

**STRATEGI PENGEMBANGAN KETERAMPILAN
KOMUNIKASI, KOLABORASI, KREATIVITAS, DAN
BERPIKIR KRITIS GURU DALAM PENINGKATAN
MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN
DI SMA YUPPENTEK 1 KOTA TANGERANG**



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

Oleh:

ANISA LISTIYANTI

1103618078

MANAJEMEN PENDIDIKAN

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN
PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI**

Judul : Strategi Pengembangan Keterampilan Komunikasi, Kolaborasi, Kreativitas, dan Berpikir Kritis Guru dalam Peningkatan Mutu Layanan Pembelajaran di SMA Yuppentek 1 Kota Tangerang

Nama Mahasiswa : Anisa Listiyanti

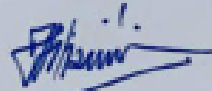
NIM : 1103618078

Program Studi : Manajemen Pendidikan

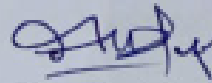
Tanggal Ujian : Kamis, 26 Januari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II




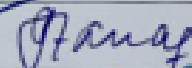
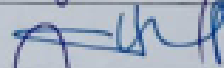



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd
NIP. 197404202008122002
Tanggal: 8 Februari 2023



Dimas Kurnia Robby, M.Pd
NIP. 199106012019031019
Tanggal: 8 Februari 2023

PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd (Penanggung jawab)*		27 Februari 2023
Dr. Winda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggung jawab)**		27 Februari 2023
Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd (Koordinator Program Studi)		8 Februari 2023
Dr. Siti Rochanah, M.M (Ketua Penguji)***		8 Februari 2023
Dr. Wahyu Sri Ambar Arum, MA (Anggota 1)***		20 Februari 2023
Dr. Heru Santosa, M.Pd (Anggota 2)***		8 Februari 2023

Catatan:
* Dekan FIP
** Wakil Dekan I FIP
*** Dosen Penguji Selain Pembimbing

STRATEGI PENGEMBANGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI, KOLABORASI, KREATIVITAS, DAN BERPIKIR KRITIS GURU DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN DI SMA YUPPEN TEK 1 KOTA TANGERANG

ANISA LISTIYANTI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara mengetahui strategi pengembangan keterampilan komunikasi, kolaborasi, kreativitas, dan berpikir kritis guru dalam peningkatan mutu layanan pembelajaran di SMA Yuppentek 1 Kota Tangerang. Dengan subfokus pada penelitian ini adalah perencanaan, implementasi, serta faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan strategi pengembangan keterampilan 4C guru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data digunakan kredibilitas data dengan triangulasi teori, teknik, sumber, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Perencanaan dilakukan dengan menganalisis kebutuhan yang berbasis pada sumber daya sekolah, menetapkan standar kualifikasi dan kompetensi guru, memaksimalkan kompetensi atau keunggulan yang dimiliki, serta mendistribusikan sumber daya manusia; (2) Implementasi strategi dilakukan dengan menjalankan beberapa kegiatan yaitu IHT (*In House Training*), Komunitas Praktisi, MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran), *workshop*, dan studi banding; (3) Faktor pendukung pelaksanaan strategi yaitu status SMA Yuppentek 1 sebagai sekolah penggerak, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta memiliki guru-guru yang berpotensi meningkatkan mutu sekolah. Sedangkan untuk faktor penghambatnya ialah sulit merubah *mindset* pada guru-guru yang sudah senior berkaitan dengan kurangnya pemahaman tentang keterampilan 4C sehingga berdampak pada pola pembelajaran yang digunakan.

