

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan masyarakat yang semakin kompetitif menuntut setiap orang untuk berkompetisi secara sehat. Demikian halnya dengan sebuah lembaga, termasuk lembaga pendidikan kompetisi untuk merebut pasar menuntut setiap lembaga untuk mengedepankan kualitas dalam proses manajerial serta pembelajarannya. Membangun kualitas pendidikan yang potensial harus dimulai dari komponen yang terkecil yaitu ruang kelas, dimana didalam ruang kelas tersebut terdapat proses pembelajaran, penciptaan sumberdaya manusia yang berkualitas terjadi. Sekolah dituntut harus dapat memfasilitasi keberhasilan proses pembelajaran tersebut sehingga budaya mutu yang diinginkan dapat berhasil dicapai.

Manajemen sekolah di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk membangun lembaganya menjadi sebuah sekolah yang dapat memenuhi tanggung jawab tersebut. Dibutuhkan upaya dan motivasi yang kuat agar sekolah mampu berdaya saing. Bukan untuk alasan bersaing dalam hal gengsi dan merasa paling unggul, tapi tetap bersaing untuk membuat sebuah pendidikan yang dapat bermanfaat bagi peserta didik, lingkungan masyarakat dan diharapkan agar semua lapisan masyarakat memiliki kesadaran akan pentingnya pendidikan.

Sekolah tidak dapat diartikan hanya sekedar sebuah ruangan atau gedung atau tempat anak-anak berkumpul dan mempelajari sejumlah materi pengetahuan akan tetapi sekolah sebagai institusi peranannya jauh lebih luas dari pada itu. Sekolah adalah sebuah pranata sosial yang bersistem, meliputi berbagai komponen yang satu sama lain saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Komponen yang dimaksud adalah siswa, pendidik, tenaga kependidikan, kurikulum dan fasilitas pendidikan lainnya. Komponen lain yang juga berpengaruh besar terhadap proses penyelenggaraan dan peningkatan kualitas pendidikan adalah pemangku

kepentingan (*Stakeholder*). Terutama orang tua siswa dan masyarakat pengguna layanan pendidikan. Sejalan dengan ungkapan diatas Fattah, (2004,hlm. 23) berpendapat bahwa sekolah merupakan organisasi yang didesain untuk dapat berkontribusi terhadap upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat suatu bangsa. Untuk itu sekolah perlu diatur oleh sistem organisasi yang memiliki budaya akademik yang dapat diterima oleh *stakeholder* sekolah. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal harus dapat mengembangkan semua potensi yang dimiliki oleh siswa yang meliputi unsur koqnitif, afektif dan psikomotorik. Hal ini sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yang tertuang dalam sistem pendidikan nasional nomor 20 tahun 2003. Fungsi dan tugas utama sekolah adalah meneruskan , mempertahankan dan mengembangkan budaya masyarakat melalui pembentukan kepribadian anak-anak agar menjadi manusia dewasa dari sudut usia maupun intelektualnya serta terampil dan bertanggung jawab sebagai upaya mempersiapkan generasi pengganti yang mampu mempertahankan eksistensi kelompok atau masyarakat bangsanya dengan budaya yang mendukungnya. Sekolah sebagai satuan pendidikan terdepan dalam mendidik para siswanya memerlukan pengelolaan yang profesional sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

Dalam manajemen berbasis sekolah yang merupakan suatu model manajemen yang memberikan hak kepada sekolah untuk mengembangkan potensinya dan mendorong pengambilan keputusan partisipatif yang melibatkan secara langsung semua stakeholder sekolah (guru, siswa, kepala sekolah, tenaga administrasi sekolah, orang tua siswa dan masyarakat) untuk meningkatkan kualitas sekolah berdasarkan kebijakan pendidikan nasional. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kinerja sekolah melalui pemberian kewenangan dan tanggung jawab yang lebih besar kepada sekolah yang dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip tata pengelolaan sekolah yang baik, yaitu partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Kinerja sekolah yang dimaksud meliputi peningkatan kualitas, efektivitas, efisiensi, produktivitas, dan inovasi pendidikan. Diharapkan dengan kemandiriannya sekolah lebih berdaya dalam mengembangkan program-program yang tentu saja lebih

