

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa *“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.”* Dengan kata lain, pendidikan memiliki peran strategis dalam membentuk manusia Indonesia seutuhnya yang beriman, berilmu, berakhlak mulia, dan mampu berkontribusi secara produktif dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggaraan pendidikan harus berlangsung secara terencana dan bermutu, sehingga mampu menghasilkan peserta didik yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga unggul dalam karakter dan keterampilan hidup.

Pendidikan yang bermutu tidak terlepas dari kualitas layanan yang diberikan oleh satuan pendidikan, khususnya layanan akademik yang berkaitan langsung dengan proses pembelajaran dan pencapaian hasil belajar peserta didik. Menurut Irmawati, I., dkk (2025), mutu layanan pendidikan adalah sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan seperti siswa, orang tua, dan masyarakat. Sementara itu, Irmawati menegaskan bahwa mutu layanan pendidikan bersifat kompleks dan multidimensional karena melibatkan interaksi langsung antara pendidik dan peserta didik. Artinya, mutu layanan pendidikan tidak hanya diukur dari hasil belajar, tetapi juga dari kualitas proses pembelajaran, efektivitas interaksi antara guru dan siswa, serta suasana belajar yang mendukung tumbuhnya potensi peserta didik.

Dalam penelitian ini, mutu layanan pendidikan difokuskan pada mutu layanan akademik. Fokus tersebut dipilih karena layanan akademik merupakan inti penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang berkaitan langsung dengan proses pembelajaran, interaksi guru dan peserta didik, pelaksanaan evaluasi pembelajaran, serta berbagai layanan yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Oleh karena itu, mutu layanan akademik dipandang sebagai representasi penting dari mutu layanan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan.

Dengan demikian, sekolah idealnya mampu menyelenggarakan layanan akademik yang efektif, kondusif, dan berorientasi pada kualitas proses pembelajaran guna mendukung perkembangan peserta didik secara optimal.

Dengan demikian, mutu layanan akademik tidak hanya ditentukan oleh hasil belajar peserta didik, tetapi juga oleh berbagai faktor yang mendukung penyelenggaraan proses pembelajaran di sekolah. Di antara berbagai faktor tersebut, budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru merupakan dua aspek yang memiliki peran penting dalam mendukung kualitas layanan akademik. Budaya organisasi merupakan sistem nilai, norma, dan kebiasaan yang disepakati serta dijalankan bersama oleh seluruh warga sekolah untuk mengarahkan perilaku dalam bekerja. Sekolah dengan budaya organisasi yang kuat dan positif biasanya memiliki iklim kerja yang harmonis, komunikasi yang terbuka, dan semangat kolektif untuk mencapai tujuan bersama (Muis, Jufrizen, & Fahmi, 2018). Dalam konteks pendidikan, budaya organisasi yang positif juga ditandai dengan adanya kerja sama antarwarga sekolah, komitmen terhadap mutu, serta internalisasi nilai-nilai bersama dalam pelaksanaan layanan akademik di sekolah. Budaya organisasi yang baik akan menumbuhkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap kualitas layanan akademik, sehingga mampu menciptakan proses pembelajaran yang efektif dan berorientasi pada mutu.

Selain budaya organisasi, kualitas layanan akademik juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi pedagogik guru sebagai pelaksana utama proses pembelajaran. Penelitian (Rohliah. S. 2025) menunjukkan bahwa kompetensi pedagogik guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pendidikan inklusif. Temuan tersebut menguatkan bahwa semakin baik kompetensi pedagogik yang dimiliki guru, maka semakin tinggi pula kualitas layanan akademik yang diterima peserta didik. Kompetensi pedagogik merupakan salah satu kompetensi utama yang wajib dimiliki guru dalam menjalankan tugas profesionalnya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, kompetensi diartikan sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dikuasai oleh guru untuk melaksanakan pembelajaran secara efektif. Dalam konteks ini, kompetensi pedagogik berfokus pada kemampuan guru memahami karakteristik peserta didik, merancang dan melaksanakan pembelajaran yang bermakna, serta melakukan evaluasi guna memastikan tercapainya tujuan pembelajaran. Guru dengan kompetensi pedagogik yang baik diharapkan mampu menciptakan pembelajaran yang aktif, inovatif, dan sesuai dengan karakteristik peserta didik sehingga proses pembelajaran

dapat berlangsung secara efektif. Penelitian terkini juga menegaskan bahwa kompetensi pedagogik yang baik berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas proses belajar mengajar dan layanan pendidikan di sekolah (Misil & Beda, 2025). Dengan demikian, penguatan kompetensi pedagogik guru menjadi prasyarat penting dalam upaya memperbaiki mutu layanan akademik di tingkat satuan pendidikan, yang pada akhirnya berhubungan dengan capaian mutu pendidikan secara Nasional.

