pendidikan dan Kebudayaan Kecamatan Anyar

Gambar 1.2 Diagram Data Alasan Ketidakhadiran Guru PNS Kecamatan Anyar



Sumber : UPTD Pendidikan dan Kebudayaan Kecamatan Anyar

Pun halnya dari segi pembelajaran, dari data yang dihimpun dari Pengawas SD kecamatan Anyar, berdasarkan hasil kunjungan beberapa kali ke sekolah, pengawas menemukan beberapa masalah dalam proses pembelajaran, yakni administrasi yang tidak lengkap, rancangan pembelajaran yang belum sesuai dengan ketentuan, proses pembelajaran yang kurang variatif dan cenderung membosankan, serta sumber belajar yang sedikit.

Belum optimalnya Kualitas layanan guru Sekolah dasar Negeri di kecamatan Anyer diduga dipengaruhi oleh faktor internal sebagai akibat dari kurangnya Pengawasan atau supervisi terhadap kinerja guru serta rendahnya komitmen organisasi dari guru terhadap sekolah tempat dia mengabdikan. Untuk membuktikan dugaan tersebut maka perlu dilakukan penelitian dan pengujian.

Masalah selanjutnya yakni dalam hal pengembangan kompetensi dan profesionalitas guru. Berdasarkan data yang dihimpun, pada pelaksanaan Ujian Kompetensi Guru pada tahun 2017, persentase kelulusan Guru PNS di Kecamatan Anyar sebesar 63%. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat guru yang belum kompeten dalam memberikan layanan pendidikan kepada siswa.

Dari beberapa pelatihan dan workshop yang diselenggarakan baik ditingkat kecamatan maupun tingkat kabupaten, pihak sekolah selalu diwakili oleh guru yang masih muda dan honorer. Ini membuktikan bahwa kurangnya komitmen dari guru PNS untuk terus meningkatkan kemampuan diri demi memberikan layanan pendidikan yang maksimal kepada siswa di sekolah tempatnya mengabdikan.

Dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh Supervisi dan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan guru sekolah dasar negeri di kecamatan Anyar Kabupaten Serang.

B. Pembatasan Masalah

Dari uraian Latar belakang masalah di atas, penelitian ini dibatasi ke dalam dua variabel yang saling mempengaruhi terhadap Kualitas Layanan Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Anyar Kabupaten Serang, yaitu variabel :

- 1) Supervisi, yakni kurangnya pengawasan dan supervisi yang dilakukan sehingga membual kualitas layanan guru kurang maksimal
- 2) Komitmen Organisasi, kurangnya komitmen guru untuk berbuat yang terbaik untuk organisasi sehingga kualitas layanan guru kurang maksimal

C. Masalah Penelitian

Berdasarkan Latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, dapat diidentifikasi masalah-masalah pada penelitian ini, yakni:

1. komitmen guru PNS di Kecamatan Anyar terhadap organisasi dianggap rendah.
2. kurang optimalnya pengawasan atau supervisi terhadap kinerja guru PNS sekolah dasar di kecamatan Anyar
3. sering terlambat masuk kelas
4. administrasi yang disusun tidak sesuai
5. tingkat absensi guru yang buruk
6. sumber belajar sedikit dan tidak diperbaharui,
7. metode mengajar yang klasik dan monoton yang akhirnya akan mempengaruhi kualitas layanan guru yang berimbas pada perkembangan pendidikan anak-anak di kelas.

D. Rumusan Masalah

Berdasar pada ulasan di atas, yakni latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, permasalahan penelitian yang akan di ajukan adalah seperti di bawah ini :

1. Apakah Supervisi berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Anyar Kab. Serang?
2. Apakah Komitmen organisasi berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Anyar Kab. Serang?
3. Apakah Supervisi berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi?

E. Tujuan Penelitian

Dari hasil rumusan masalah sebagaimana yang dijelaskan dalam bab satu, menegaskan bahwa tujuan penelitian ini sebagai sarana untuk :

1. Mengetahui data dan informasi tentang Supervisi, Komitmen Organisasi, dan Kualitas Layanan Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Anyar Kabupaten Serang
2. Menguji pengaruh langsung positif Supervisi terhadap kualitas layanan Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Anyar Kabupaten Serang
3. Menguji Pengaruh langsung positif Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Layanan Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Anyar Kabupaten Serang
4. Menguji Pengaruh langsung positif Supervisi terhadap Komitmen organisasi

F. Signifikansi Penelitian

Signifikansi dalam penelitian ini semoga bisa bermanfaat baik secara praktis maupun secara teoritis. Secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa memberikan

kontribusi terhadap berkembangnya keilmuan tentang Peningkatan Kualitas Layanan Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Anyar.