sesuai dengan kebutuhan dan potensi yang dimilikinya.. Kebijakan ini diambil seiring dengan diberlakukannya otonomi setiap daerah. Seiring dengan otonomi yang dijalankan oleh setiap pemerintah, baik itu pemerintah daerah atau kota, maka dalam bidang pendidikan pun terkena imbasnya. Memberikan kebebasan yang selebar lebarnya bagi sekolah untuk membangun sekolahnya sendiri. Tentu dengan acuan dan pedoman yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Tujuan otonomi daerah dipandang dari bidang pendidikan antara lain (1) meningkatkan layanan pendidikan yang lebih dekat, cepat, mudah, murah, dan sesuai kebutuhan masyarakat dengan menekankan pada prinsip demokratis dan berkeadilan, tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, kemajemukan bangsa (memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah), sistemik dengan sistem terbuka dan multimakna; (2) pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik sepanjang hayat; (3) memberikan keteladanan, membangun kemauan; (4) mengembangkan kreativitas peserta didik, (5) mengembangkan budaya membaca, menulis, berhitung, dan memberdayakan seluruh komponen masyarakat (peran serta masyarakat); (6) pemerataan dan keadilan; (7) meningkatkan kesejahteraan pendidik dan tenaga ; kependidikan; (8) akuntabilitas publik; (9) transparansi; (10) memperkuat ; integritas bangsa (memelihara hubungan yang serasi antara pusat dan daerah dan antar daerah dalam rangka keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia atau NKRI); (11) meningkatkan daya saing di era global. Jika tujuan ini tercapai maka hal-hal inilah yang menjadi dampak positif otonomi daerah terhadap input pendidikan.

Terkait dengan konsep manajemen berbasis sekolah tujuan yang ingin dicapai oleh sekolah adalah pencapaian kualitas sekolah yang maksimal. Mutu/kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau layanan yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat (Rohiat,2010 hlm. 52). Dalam konteks pendidikan, kualitas yang meliputi input, proses, dan output. Kualitas pendidikan yang diinginkan tidak akan terjadi begitu saja. Kualitas yang diinginkan tersebut harus direncanakan. Kualitas

perlu menjadi sebuah bagian penting dalam strategi sebuah institusi dan untuk meraihnya wajib menggunakan pendekatan yang sistematis dengan menggunakan proses perencanaan yang matang. Oleh sebab itu penetapan sebuah standar untuk kualitas layanan yang prima harus dilakukan oleh pemerintah.

Standar layanan minimal pendidikan dapat diartikan sebagai ketentuan tentang kualitas layanan pendidikan yang layak diterima oleh rakyat Indonesia dan diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten/kota secara langsung maupun secara tidak langsung melalui sekolah dan madrasah. (Permendikbud No 32 tahun 2013 Tentang standar layanan minimal penyesuaian dari Permendiknas no 15 tahun 2010). SPM diharapkan mampu mempersempit kesenjangan kualitas pendidikan yang kedepannya juga diharapkan berimplikasi pada mengecilnya kesenjangan sosial ekonomi.

Kotler. (2008, hlm. 444) mendefinisikan: “*Service is any act of performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to physical product*”. Yang diartikan bahwa layanan merupakan setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya mungkin tidak terikat dengan suatu produk fisik.

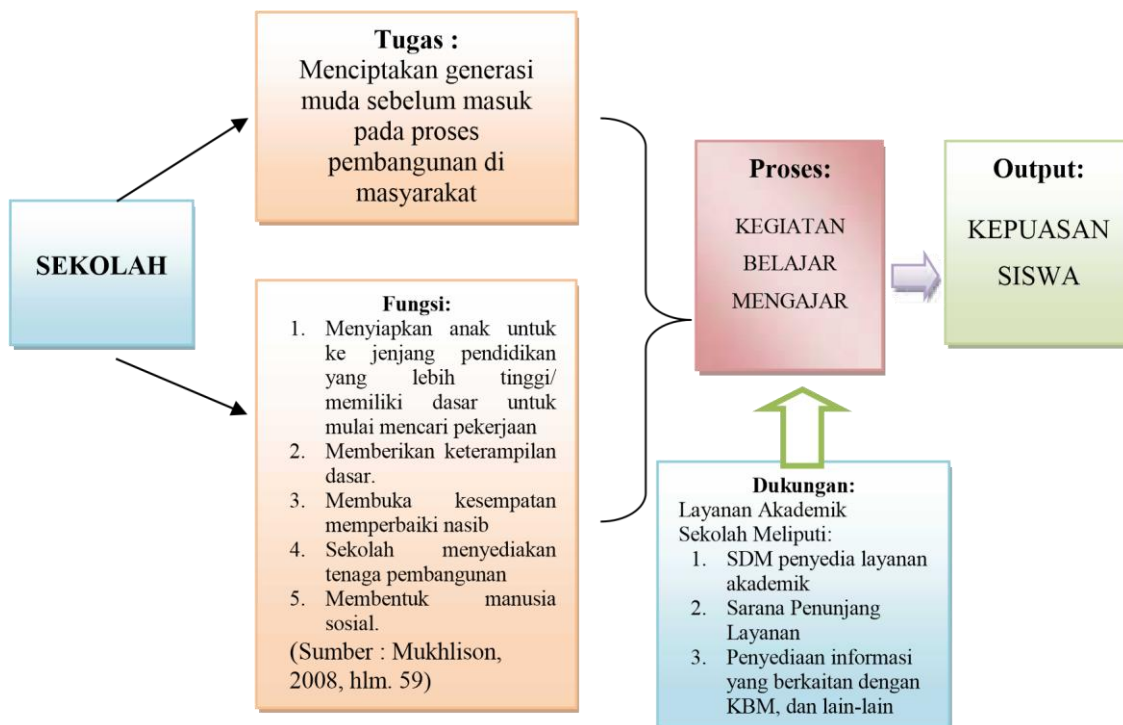
Secara khusus layanan akademik merupakan layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada konsumen pendidikan. sebagai bagian dari layanan publik, layanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam menunjang proses akademik/belajar mengajar yang ada didalam satuan pendidikan. Berlangsungnya proses layanan akademik bertujuan untuk memenuhi hak dari konsumen pendidikan yaitu siswa. Tujuan peningkatan kualitas layanan akademik pada sekolah menengah atas (SMA) diharapkan dapat mendukung proses belajar mengajar di kelas. Tanpa adanya layanan akademik yang