Namun demikian, Hasil *Programme for International Student Assessment* (PISA) 2022 menunjukkan bahwa meskipun peringkat Indonesia mengalami sedikit kenaikan, skor literasi membaca, matematika, dan sains masih berada di bawah rata-rata OECD dan mengalami tren penurunan dibandingkan siklus sebelumnya. Kondisi ini mencerminkan bahwa proses pembelajaran di Indonesia belum sepenuhnya efektif dalam mendorong pencapaian kompetensi siswa secara optimal. Temuan tersebut memberikan sinyal bahwa praktik dan layanan akademik di tingkat satuan pendidikan masih menghadapi tantangan, khususnya dalam kualitas proses pembelajaran, efektivitas pengajaran, dan dukungan terhadap pencapaian kompetensi peserta didik. Dengan demikian, dapat diduga bahwa capaian Indonesia pada PISA 2022 yang masih berada di bawah rata-rata internasional tidak terlepas dari mutu layanan akademik yang belum optimal, yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor internal sekolah seperti budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru.

Pada tingkat nasional, Asesmen Nasional 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik Indonesia belum mencapai kompetensi minimum literasi dan numerasi (Kemendikbud Ristek, 2021). Data menunjukkan bahwa sekitar satu dari dua siswa tidak memenuhi tingkat literasi minimum, serta dua dari tiga siswa gagal mencapai kompetensi numerasi dasar. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas proses pembelajaran serta layanan akademik di banyak satuan pendidikan belum memadai baik dari segi kemampuan kognitif siswa maupun dari aspek lingkungan belajar yang mendukung layanan akademik di sekolah.

Permasalahan serupa juga tampak jelas di tingkat daerah, khususnya di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). Berdasarkan laporan *Ombudsman Republik Indonesia* (2024) berjudul “*Rapor Merah Layanan Pendidikan di NTT*”, penyelenggaraan layanan pendidikan di NTT belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) secara optimal. Dari 23 dinas pendidikan di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, tidak satu pun yang masuk kategori “zona hijau”, bahkan sebagian besar masih termasuk “zona merah”. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan

di NTT masih rendah, baik dari aspek transparansi, ketersediaan sarana, maupun kompetensi aparatur penyelenggara pendidikan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa mutu layanan pendidikan di NTT secara umum masih memerlukan perhatian serius. Meskipun laporan tersebut menggambarkan mutu layanan pendidikan secara umum, kondisi ini menjadi konteks penting bagi penelitian ini untuk melihat salah satu aspek layanan yang lebih spesifik, yaitu mutu layanan akademik pada tingkat satuan pendidikan.

Berdasarkan Rapor Pendidikan Indonesia Kabupaten Ende Tahun 2024 dan 2025 yang dirilis oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, mutu layanan akademik pada jenjang SMP di Kabupaten Ende masih menunjukkan capaian yang belum optimal. Hal ini terlihat dari beberapa indikator kunci yang berkaitan langsung dengan layanan pembelajaran, seperti kemampuan literasi murid, kemampuan numerasi murid, dan kualitas pembelajaran, yang pada jenjang SMP Umum sebagian besar berada pada kategori “sedang” (warna oranye) dan bahkan “kurang” (warna merah).

Selain itu, meskipun indikator iklim keamanan sekolah, iklim kebhinekaan, dan iklim inklusivitas sekolah pada jenjang SMP menunjukkan capaian kategori “baik” (warna hijau), kondisi tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas hasil belajar peserta didik. Temuan ini mengindikasikan adanya ketimpangan antara lingkungan sekolah yang relatif kondusif dengan kualitas layanan pembelajaran yang diberikan. Dengan demikian, Rapor Pendidikan Kabupaten Ende menunjukkan bahwa mutu layanan akademik, khususnya yang berkaitan dengan proses dan kualitas pembelajaran di tingkat SMP, masih memerlukan penguatan secara sistematis dan berkelanjutan (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, 2024; 2025).

