

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu unsur dalam indeks pembangunan manusia (*human development index*) yang dikembangkan oleh *United Nations Development Programs (UNDP)*. Unsur pendidikan dianggap sebagai indikator kemajuan pembangunan sebuah masyarakat, di samping kesehatan dan daya beli masyarakat. Dengan posisi tersebut, pendidikan dianggap cukup strategis untuk dijadikan agenda pembangunan bangsa. Untuk itu seluruh potensi pendidikan hendaknya diarahkan pada pencapaian tingkat kemajuan pembangunan pendidikan yang mantap, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Pemerintah menyadari pentingnya pendidikan yang bermutu bagi bangsa Indonesia. Oleh karenanya, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional. Sejalan dengan hal itu, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Bab I Pasal 1 yang menyatakan 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 ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, Bangsa dan Negara.

Selanjutnya untuk menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu, pemerintah juga menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Pada Bab I Pasal 1 no. 24 disebutkan bahwa

Lembaga Penjaminan mutu Pendidikan mempunyai tugas membantu Pemerintah Daerah dalam bentuk supervisi, bimbingan, arahan, saran, dan bantuan teknis kepada satuan pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan nonformal, dalam berbagai upaya penjaminan mutu satuan pendidikan untuk mencapai standar nasional pendidikan.

Lebih spesifik lagi dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 07 tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan pada Pasal 3 bagian c menyebutkan bahwa fungsi LPMP adalah menyelenggarakan supervisi satuan pendidikan dasar dan menengah termasuk TK, RA atau bentuk lain yang sederajat dalam pencapaian standar mutu pendidikan nasional.

Dalam perjalanannya, Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Barat terus mencoba melakukan inovasi-inovasi program dalam kerangka penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan. Penterjemahan tugas pokok dan fungsi Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan dalam konteks LPMP Jawa Barat adalah dengan menyusun *Program Teacher self Evaluation (TSE)* sejak tahun 2008 s.d 2010. Mutu Pendidikan atau mutu sekolah seringkali tertuju pada mutu lulusan. Untuk menghasilkan mutu lulusan, sekolah harus memberikan pelayanan proses pendidikan yang bermutu pula. Lebih lanjut, terjadinya proses pendidikan yang bermutu sangat didukung oleh faktor-faktor penunjang proses pendidikan yang bermutu pula. Diantara faktor penunjang yang paling signifikan adalah ketersediaan guru yang kompeten dan profesional yang dapat memberikan pelayanan proses pendidikan secara langsung pada peserta didik. Lembaga

Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Barat sepakat bahwa jantungnya peningkatan mutu sekolah adalah evaluasi diri sekolah, dan kata kunci dari evaluasi diri sekolah terletak pada evaluasi diri guru dan tenaga kependidikan lainnya. Berdasarkan hasil visitasi di hampir seluruh kabupaten/kota, rendahnya Proses Belajar Mengajar di kelas menjadi profil utama di setiap sekolah. Oleh karena itu, LPMP Jawa Barat menilai bahwa guru menjadi sasaran utama program evaluasi diri sekolah pada tahap awal, sehingga program ini difokuskan pada evaluasi diri guru (*self-assessment of teacher*).

Fokus Program *Teacher Self Evaluation* adalah membantu guru mencapai level kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi pedagogik dan kompetensi professional yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Standar Kompetensi Guru.

Seiring perkembangannya program *Teacher Self Evaluation* LPMP Jawa Barat senantiasa melakukan evaluasi kinerjanya dan melakukan perbaikan-perbaikan, baik dari sisi konten program maupun jasa layanan pendidikannya. Proses monitoring program dilakukan baik secara langsung melalui kunjungan oleh tim management Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Barat, atau melalui pengukuran hasil capaian program untuk empat kompetensi yang menjadi fokus pendampingan. Hasil uji melalui test kompetensi pedagogik dan profesional, pengisian instrumen evaluasi mandiri guru untuk kompetensi sosial dan kepribadian, serta observasi kelas untuk kompetensi pedagogik merupakan bahan dasar dalam melakukan kontrol mutu capaian program.

Disisi lain tuntutan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan dewasa ini terus meningkat. Masyarakat pendidikan sekarang tidak lagi terpaku pada dasar standar yang ditetapkan pemerintah semata, melainkan menuntut adanya mutu layanan yang ditentukan oleh kebutuhan masyarakat pendidikan itu sendiri. Fenomena ini berpengaruh pada mutu hubungan antara pemerintah dan masyarakat pendidikan.