berkualitas proses belajar mengajar di kelas akan terhambat. Sehingga siswa sebagai konsumen pendidikan akan merasa dirugikan.

Dalam gambar 1.1 dijelaskan bagaimana posisi layanan akademik dalam sekolah sebagai lembaga tempat berlangsungnya proses belajar mengajar, dimulai dari tugas dan fungsi sekolah, tugas sekolah yaitu menciptakan generasi muda sebelum masuk dalam proses pembangunan dimasyarakat. Fungsi sekolah yaitu:

1. menyiapkan anak untuk kejenjang pendidikan yang lebih tinggi/memiliki dasar untuk memulai mencari pekerjaan;
- (2). Memberikan keterampilan dasar kepada anak.;
- (3). Membuka kesempatan untuk memperbaiki masa depan.;
- (4). Sekolah menyediakan tenaga pembangunan.;
- (5). Membentuk manusia sosial.

Tugas dan fungsi sekolah tersebut akan tercapai dengan terlaksananya proses kegiatan belajar dan mengajar yang didukung dengan layanan akademik yang efektif. Layanan akademik disini meliputi tenaga penyedia layanan yang profesional, sarana penunjang layanan, dan penyediaan informasi yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar dan lain-lain. Berdasarkan proses belajar yang ditunjang dengan layanan yang efektif maka terciptalah kepuasan siswa sebagai konsumen pendidikan dan diharapkan hasil belajar siswa pun meningkat.



Gambar 1.1

Fungsi dan Peran Sekolah Sebagai Organisasi Pemberi Layanan

Tantangan yang dihadapi sekolah pada masa sekarang sangat banyak diantaranya meliputi tenaga pendidik dan kependidikan yang belum kompeten, sarana prasarana penunjang pembelajaran yang belum layak, serta penerapan kurikulum baru masih menjadi kontroversi dilingkungan dunia pendidikan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut pendidikan di Indonesia pada umumnya belum memiliki kualitas secara merata. Sekolah yang tadinya berdasarkan sisi pasokan (*supply oriented*) bergeser menjadi berdasarkan kebutuhan (*demand oriented*). Dalam hal ini pemerintah dan penyelenggara pendidikan harus memberikan layanan kebutuhan siswa, pendidik, tenaga kependidikan dan orang tua. Dengan demikian terjadi pergeseran orientasi yaitu ingin memberikan keterjaminan dalam layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan.

Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari

yang diharapkan, layanan dapat dikatakan berkualitas. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, layanan dapat dikatakan tidak berkualitas, Namun apabila kenyataan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan maka layanan dikatakan memuaskan.

Banyak faktor yang mempengaruhi layanan akademik pada satuan pendidikan seperti sekolah. meliputi kepemimpinan kepala sekolah, ketersediaan sarana penunjang layanan, kinerja guru serta tenaga administrasi sekolah, iklim organisasi sekolah, pengetahuan pendidik/tenaga kependidikan, motivasi stakeholder sekolah, dan siswa selaku konsumen/penikmat layanan akademik. Orientasi layanan yang dilaksanakan pada SMA Negeri bertujuan memuaskan siswa selaku konsumen. Jika harapan siswa terhadap layanan tidak sesuai dengan kondisi layanan yang diterapkan maka layanan tersebut dianggap belum berkualitas begitu juga sebaliknya jika harapan siswa terhadap layanan yang sesuai dengan kondisi layanan yang diterapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas.

Sebagai produk layanan dalam organisasi pendidikan yang memenuhi kualitas atau mutu dapat dilihat dari berbagai aspek sebagai berikut; 1). Komunikasi, komunikasi antara penerima layanan yaitu siswa dengan pemberi layanan yaitu stakeholder sekolah; 2). Kredibilitas, yaitu kepercayaan pihak penerima layanan terhadap pemberi layanan; 3). Keamanan, kemanan terhadap layanan yang diberikan; 4). Pengetahuan kustomer, yaitu pengertian dari pihak pemberi layanan pada penerima layanan.