Selain temuan berbasis data resmi tersebut, mutu layanan akademik di Kabupaten Ende juga menghadapi tantangan pada aspek kesiapan guru sebagai pelaksana utama layanan pembelajaran di sekolah. Laporan media lokal *Tribun Flores* (2025) mengindikasikan bahwa sebagian guru masih mengalami keterbatasan dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran secara optimal. Kondisi ini berdampak pada terbatasnya variasi metode pembelajaran, rendahnya inovasi pembelajaran, serta belum optimalnya kemampuan guru dalam memberikan layanan pembelajaran yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan mutu layanan akademik tidak hanya berkaitan dengan hasil capaian peserta

didik, tetapi juga dengan kualitas proses pembelajaran yang sangat dipengaruhi oleh kompetensi pedagogik guru sebagai pelaksana utama layanan akademik di sekolah.

Sejalan dengan kondisi tersebut, perhatian terhadap mutu pendidikan di Kabupaten Ende juga disampaikan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan pemberitaan *Kompas.com* (19 September 2025), Gubernur Nusa Tenggara Timur menyoroti adanya penurunan kualitas pendidikan di Kabupaten Ende dan menekankan perlunya perhatian serius dari berbagai pihak. Pernyataan tersebut memperkuat indikasi bahwa mutu pendidikan sebagai luaran (output) masih menghadapi berbagai tantangan, yang pada dasarnya tidak terlepas dari mutu layanan akademik di tingkat satuan pendidikan. Oleh karena itu, penguatan budaya organisasi sekolah dan peningkatan kompetensi pedagogik guru menjadi langkah strategis dalam upaya meningkatkan mutu layanan akademik secara berkelanjutan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara budaya organisasi dan mutu layanan akademik. Hantono dan Lubis (2024) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan organisasi yang memiliki nilai, norma, dan budaya kerja yang kuat mampu mendorong peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan pendidikan.

Selain budaya organisasi, kompetensi guru juga menjadi faktor penting dalam menentukan mutu layanan akademik. Penelitian Sukapsih dan Supriyoko (2024) menunjukkan bahwa kompetensi guru berkontribusi positif terhadap mutu pelayanan akademik. Secara lebih spesifik, kompetensi pedagogik terbukti memberikan kontribusi positif terhadap mutu pelayanan akademik, yang berarti semakin tinggi kompetensi pedagogik yang dimiliki guru maka semakin tinggi pula mutu layanan akademik yang diberikan kepada peserta didik.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan akademik. Namun, bukti empiris mengenai hubungan kedua variabel tersebut pada konteks SMP Negeri di Kabupaten Ende masih terbatas.

Meskipun demikian, penelitian tersebut masih mengkaji hubungan antar variabel secara parsial dan dilakukan pada konteks lembaga pendidikan yang berbeda. Penelitian yang mengintegrasikan budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru secara simultan dalam satu model penelitian terhadap mutu layanan akademik masih relatif terbatas, khususnya pada jenjang sekolah menengah pertama negeri.

Di sisi lain, kajian empiris yang secara khusus menguji pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru terhadap mutu layanan akademik dalam konteks SMP Negeri di Kabupaten Ende belum banyak ditemukan. Sementara itu, karakteristik sosial, geografis, serta kondisi manajerial sekolah di daerah tersebut memiliki kekhasan yang berpotensi memengaruhi dinamika budaya organisasi sekolah, kompetensi pedagogik guru, dan mutu layanan akademik yang diselenggarakan. Keterbatasan bukti empiris yang kontekstual ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian mengenai kontribusi budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru terhadap mutu layanan akademik pada SMP Negeri di Kabupaten Ende.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji secara simultan pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru terhadap mutu layanan akademik dalam konteks SMP Negeri di Kabupaten Ende. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan mutu layanan akademik, serta menjadi dasar pertimbangan bagi pemangku kebijakan daerah dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan akademik yang lebih tepat sasaran dan kontekstual.

A. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian pada latar belakang penelitian, mutu layanan akademik bukanlah faktor yang berdiri sendiri, melainkan terbentuk dari berbagai aspek yang saling berkaitan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan hasil telaah data rapor pendidikan, data akreditasi, data media berita, serta data Neraca Pendidikan Daerah (NPD) Kabupaten Ende Tahun 2023, terdapat sejumlah dugaan masalah yang berpotensi mempengaruhi mutu layanan akademik di SMP Negeri Kabupaten Ende. Dugaan ini masih bersifat indikatif dan memerlukan pembuktian empiris melalui penelitian lebih lanjut. Berdasarkan hal tersebut, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Mutu layanan akademik di SMP Negeri Kabupaten Ende diduga belum berjalan secara optimal khususnya pada aspek kualitas proses pembelajaran, kemampuan literasi dan numerasi peserta didik, serta efektivitas layanan akademik yang menjadi tanggung jawab guru.
2. Diduga terdapat kelemahan dalam budaya organisasi sekolah, seperti koordinasi kerja, komunikasi internal, komitmen terhadap mutu, dan konsistensi penerapan nilai-nilai organisasi yang berpotensi mempengaruhi mutu layanan akademik.

3. Kompetensi pedagogik guru diduga belum merata, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi pembelajaran, sehingga dapat berdampak pada kualitas layanan pendidikan yang diberikan guru.
4. Belum diketahui secara empiris besaran pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru (baik parsial maupun simultan) terhadap mutu layanan akademik di SMP Negeri Kabupaten Ende.
5. Belum ada penelitian terdahulu yang secara spesifik mengkaji hubungan budaya organisasi, kompetensi pedagogik guru, dan mutu layanan akademik di Kabupaten Ende, sehingga masih terdapat kekosongan kajian pada konteks lokal.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan agar fokus kajian tetap jelas dan tidak melebar, maka batasan masalah pada penelitian ini terdiri dari:

1. Penelitian membatasi kajian pada tiga variabel: Budaya Organisasi (X1), Kompetensi Pedagogik Guru (X2), dan Mutu Layanan Akademik(Y).
2. Mutu layanan akademik dinilai dari perspektif guru sebagai pelaksana layanan pembelajaran dan layanan akademik di sekolah, bukan dari perspektif siswa atau orang tua.
3. Penelitian dilakukan pada guru SMP Negeri di Kabupaten Ende.
4. Penelitian mengkaji pengaruh langsung $X1 \rightarrow Y$, $X2 \rightarrow Y$, serta pengaruh simultan $(X1, X2) \rightarrow Y$ menggunakan regresi berganda.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka masalah yang akan dikaji pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap mutu layanan akademik di SMP Negeri Kabupaten Ende?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pedagogik guru terhadap mutu layanan akademik di SMP Negeri Kabupaten Ende?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru secara simultan terhadap mutu layanan akademik di SMP Negeri Kabupaten Ende?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan pengaruh langsung budaya organisasi terhadap mutu layanan akademik.

2. Mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan pengaruh langsung kompetensi guru terhadap mutu layanan akademik.
3. Mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pedagogik secara simultan terhadap mutu layanan akademik.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh budaya organisasi dan kompetensi guru terhadap mutu layanan akademik. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam pengembangan teori tentang hubungan faktor internal sekolah dengan kualitas layanan pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperluas wawasan peneliti lain mengenai pentingnya sinergi antara budaya organisasi dan kompetensi guru dalam membangun akademik pendidikan yang unggul.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi penguatan budaya organisasi sekolah yang kondusif, kolaboratif, dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan akademik. Kepala sekolah juga dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk meningkatkan pembinaan terhadap guru melalui program pengembangan profesional yang berkelanjutan guna mendukung kualitas proses pembelajaran di sekolah.

b. Bagi Guru

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi guru untuk terus meningkatkan kompetensi pedagogik dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu layanan akademik kepada peserta didik.

c. Bagi Pemerintah Daerah/Dinas Pensisikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan akademik di Kabupaten Ende, terutama dalam upaya mengembalikan citra Ende sebagai kota pelajar.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji budaya organisasi, kompetensi pedagogik guru, dan mutu layanan akademik dengan konteks, jenjang pendidikan, atau pendekatan penelitian yang berbeda.