Kata kunci: Strategi, Strategi Pengembangan Guru, Keterampilan 4C, Mutu Layanan Pembelajaran

**DEVELOPMENT STRATEGIES OF COMMUNICATION,
COLLABORATION, CREATIVITY, AND CRITICAL THINKING
TEACHER SKILLS IN IMPROVING THE QUALITY OF
LEARNING SERVICES AT SMA YUPPEN TEK 1 KOTA
TANGERANG**

**ANISA LISTIYANTI
EDUCATIONAL MANAGEMENT DEPARTMENT**

ABSTRACT

This research aims to find out how to find strategies for developing communication, collaboration, creativity, and critical thinking teacher skills in improving the quality of learning services at SMA Yuppentek 1 Kota Tangerang. The sub-focus of this research is planning, implementation, and supporting factors and inhibiting factors for implementing the teacher's 4C skills development strategy. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection was carried out through interviews, observation, and documentation studies. The data that has been collected is analyzed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. To test the validity of the data used credibility of the data by triangulation of sources, techniques, sources, transferability, dependability, and confirmability. The results of the study show that (1) planning is carried out by analyzing needs based on school resources, setting teacher qualification and competency standards, maximizing competence or excellence possessed, and distributing human resources; (2) Implementation of the strategy is carried out by carrying out several activities, namely IHT (In House Training), Community of Practitioners, MGMP (Subject Teacher Deliberation), workshops, and comparative studies; (3) Factors supporting the implementation of the strategy, namely the status of SMA Yuppentek 1 as sekolah penggerak, the availability of adequate facilities and infrastructure, and having teachers who have the potential to improve school quality. As for the inhibiting factor, it is difficult to change the mindset of senior teachers related to a lack of understanding of the 4C skills so that which has an impact on the learning patterns used.

Keywords: Strategy, Teacher Development Strategy, 4C Skills, Quality of Learning Services

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini, Mahasiswi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Anisa Listiyanti

Nomor Induk Mahasiswa : 1103618078

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Strategi Pengembangan Keterampilan Komunikasi, Kolaborasi, Kreativitas, dan Berpikir Kritis Guru dalam Peningkatan Mutu Layanan Pembelajaran di SMA Yuppentek 1 Kota Tangerang**" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian/pengembangan pada bulan Juli – November 2022.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Tangerang, Januari 2023
Yang membuat pernyataan,



Anisa Listiyanti



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anisa Listiyanti
NIM : 1103618078
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan/Manajemen Pendidikan
Alamat email : anisa.listiyanti88@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**Strategi Pengembangan Keterampilan Komunikasi, Kolaborasi, Kreativitas,
dan Berpikir Kritis Guru dalam Peningkatan Mutu Layanan Pembelajaran
di SMA Yuppentek 1 Kota Tangerang**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Februari 2023

Penulis

(Anisa Listiyanti)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Pengembangan Keterampilan Komunikasi, Kolaborasi, Kreativitas, dan Berpikir Kritis Guru dalam Peningkatan Mutu Layanan Pembelajaran di SMA Yuppentek 1 Kota Tangerang”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi S1 di Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini berkat dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, serta partisipasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memfasilitasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Wirda Hanim, M.Psi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memfasilitasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.Pd selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah mendukung peneliti untuk menyelesaikan studi dengan memberikan bimbingan dan arahnya selama proses penyusunan skripsi.
4. Dimas Kurnia Robby, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi S1 Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan memfasilitasi peneliti selama ini.
6. Seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi, data, masukan, dan dukungan kepada peneliti yaitu Ir. H. Nardi, M.Si selaku Kepala SMA Yuppentek 1, Moh.

Alamsyah, S.Kom selaku Staf Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, Virgiani Pangestika Fajrin, S.Pd selaku Guru, dan Cikal Kanahaya selaku Siswa.