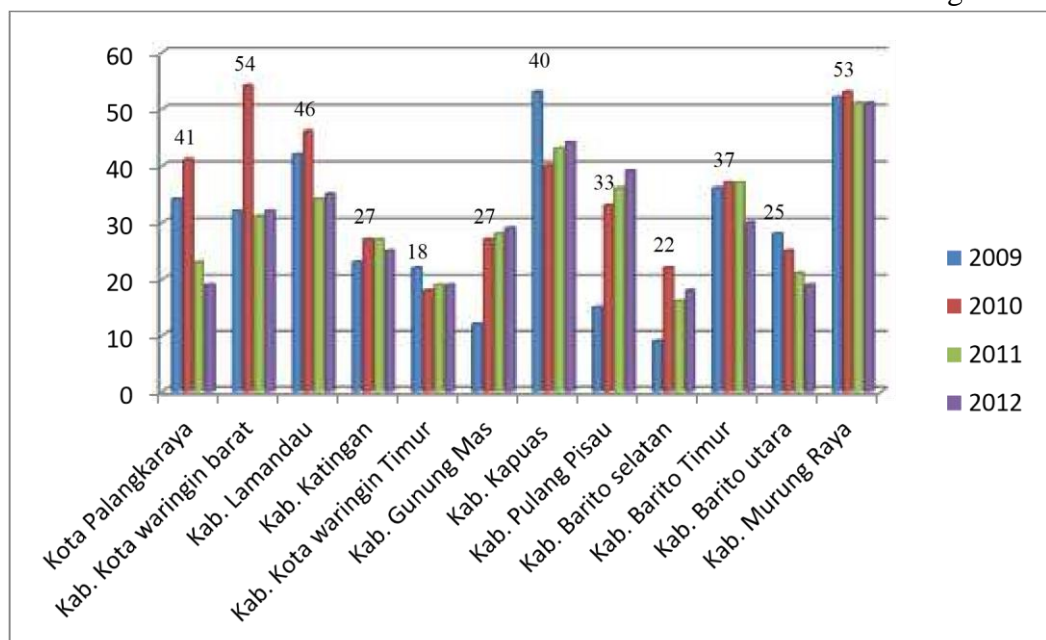
Provinsi Kalimantan Tengah merupakan salah satu provinsi yang sedang berkembang di Indonesia. Sektor pembangunan meliputi infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan ekonomi sedang dikembangkan dengan aktif. Sektor pendidikan mengambil peranan penting dalam upaya pembangunan di Provinsi Kalimantan Tengah. Perhatian pemerintah daerah dianggap berperan penting dalam peningkatan kualitas pendidikan di Kalimantan Tengah terutama kualitas pendidikan menengah.

Secara nasional tingkat pendidikan di Kalimantan Tengah belum se maju pendidikan di Provinsi lain terutama yang ada di pulau Jawa. Masalah peningkatan kualitas pendidikan yang belum merata menjadi masalah yang serius di Provinsi Kalimantan Tengah, Dari data Kemdiknas tahun 2008 untuk tingkat pendidikan menengah di Kalimantan Tengah berada pada peringkat 23 dari 33 provinsi di Indonesia. Dengan tingkat perluasan pendidikan hanya mencapai 58,32% (Sumber: Renstra Kemdiknas 2010-2014 diakses Januari 2013). masalah yang nyata nampak dalam kaitannya dengan kualitas pendidikan di Kalimantan Tengah adalah masalah sarana pendidikan yang masih kurang, tenaga pendidik yang masih belum memenuhi standar serta belum menjadikan pendidikan sebagai fokus yang utama dalam pembangunan khususnya di Kalimantan Tengah. Kualitas masih menjadi fokus kedua setelah pemerataan pendidikan.

Berikut ini grafik permintaan perbaikan sarana fisik yang diajukan sekolah di provinsi Kalimantan Tengah kepada pemerintah provinsi tahun 2009-2012:

Grafik 1.1

Permintaan Perbaikan Sarana Fisik Sekolah di Provinsi Kalimantan Tengah



Sumber : Lampiran 5

Dari grafik 1.1 diatas dapat dilihat bahwa permintaan sarana fisik sekolah kepada pemerintah daerah terus meningkat dan belum ada perbaikan yang secara signifikan terlihat. Hal tersebut diketahui dari jumlah permintaan perbaikan sarana fisik sekolah penunjang layanan akademik yang belum berkurang setiap tahunnya. Permasalahan prasarana fisik yang kurang memadai akan menjadi salah satu faktor penghambat berjalannya proses belajar mengajar. Layanan akademik sekolah pada dasarnya harus didukung oleh sarana fisik sekolah berupa ruangan dan bangunan yang benar-benar memadai agar terlaksananya proses belajar mengajar yang efektif. Kurangnya sarana fisik di Kalimantan Tengah salah satunya penyebabnya yaitu evaluasi dari pemerintah daerah ke daerah-daerah terpencil masih jarang, ditambah dengan akses jalan menuju sekolah-sekolah di kabupaten-kabupaten masih belum layak dilalui. Dengan adanya permasalahan infrastruktur tersebut pemerataan pendidikan di kabupaten-kabupaten dalam provinsi Kalimantan Tengah masih belum dicapai.