Sedangkan secara praktis, penelitian ini bisa dijadikan alternatif jalan keluar bagi penentu kebijakan untuk menentukan sebuah kebijakan untuk menyediakan layanan pendidikan yang lebih berkualitas dan sama rata serta pemecahan masalah praktis dalam kebijakan pendidikan di Kabupaten Serang. Penelitian ini juga dapat membantu mahasiswa untuk membangun keterampilan dan praktik baru sebagai seorang peneliti dalam mengembangkan konsep penulisan dan mengembangkan konteks pengembangan teori kebijakan untuk lahirnya satu tindakan baru yang lebih spesifik untuk mengatasi masalah pendidikan khususnya jenjang Sekolah Dasar.

G. Kebaruan Penelitian (*State Of Art*)

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian mengenai kualitas layanan Guru yang dijadikan panduan atau contoh untuk penelitian ini. Contoh penelitian yang pertama adalah “Pengaruh Kualitas Layanan Guru dan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah terhadap mutu sekolah dasar” karya Susilawati dan Aan Komariah dari Universitas Pendidikan Indonesia pada tahun 2015 yang menjelaskan tentang pengaruh kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional terhadap mutu sekolah dasar. Hal ini tersebut didasari atas rendahnya mutu sekolah dasar di kota cilegon. Hal tersebut diakibatkan oleh berbagai masalah diantaranya kurangnya kualitas layanan yang diberikan oleh guru dan lemahnya kepemimpinan transformasional yang ditunjukkan oleh kepala sekolah sehingga membuat mutu sekolah dasar menjadi rendah. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan guru dan kepemimpinan transformasional

kepala sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu sekolah dasar di kota Cilegon dengan hasil korelasi yang sangat kuat.

Jurnal penelitian selanjutnya yang berjudul “Pengaruh Supervisi Akademik Kepala Sekolah dan budaya sekolah terhadap kualitas pelayanan pendidikan” oleh Thaha Ma’ruf, Aswandi dan Wahyudi dari Universitas Tanjung Pura Pontianak pada tahun 2016 yang menjelaskan pengaruh supervisi akademik kepala Sekolah dan budaya sekolah terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) kota Pontianak. Hasil penelitan tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara supervisi akademik kepala sekolah dan budaya sekolah terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) kota Pontianak.

Penelitian tentang “pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta” karya Rizkan Fais Fasani dari Universitas Sebelas Maret pada tahun 2016 yang menjelaskan pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta. Hasil penelitian itu mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta secara Parsial.

Selanjutnya penelitian tentang “pengaruh kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik di SMK Angkasa Lanud Husein Sastra Negara Kota Bandung” oleh Nunung Ayu Sofiati dan Neneng Sumarni dari STIE Indonesia Membangun Kota Bandung Pada tahun 2016 yang menjelaskan tentang pengaruh kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan kinerja guru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung baik secara parsial maupun simultan.

Dari beberapa penelitian yang diperoleh diatas tentang kualitas layanan guru belum ada yang menjadikan kualitas layanan guru sebagai variable endogen atau variabel yang dipengaruhi, semua jurnal penelitian di atas menjadikan variabel kualitas layanan guru sebagai variabel eksogen atau yang mempengaruhi. Berbeda dengan penelitian di sebelumnya, penelitian ini menjadikan variabel kualitas layanan guru sebagai variabel endogen dengan variabel eksogennya yaitu Supervisi dan komitmen organisasi.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa signifikan perubahan yang diakibatkan oleh supervisi dan komitmen organisasi terhadap peningkatan kualitas layanan guru di sekolah dasar negeri, serta membantu pemerintah dan institusi pendidikan untuk mengambil keputusan dalam menentukan kebijakan pendidikan yang tepat dan sesuai dengan tujuan pendidikan.