7. Seluruh staf tata usaha SMA Yuppentek 1 Kota Tangerang yang telah banyak membantu peneliti dalam proses perizinan penelitian dan bersedia memberikan data dan informasi kepada penulis.
8. Kedua orang tua peneliti, Ayah Sulistijanto dan Mama Darmiyati, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, motivasi, dukungan, serta pengorbanan dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis termasuk dalam proses menyelesaikan skripsi ini. *How much I can't say, your wishes and love sure made my day.*
9. Adik tercinta, Putri Cahyanti, terima kasih atas segala doa dan dukungan, serta kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk menemani peneliti kapanpun dan dimanapun. *Love you sist!.*
10. Seluruh keluarga tersayang, khususnya Nenekku, Emak yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. *I'm so lucky to have such a great support system in my family who always keeps me up and motivated.*
11. Sahabat-sahabat perkuliahan peneliti yaitu M. Zidan Adrian, M. Aditya Zahran, dan Ferli Tri Wahyuningsih yang selalu terbuka untuk berdiskusi dan mendengarkan keluh kesah, serta saling memberikan doa, dukungan, masukan, dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman terdekat peneliti yaitu Dhea, Wildan, dan Aldi yang selalu menghibur peneliti untuk mendapatkan kegembiraan-kegembiraan kecil selama proses menyelesaikan skripsi ini. *Special thanks to Bagas yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti saat terjun ke lapangan.*
13. Seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ angkatan 2018 yang telah sama-sama berjuang, memberikan dukungan, bantuan, dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah tulus dan ikhlas membantu, mendoakan, dan memberikan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

15. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar dijadikan bahan perbaikan ke depannya. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tangerang, Januari 2023

Peneliti

Anisa Listiyanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN SIDANG

SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus dan Sub Fokus	10
C. Pertanyaan Penelitian	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Konsep Strategi Pengembangan	14
B. Keterampilan Komunikasi, Kolaborasi, Kreativitas, dan Berpikir Kritis Guru	17
C. Mutu Layanan Pembelajaran	38
D. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Tujuan Khusus Penelitian	48
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	48
C. Latar Tempat dan Waktu Penelitian	49
D. Data dan Sumber Penelitian	50
E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data	52
F. Analisis Data	58
G. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Deskripsi Data	63
B. Temuan Penelitian	82
C. Pembahasan.....	98
D. Keterbatasan Penelitian.....	135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	136
A. Kesimpulan	136
B. Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	142
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	295

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Daftar Sarana dan Prasarana SMA Yuppentek 1 Tangerang.....	66
Tabel 4. 2 Data Pendidik SMA Yuppentek 1 Tangerang.....	67
Tabel 4. 3 Data Tenaga Kependidikan SMA Yuppentek 1 Tangerang	67
Tabel 4. 4 Data Rombongan Belajar dan Jumlah Siswa SMA Yuppentek 1 Tangerang.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Gedung SMA Yuppentek 1 Tangerang	64
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi SMA Yuppentek 1 Tangerang	66
Gambar 4. 3 Perencanaan Strategi Pengembangan Keterampilan 4C dalam Peningkatan Mutu Layanan Pembelajaran di SMA Yuppentek 1 Tangerang	71
Gambar 4. 4 Implementasi Strategi Pengembangan Keterampilan 4C dalam Peningkatan Mutu Layanan Pembelajaran di SMA Yuppentek 1 Tangerang	78
Gambar 4. 5 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Strategi Pengembangan Keterampilan 4C Guru dalam Peningkatan Mutu Layanan Pembelajaran di SMA Yuppentek 1 Tangerang	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Agenda Penelitian	142
Lampiran 2. Kisi-Kisi Wawancara	143
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	149
Lampiran 4. Pedoman Pengamatan	156
Lampiran 5. Pedoman Studi Dokumentasi	157
Lampiran 6. Catatan Lapangan	158
Lampiran 7. Klasifikasi Data	168
Lampiran 8. Reduksi Data	218
Lampiran 9. Sertifikat Akreditasi	234
Lampiran 10. Daftar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	235
Lampiran 11. Daftar Prestasi Siswa	240
Lampiran 12. Sarana dan Prasarana	241
Lampiran 13. Foto Kegiatan Pengembangan Guru	243
Lampiran 14. Modul Ajar	245
Lampiran 15. Dokumen Program Kerja Sekolah	246
Lampiran 16. Hasil Penilaian Siswa Terhadap Guru	250
Lampiran 17. Hasil Supervisi Kepala Sekolah	252
Lampiran 18. Foto-Foto Penelitian	253
Lampiran 19. Surat Permohonan Izin Observasi	255
Lampiran 20. Surat Permohonan Izin Penelitian	256
Lampiran 21. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian	257
Lampiran 22. Transkrip Hasil Wawancara	258