Adanya berbagai upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pemerataan pendidikan diharapkan akses dan kualitas pendidikan dapat dicapai dengan baik, dengan adanya otonomi daerah provinsi Kalimantan tengah di harapkan dapat semakin mengembangkan berbagai sector dalam daerahnya terutama sector pendidikan yang dianggap masih kalah dengan provinsi lain di Indonesia. Kondisi geografis disebut-sebut sebagai salah satu factor penghambat pemerataan dan kualitas pendidikan di provinsi ini. Kondisi pendidikan di provinsi Kalimantan dianggap masih memprihatinkan. Bahkan dapat dikatakan tertinggal jauh di bandingkan provinsi-provinsi lain di Indonesia.

Dari hasil survey yang di lakukan LPMP Kalimantan Tengah mengenai kebaikan, kecemasan dan harapan tentang pendidikan di Kalimantan tengah, terhadap responden 220 orang guru SMA/MA di 14 kabupaten/kota seKalimantan Tengah. Dapat di ketahui bahwa: (1). Sarana pendidikan meliputi buku teks dan kemudahan mengakses informasi teknologi di lingkungan sekolah masih kurang, (2). Belum pahamnya guru terhadap pelaksanaan kurikulum yang baru di terapkan

pemerintah pusat dan daerah, koordinasi pemimpin , tenaga administrasi dan guru kurang, belum seluruh lapisan masyarakat menikmati pendidikan yang layak, dan angka putus sekolah masih tinggi. (Sumber: LPMP Kalteng pada tanggal 8-14 Juni 2009). Dari hasil survey tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi kualitas yang kurang menunjang pendidikan di Provinsi Kalimantan Tengah tersebut akan berdampak pada hasil belajar siswa secara tidak langsung.

Kesenjangan yang terjadi di Kalimantan Tengah juga dapat dilihat dari sekolah yang sudah memenuhi akreditasi sekolah. dari 130 Sekolah Menengah Negeri hanya terdapat 47 sekolah menengah negeri yang memiliki akreditasi diantaranya hanya 14 sekolah yang memiliki akreditasi A (sumber: BAN S/M Provinsi Kalimantan Tengah, 2012). Sedangkan SMA Negeri lainnya belum memiliki akreditasi dan belum memenuhi 8 standar yang telah ditetapkan dalam PP no 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan

Sebagaimana diketahui bahwa akreditasi sekolah/madrasah adalah proses penilaian secara komprehensif terhadap kelayakan satuan atau program pendidikan, yang hasilnya diwujudkan dalam bentuk sertifikat pengakuan dan peringkat kelayakan yang dikeluarkan oleh suatu lembaga yang mandiri dan profesional.

Penggunaan instrumen akreditasi yang komprehensif dikembangkan berdasarkan standar yang mengacu pada SNP. Hal ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 yang memuat kriteria minimal tentang komponen pendidikan. Seperti dinyatakan pada pasal 1 ayat (1) bahwa SNP adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu, SNP harus dijadikan acuan guna memetakan secara utuh profil kualitas sekolah/madrasah. Di dalam pasal 2 ayat (1), lingkup SNP meliputi: (1). standar isi; (2). standar proses; (3). standar kompetensi lulusan; (4). standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5). standar sarana dan prasarana; (6). standar pengelolaan; (7). standar pembiayaan; dan (8). standar penilaian pendidikan.

Dengan adanya SNP diharapkan menjadi pendorong dan dapat menciptakan suasana kondusif bagi pertumbuhan pendidikan dan memberikan arahan untuk evaluasi diri sekolah/ madrasah yang berkelanjutan, serta menyediakan perangsang untuk terus berusaha mencapai kualitas yang diharapkan, dengan kata lain bahwa sekolah yang telah memenuhi 8 standar tersebut dapat dikatakan berkualitas.

Kualitas pendidikan yang dilihat dari kondisi sarana-prasarana sekolah dan kondisi tenaga pendidik di Provinsi Kalimantan Tengah juga belum terdapat peningkatan yang signifikan. Kondisi sarana fisik sekolah yang terdapat di beberapa kabupaten di provinsi Kalimantan Tengah juga masih memprihatinkan, banyak bangunan sekolah yang tidak layak, dan sudah rusak. Perhatian pemerintah daerah masih sangat kurang, hal tersebut di sebabkan akses ke daerahdaerah yang terpencil masih sangat minim, terutama jika musim hujan tiba maka jalan-jalan lintas kabupaten kota akan banjir atau rusak parah. Kondisi geografis merupakan salah satu alasan utama mengapa akses pendidikan di daerah terpencil di Provinsi Kalimantan Tengah sulit untuk di jangkau.