F. State of The Art

Untuk memperkuat landasan teoretis dan memastikan posisi kebaruan penelitian ini, peneliti melakukan telaah terhadap sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel budaya organisasi, kompetensi pedagogik, dan mutu layanan akademik. Kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya penting dilakukan guna mengidentifikasi fokus, metode, serta temuan utama yang telah ada, sekaligus menemukan celah penelitian (*research gap*) yang masih terbuka untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, tabel *state of the art* berikut disusun untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai perkembangan penelitian terkait serta menunjukkan perbedaan dan kontribusi penelitian ini, khususnya pada konteks Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kabupaten Ende.

Tabel 1. 1 State of the Art

No	Jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian	Relevansi dengan penelitian ini
1.	Victoria, J. R., Matin, M., Rochanah, R., & Kemal, I. (2021). Pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap mutu layanan SMP Negeri di Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. <i>Visipena</i> , 12(1), 1-16.	Kuantitatif dengan metode survei dan path analysis dengan teknik analisis jalur.	Budaya organisasi dan komunikasi berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan guru. Budaya organisasi terbukti berpengaruh langsung dan positif terhadap mutu layanan guru.	Menjadi dasar teoretis untuk memahami variabel budaya organisasi serta hubungannya dengan mutu layanan pendidikan dalam hal ini adalah yang diberikan oleh guru
2.	Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, citra sekolah terhadap kepuasan orang tua. <i>Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan</i> , 12(1), 74-80.	Kuantitatif yang menggunakan analisis jalur.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, dan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua.	Memberikan gambaran empiris tentang pengaruh budaya sekolah dan kualitas layanan pendidikan, yang relevan sebagai referensi konseptual bagi kajian mutu layanan pendidikan.

No	Jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian	Relevansi dengan penelitian ini
3.	Juhaeni, S. (2023). Pengaruh kepemimpinan autentik dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan MAN 1 Indramayu. <i>Edum Journal</i> , 6(1), 100-115.	Kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif.	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan autentik dan budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.	Menjadi dasar teoretis dan empiris untuk memahami peran budaya organisasi sebagai faktor yang memengaruhi kualitas atau mutu layanan.
4.	Muslikhin, U., Hidayatullah, M. T., & Mu'alimin, M. A. (2025). Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan. <i>Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam</i> , 3(5), 190-199.	<i>Systematic literature review</i> dengan menelusuri artikel pada database nasional	Peningkatan mutu layanan dilakukan melalui peningkatan profesionalitas tenaga kependidikan, penerapan prinsip TQM, dan penguatan budaya layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.	Memiliki kesamaan fokus pada peningkatan mutu layanan pendidikan melalui faktor budaya dan kualitas pendidik.
5.	Kustanti, N., Abdullah, G., & Ginting, R. B. (2024). Pengaruh Kompetensi Pedagogik, Kompetensi Profesional Guru, Dan Partisipasi Orang Tua Terhadap Mutu Pendidikan. <i>Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)</i> , 13(1).	Kuantitatif	Kompetensi pedagogik dan kompetensi profesional guru secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pendidikan.	Mengkaji kompetensi pedagogik guru sebagai faktor yang memengaruhi mutu.
6.	Rahmawati, Y., Syaodih, C., Nurjanah, S., Ambarwati, Y., & Ningrum, L. (2023). Implementasi Kompetensi Pedagogik Guru Pembimbing Khusus Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di SD Ibnu Sina. <i>al-Afkar, Journal For Islamic Studies</i> , 6(2), 414-427.	Kualitatif metode studi kasus	Program dilaksanakan melalui perencanaan dan pelaksanaan yang terstruktur, didukung oleh peran Yayasan dan Dinas terkait.	Mengkaji kompetensi pedagogik guru pembimbing khusus dalam upaya peningkatan mutu pembelajaran.