Jika sebelumnya lembaga pemerintahan diposisikan lebih tinggi daripada masyarakat atau bahkan mungkin berperilaku seolah-olah pemerintahan adalah sistem yang tertutup, maka kini lembaga pemerintahan dan masyarakat memiliki posisi yang setara.

Hasil survey yang dilakukan oleh Lembaga Survey Indonesia (LSI) menunjukkan penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Tercatat pada Juli 2009 sebesar 85% kemudian turun menjadi 70% pada Januari 2010 dan Indo Barometer yang turun dari 90% pada Juli 2009 menjadi 75% pada Januari 2010 (Suryana, 2010).

Mengamati fakta ini, perlu disadari bahwa memberikan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu media untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat tersebut. Pelayanan publik yang bermutu kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman (Napitupulu, 2007 : 193), yaitu:

bahwa banyak pelayanan publik yang tidak bermutu sehingga konsumen tidak puas. Aktualisasi ketidakpuasan terhadap pelayanan yang tidak bermutu itu dapat diamati dari sikap dan perilaku konsumen. Penyebab pelayanan yang tidak bermutu itu adalah adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima masyarakat.

Dari pemaparan di atas lembaga pemerintahan seperti Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan sebagai penyedia layanan (*service provider*) publik khususnya dalam bidang peningkatan mutu pendidikan sebaiknya mempertimbangkan apa yang harus dipuaskan terhadap *stake holder* yaitu masyarakat pendidikan. Hal ini sangat penting karena apabila sebuah lembaga pemerintahan mengabaikannya maka akan terjadi kesenjangan antara mutu layanannya dengan harapan *stake holder*.

Sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan publik dalam bidang pendidikan dan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008, Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat harus mampu memberikan layanan yang bermutu kepada salah satu *stake holder* terdekatnya, yaitu guru.

Selama pelaksanaan program ini Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Barat telah mencoba memberikan pelayanan terbaiknya dalam melakukan pendampingan bagi guru-guru dalam meningkatkan kompetensinya baik melalui pendampingan langsung maupun melalui instrument evaluasi mandiri guru. Untuk mengetahui pengaruh tingkat mutu layanan program Teacher Self Evaluation terhadap kompetensi guru dan mutu proses pembelajaran, maka peneliti merasa perlu untuk mengkaji hal tersebut.

Memperhatikan latar belakang tadi maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Mutu Layanan Program Teacher Self Evaluation terhadap Kompetensi Pedagogik dan Mutu Proses Pembelajaran”**.

B. Identifikasi Masalah

Kementerian Pendidikan Nasional dalam Rencana Strategis Jangka Menengah tahun 2009 – 2013 telah menetapkan point penting mengenai Pelayanan Publik bidang Pendidikan. Akses informasi pendidikan, mutu layanan bidang pendidikan dan akselerasi peningkatan mutu pendidikan menjadi dasar bagi setiap langkah yang dilakukan oleh lembaga-lembaga yang berada di lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional. Berbagai usaha dilakukan Kementerian Pendidikan Nasional untuk meningkatkan mutu pendidikan bangsa ini melalui berbagai program.

Ketidakpercayaan atau kurang puas publik terhadap pelayanan jasa di berbagai bidang menjadi suatu permasalahan tersendiri, tidak terkecuali bagi Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan sebagai salah satu kepanjangan tangan pusat di daerah yang bertugas membantu pemerintah daerah dalam melakukan proses penjaminan mutu pendidikan. LPMP sudah seharusnya memikirkan strategi untuk perbaikan mutu pendidikan, untuk kemudian dituangkan ke dalam berbagai program penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan.

Tenaga Pendidik mendapatkan prioritas dalam proses perbaikan mutu berkelanjutan khususnya bagi Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan, dengan fokus utama adalah peningkatan empat kompetensi guru, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap mutu proses pembelajaran dan mutu lulusan.

Selama hampir delapan tahun Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Barat menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO di lingkungan kerjanya, mutu proses dalam penyelenggaraan program peningkatan mutu tentunya