Dalam pengembangannya tentang peningkatan kualitas di provinsi Kalimantan Tengah, Pemerintah daerah telah menetapkan program peningkatan kualitas pendidikan berdasarkan kearifan lokal yang di sebut program “KALTENG HARATI” yang berdasarkan Pergub No 22 Tahun 2011 Tentang Kearifan Lokal di Provinsi Kalimantan Tengah dimana pengertian “Harati” sendiri berasal dari bahasa suku dayak ngaju (Suku Dayak Mayoritas yang Ada Di provinsi Kalimantan Tengah) yang berarti suatu sikap, Karakter nilai-nilai kearifan lokal yang luhur dan jujur, ramah, santun, toleran, gotong royong, bhineka tunggal ika dalam bingkai NKRI dengan filosofi hidup di rumah “Betang” (Rumah adat suku Dayak). Penerapan kualitas berbasis kearifan lokal diharapkan seluruh stakeholder sekolah dapat mengadaptasi karakter dan nilai-nilai yang terkandung dalam kearifan lokal dan ditransformasikan kedalam kehidupan sehari-hari dalam lingkungan sekolah dan lingkungan rumahnya.

Program peningkatan kualitas pendidikan ini dikemukakan oleh Gubernur Kalimantan Tengah pada tanggal 03 Mei 2010 dan hingga 2013 program ini menjadi program pendidikan kualitas yang di di terapkan pada setiap jenjang pendidikan yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah. Sasaran program ini adalah: 1). Kesejahteraan Guru. 2). Pelatihan Guru, 3) Beasiswa untuk siswa berprestasi, 4). Penyediaan dan pendistribusian buku-buku pelajaran, 5). Peningkatan kualitas belajar mengajar melalui layanan maksimal. (Sumber: Kepala Dinas Pendidikan Provinsi KALTENG dalam Rakerda Kepala Dinas Kab/Kota se-Kalimantan Tengah, Juli 2013).

Program “Kalteng Harati” yang diterapkan setiap jenjang pendidikan terutama jenjang pendidikan menengah atasditerapkan secara berbeda, dimana kearifan lokal yang menjadi dasarnya dan diterapkan sesuai kondisi dan permasalahan yang timbul di setiap unit sekolah. Kondisi pendidikan di kota dan kabupaten sangat berbeda dimana akses untuk menjangkau pendidikan pada didaerah terpencil sangat sulit di jangkau. Masalah infrastruktur merupakan hal yang krusial dan sudah seharusnya diperhatikan oleh pemerintah karena secara langsung mempengaruhi seluruh sektor yang ingin dikembangkan di provinsi kalimantan tengah. Dalam program “Kalteng Harati” salah satu fokus yang ingin dicapai adalah peningkatan kualitas proses belajar mengajar melalui layanan maksimal. Layanan yang di harapkan dapat diterima siswa sebagai konsumen pendidikan pada tingkat sekolah haruslah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa tersebut. Layanan disebut berkualitas merupakan perbandingan antara layanan yang diterima oleh konsumen dan layanan yang diharapkan oleh konsumen (Tjiptono, 2011, hlm. 54).

Setelah upaya peningkatan kualitas tenaga kependidikan dan kualitas sarana prasarana sekolah maka tujuan akhir dari keseluruhan capaian ini adalah peningkatan kualitas layanan pendidikan yang ada di ruang lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah. Secara khusus peningkatan kualitas layanan yang di maksud adalah peningkatan kualitas layanan yang ada di sekolah khususnya SMA Negeri di provinsi Kalimantan Tengah. Arah peningkatan kualitas

layanan akademik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah belum di dukung oleh kompetensi tenaga layanan yang ada di sekolah yaitu tenaga administrasi sekolah atau tata usaha. Peningkatan kualitas tenaga administrasi sekolah belum menjadi perhatian pemerintah daerah maupun pemegang kebijakan pada satuan/unit pendidikan yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah. Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas layanan yang ada pada SMA di Provinsi Kalimantan Tengah dikarenakan belum banyak penelitian mengenai kualitas akademik yang ada di Kalimantan Tengah. Terutama berkaitan dengan tenaga administrasi atau tata usaha dan kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada siswa. Selain itu peneliti pun belum menemukan penelitian-penelitian terkait dengan sistem informasi manajemen dalam menunjang kualitas layanan akademik sekolah yang diterapkan pada sekolah-sekolah yang terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah. Sekolah yang telah memiliki akreditasi diharapkan telah memenuhi 8 standar yang telah ditetapkan pemerintah, dengan kata lain sekolah yang telah memiliki akreditasi diasumsikan berkualitas dibandingkan sekolah yang belum memiliki akreditasi. Secara empiris sistem informasi manajemen sekolah telah menjadi program unggulan yang wajib diterapkan pada setiap sekolah yang terdapat di provinsi Kalimantan Tengah dari jenjang sekolah dasar hingga sekolah menengah atas.