No	Jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian	Relevansi dengan penelitian ini
7.	Kuswandari, D. R., Murniati, N. A. N., & Abdullah, G. (2022). Pengaruh Supervisi Akademik Kepala Sekolah Dan Budaya Organisasi Terhadap Kompetensi Pedagogik Guru Sekolah Dasarnegeri Di Koordinator Satuan Pendidikan Kecamatan Semarang Barat. <i>Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)</i> , 11(2).	Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif.	Korelasi antara budaya organisasi terhadap kompetensi pedagogik guru sebesar 0.605. Pengaruh budaya organisasi terhadap kompetensi pedagogik guru sebesar 66,6 %	Menegaskan peran budaya organisasi dalam membentuk kompetensi pedagogik guru.
8.	Pricilia, M., Febrianti, F., Ikhsan, F. F., & Putri, M. I. (2024). Pengaruh kompetensi pedagogik guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran siswa. <i>Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora</i> , 3(1), 56-62.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pedagogik guru berperan penting dalam meningkatkan mutu pembelajaran siswa.	Penelitian ini relevan karena sama-sama membahas kompetensi pedagogik guru sebagai faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan.
9.	Septiana, V., Rozikin, M., & Sujarwoto, S. (2024). Analisis Pengaruh Kompetensi Pedagogik, Kepribadian dan Profesional Guru terhadap Kemampuan Akademik Siswa: Studi Kasus di Kabupaten Garut. <i>Jurnal Ilmiah Administrasi Publik</i> , 10(3), 336-346.	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei.	Kompetensi pedagogik guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan akademik siswa ($p = 0,000$).	Penelitian ini relevan karena sama-sama mengkaji kompetensi pedagogik guru sebagai variabel yang memengaruhi kualitas hasil pendidikan.
10.	Pratomo, H. W. (2020). The Effect of Organizational Culture and School Climate on the Quality of Education Services and Their Implications on the Quality of the Graduates [J]. <i>Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education</i> , 1, 54-60.	Metode survei deskriptif dan verifikatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan iklim sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pendidikan, baik secara parsial maupun simultan.	Penelitian ini relevan dengan penelitian saya karena sama-sama mengkaji budaya organisasi sebagai faktor yang memengaruhi kualitas layanan di lingkungan pendidikan.

Dari berbagai penelitian yang tertera pada tabel *state of the art*, dapat dilihat bahwa kajian mengenai mutu layanan pendidikan, mutu layanan akademik, mutu pembelajaran, dan kemampuan akademik peserta didik umumnya menempatkan

budaya organisasi, iklim sekolah, kualitas layanan, kepemimpinan, serta kompetensi guru sebagai faktor-faktor yang berpengaruh penting. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan iklim sekolah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan, sedangkan penelitian lainnya menegaskan bahwa kompetensi pedagogik guru berperan dalam meningkatkan mutu pembelajaran maupun kemampuan akademik peserta didik. Selain itu, terdapat penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan pemangku kepentingan, mutu lulusan, serta efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan dan layanan akademik tidak terlepas dari kondisi organisasi sekolah maupun kompetensi yang dimiliki guru sebagai pelaksana layanan pendidikan.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi penting secara teoritis dan empiris, masih terdapat ruang pengembangan yang belum banyak dikaji. Pertama, dari sisi konteks geografis dan sosial budaya, sebagian besar penelitian dilakukan pada wilayah yang memiliki karakteristik pendidikan yang berbeda dengan Kabupaten Ende, sehingga belum banyak menggambarkan kondisi daerah dengan tantangan layanan pendidikan yang khas di wilayah Nusa Tenggara Timur. Kedua, sebagian besar penelitian mengkaji mutu layanan pendidikan, mutu pembelajaran, kemampuan akademik siswa, atau kualitas layanan pendidikan secara terpisah, sedangkan penelitian yang secara khusus memfokuskan mutu layanan akademik sebagai variabel yang dipengaruhi oleh budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru masih relatif terbatas. Ketiga, penelitian terdahulu umumnya menempatkan siswa, orang tua, atau pemangku kepentingan lainnya sebagai sumber penilaian kualitas layanan, sementara penelitian yang menempatkan guru sebagai pemberi layanan sekaligus sumber penilaian mutu layanan akademik masih belum banyak dilakukan. Keempat, kajian mengenai pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru secara simultan terhadap mutu layanan akademik masih jarang ditemukan dalam literatur yang ada.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji secara simultan pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pedagogik guru terhadap mutu layanan akademik sebagai bagian dari mutu layanan pendidikan. Penelitian ini juga menempatkan guru sebagai subjek penilaian layanan akademik serta dilakukan pada konteks Kabupaten Ende yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan tantangan

pendidikan yang berbeda dengan lokasi penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan memperkuat kajian empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi mutu layanan akademik di lingkungan sekolah.