mendapatkan perhatian dalam rangka kontrol kualitas sehingga lembaga pemerintahan seperti Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Barat mampu membuktikan bahwa pelayanan jasa bidang pendidikan yang diberikan mampu sesuai dan berdampak baik pada proses penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan, baik di tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, bahkan provinsi. Dari sekian banyak program penjaminan dan peningkatan mutu yang diselenggarakan LPMP Jawa Barat, program *Teacher Self Evaluation* adalah program unggulan yang berfokus pada peningkatan kemampuan empat kompetensi guru.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dari permasalahan umum yang dihadapi lembaga pemerintahan atas ketidakpuasan dan ketidakpercayaan publik akan mutu layanan jasa yang diberikan serta dampak yang disebabkan dari layanan jasa tersebut adalah sangat luas, untuk itu perlu dilakukan pembatasan masalah baik secara metodologis maupun secara teroris. Secara metodologis penelitian ini termasuk penelitian dengan pendekatan deskriptif didukung data kuantitatif. Mutu Layanan Program Penjaminan dan Peningkatan Mutu Pendidikan yang menjadi variabel bebas dalam penelitian adalah mutu layanan program *Teacher Self Evaluation* sebagai program unggulan Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Barat sejak tahun 2008. Dari keempat kompetensi yang menjadi sasaran peningkatan kompetensi guru peserta program *Teacher Self Evaluation* yang

digunakan sebagai variabel terikat adalah kompetensi Pedagogik, serta mutu proses pembelajaran.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka (*permasalahan umum*) permasalahan penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu layanan program Teacher Self Evaluation yang diselenggarakan LPMP Jawa Barat?
2. Bagaimana kompetensi pedagogik guru-guru peserta program Teacher Self Evaluation?
3. Bagaimana mutu proses pembelajaran guru-guru peserta program Teacher Self Evaluation?
4. Bagaimana pengaruh mutu layanan program Teacher Self Evaluation terhadap kompetensi pedagogik guru peserta program?
5. Bagaimana pengaruh mutu layanan program Teacher Self Evaluation terhadap mutu proses pembelajaran?
6. Bagaimana pengaruh kompetensi pedagogik guru peserta program Teacher Self Evaluation terhadap mutu proses pembelajaran?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana Mutu Layanan Program Teacher Self Evaluation
2. Mengetahui tingkat kompetensi pedagogik guru-guru program Teacher Self Evaluation
3. Mengetahui mutu proses pembelajaran guru-guru program Teacher Self Evaluation
4. Menganalisis sejauh mana pengaruh mutu layanan program Teacher Self Evaluation terhadap kompetensi pedagogik guru.
5. Menganalisis sejauh mana pengaruh mutu layanan program Teacher Self Evaluation terhadap mutu proses pembelajaran.
6. Menganalisis pengaruh kompetensi pedagogik guru peserta program Teacher Self Evaluation terhadap mutu proses pembelajaran.

F. Manfaat penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari kegiatan penelitian ini yakni manfaat dari segi teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pendidikan terutama yang berkaitan dengan mutu layanan program dalam kerangka penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti sejenis pada waktu yang akan datang terutama yang berkaitan dengan penjaminan mutu pendidikan khususnya mutu layanan program.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan input bagi pengembangan kapasitas lembaga penyedia layanan program peningkatan mutu bagi tenaga pendidik seperti Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.
- b. Penelitian ini dapat menjadi pijakan dalam pengembangan program serupa, khususnya perbaikan program Teacher Self Evaluation LPMP Jawa Barat.

G. Asumsi Dasar

Asumsi dasar penelitian dipandang sebagai landasan teori atau titik tolak pemikiran yang digunakan dalam suatu penelitian, dimana kebenarannya diterima oleh peneliti. Dalam merumuskan asumsi dasar penelitian ini ditempuh melalui telaah berbagai konsep dan teori yang berkaitan dengan masalah penelitian sebagai berikut :

Teori Mutu

Mutu Layanan

Bentuk Layanan Program (IHT, Diklat, Wshop, coaching and mentoring)

Peningkatan Kompetensi

H. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan identifikasi masalah maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Mutu Layanan Program *Teacher Self Evaluation* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Kompetensi Pedagogik.
2. Mutu Layanan Program *Teacher Self Evaluation* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap mutu proses pembelajaran.
3. Kompetensi Pedagogik secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Mutu Proses Pembelajaran.

I. Metode Penelitian

Penelitian tentang Pengaruh Mutu Layanan Program *Teacher Self Evaluation* terhadap Kompetensi Pedagogik dan Mutu Proses Pembelajaran merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional atau hubungan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan instrumen kuesioner berupa angket yang diberikan kepada responden, serta dengan memanfaatkan data sekunder hasil pelaksanaan program.

J. Lokasi dan Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan pada sekolah-sekolah binaan LPMP Jawa Barat peserta program yang tersebar di tiga kabupaten, yaitu : Kabupaten Majalengka, Kabupaten Bandung Barat, dan Kabupaten Sukabumi. Sampel yang diambil adalah sampel jenuh atau sampel populasi, dimana semua populasi sebanyak 55 orang guru peserta program dijadikan sampel.