Dari Latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Layanan Akademik pada SMA Negeri terakreditasi yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah, dengan identifikasi masalah sebagaimana dikemukakan di bawah ini.

B. Identifikasi Masalah

Layanan umum kepada masyarakat akan berjalan sebagaimana yang diharapkan , apabila factor pendukungnya dapat di fungsikan sebagaimana mestinya. Terdapat beberapa factor yang mendukung berjalannya suatu layanan akademik dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang

berkecimpung dalam layanan tersebut; (2). Factor aturan yang menjadi landasan kerja layanan; (3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan layanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan layanan ; (5). Factor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas layanan. Keenam factor tersebut memiliki peran yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan layanan secara optimal baik berupa layanan verbal, layanan, tulisan atau layanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan. Di Provinsi Kalimantan Tengah diketahui banyak faktor yang belum memadai dalam peningkatan kualitas layanan, beberapa diantaranya kurangnya koordinasi petugas layanan dengan kepala sekolah selaku pemegang keputusan tertinggi dalam sekolah, terdapat tumpang tindih deskripsi pekerjaan antara tenaga administrasi dengan guru serta sering ditemukan tenaga administrasi sekolah tidak berada pada tempatnya ketika jam sekolah berlangsung. faktor-faktor tersebut dapat menghambat proses layanan yang ada di sekolah dan secara tidak langsung akan mempengaruhi proses belajar mengajar.

Terdapat enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam factor tersebut adalah: Kepemimpinan, Pendidikan, Perencanaan, Review, komunikasi, penghargaan dan pengakuan (Tjiptono 2005, hlm. 75 – 76). Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen akan layanan yang di berikan, hal tersebut karena konsumen merupakan pengguna layanan dan merupakan tujuan utama dari *market service*. Hubungan dengan pengguna layanan merupakan prinsip manajemen layanan yang utama (Tjiptono dan Chandra, 2011. hlm. 65). Prinsip-prinsip berikut ini merupakan penunjang *excellence service management*, yang meliputi: *The profit and business logic, Decision making authority, Organizational focus, supervisory control, Reward sistem , and measurement focus* (Gronroos, 2006, hlm. 319-320).

Kirom (2012, hlm. 8) Menyebutkan bahwa kemampuan profesional sumber daya manusia dilingkungan organisasi public berpengaruh secara langsung terhadap peningkatan kinerja staf selain itu terpeliharanya iklim layanan yang kondusif juga berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam mencapai kepuasan konsumen. Mengelola kinerja melalui sistem manajemen kinerja akan membangun harapan yang nyata untuk mencapai optimalisasi layanan. Untuk mencapai layanan akademik yang maksimal dan berkualitas tinggi maka banyak faktor yang harus diperhatikan sesuai dengan yang telah di kemukakan diatas, Faktor-faktor tersebut meliputi:



Gambar 1.2 :

Faktor-Faktor Penunjang Kualitas Layanan

Sumber: Grives (2003), Mathis & Jackson (2009), Sukmalana (2007)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa ada 9 faktor yang mempengaruhi kualitas layanan akademik, dari 9 faktor yang ada peneliti akan mengambil 3 faktor

yang diasumsikan berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik yaitu kepemimpinan kepala sekolah, kinerja staf atau tenaga administrasi dan sistem informasi manajemen. Secara realistis kepemimpinan kepala sekolah merupakan salah satu faktor penunjang berjalannya keseluruhan program dalam satuan pendidikan, dikarenakan kepala sekolah merupakan pengambil keputusan tertinggi dalam satuan pendidikan.

1. Kepemimpinan Kepala Sekolah

Kepemimpinan kepala sekolah dianggap mengambil peranan yang sangat besar dalam pelaksanaan layanan yang berkualitas karena kepala sekolah merupakan pengambil keputusan dalam organisasi sekolah. Layanan yang maksimal akan berjalan dengan semestinya jika didukung oleh kepemimpinan yang berkualitas pula. Kepala sekolah dituntut memiliki kualifikasi yang tepat serta melaksanakan total quality management dalam organisasi yang dipimpinnya.

Dalam penelitiannya yang berjudul “ *Does Academic Leaders Influence Staffs’ Commitment to Service Quality in Malaysia?*” Rosli Mahmud (2012, hlm.

5) mengungkapkan bahwa:

”transformational leaders tend to foster strong feelings of emotional attachments to the organization, team mates and superior’s so much so that they are willing to “transcend their own self interest” for the organization and become partners”

Hal tersebut semakna dengan yang di ungkapkan oleh Emery dan Barker; 2007; Nguni, dkk.; 2006; McGuire dan Kennerly, 2006; Chen, 2004 bahwa “ *Employees who were under transformational leaders were also seen to exhibit a high sense of commitment in service organization”*

Kepemimpinan transformasional berperan penting dalam peningkatan kualitas layanan karena seorang pemimpin transformasional dapat menumbuhkan komitmen yang kuat antara staf dengan organisasi, staf dan rekan se-tim dimana

mereka bersedia bekerja melebihi kemampuannya sendiri demi organisasi dan menjadi mitra yang potensial bagi organisasi.

Oleh sebab itu secara logis di kemukakan bahwa kepemimpinan transformasional dapat menunjang dan mengembangkan kualitas layanan yang ada di sekolah melalui peningkatan kinerja staf. Untuk memotret kondisi kepemimpinan transformasional kepala sekolah yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah maka digunakan 3 (tiga) dimensi utama yaitu : *Idealized Influence* (pengaruh idielisme), *Inspirational Motivation* (Motivasi yang menginspirasi), *Intellectual Stimulation* (Stimulasi intelektual), dan *Individualized Consideration* (perhatian secara individual).

2. Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu stakeholder sekolah yang berperan sebagai pengelola pekerjaan ketatausahaan di sekolah. Tenaga administrasi sekolah, yang merupakan salah satu subsistem dalam mencapai visi dan misi sekolah yang berperan sebagai “*frontliner*” pemberi layanan langsung kepada siswa berkaitan dengan kegiatan akademik. Sebagai salah satu komponen dalam sistem sekolah memang tidak berkaitan langsung dengan kegiatan belajar mengajar di kelas. Namun perannya sangat besar dalam menunjang berjalannya proses belajar mengajar dikelas

Peranan tenaga administrasi sekolah dalam manajemen sekolah secara umum adalah sebagai pengelola administrasi yang meliputi pencatatan, pengarsipan dan pengelola sarana dan prasarana. Semakin berkembangnya dunia pendidikan peranan tenaga administrasi sekolah pun semakin berkembang, di samping mengelola administrasi tenaga administrasi sekolah juga mengambil peran sebagai sumber informasi dalam keputusan-keputusan yang diambil oleh kepala sekolah, oleh sebab itu kompetensi yang harus di miliki oleh tenaga kependidik di harapkan dapat memenuhi tuntutan dunia pendidikan yang semakin berkembang dan serta dapat menunjang kinerjanya secara maksimal. Menurut Gibson (2012, hlm.119) Kinerja dipandang sebagai hasil perkalian antara kemampuan dan motivasi.

Kemampuan menunjuk pada kecakapan seseorang dalam mengerjakan tugas yang terbaik jika ia memiliki kemauan dan keinginan untuk melaksanakan tugas itu dengan baik.

Kinerja tenaga administrasi sekolah di pandang dari sisi terminologis dapat di rumuskan sebagai penampilan yang di tunjukan atau hasil yang di capai seseorang atau sekelompok pegawai tenaga administrasi sekolah pada periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas administrasi pendidikan level sekolah berdasarkan prosedur dan aturan yang berlaku untuk kepentingan pencapaian keberhasilan pengelolaan pendidikan di sekolah. Dari pandangan tersebut kinerja mempunyai tiga aspek, yaitu : kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan ketata usahaan, kemampuan personal, kemampuan sosial kinerja tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu pendukung terlaksananya layanan akademik prima terhadap konsumen pendidikan. Untuk mendeskripsikan kinerja tenaga administrasi sekolah pada SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah maka digunakan dimensi sebagai berikut: *Ability* (kemampuan), *Effort* (usaha), *Support* (Dukungan). (Mathis dan Jackson,2009, hlm.83).

3. Sistem Informasi Manajemen Sekolah

Dalam kaitannya dengan penyediaan layanan akademik yang efektif faktor sistem informasi manajemen tidak boleh di kesampingkan. Lembaga pendidikan yang menerapkan manajemen mutakhir bisa dikatakan merupakan lembaga pendidikan modern. Begitu pula jika suatu lembaga atau institusi pendidikan dikatakan maju apabila mempunyai sarana dan prasarana pendidikan (Minarti,2011. hlm. 45). Dengan kata lain bahwa sistem informasi manajemen merupakan salah satu sumber daya yang penting dan utama dalam menunjang pengambilan keputusan mengenai layanan akademik yang ada di sekolah. Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen juga mempunyai peranan yang tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kualitas layanan akademik sekolah sehingga menjadi indikator utama bahwa sekolah itu efektif.

Berdasarkan Permendiknas No.50 Tahun 2007 tentang tandar pengelolaan pendidikan , mengatur bagaimana pemerintah daerah mengelola urusan pendidikan. Berhubungan dengan sistem informasi manajemen pendidikan dalam Permen ini dijelaskan bahwa : pemerintah provinsi memiliki sistem informasi berbasis teknologi yang meliputi pengumpulan , pengolahan ,dan penyajian data statistik pendidikan yang baku, akurat, valid, dan mutakhir untuk daerahnya masing-masing.

Layanan akademik yang dilaksanakan di SMA pada dasarnya meliputi layanan terhadap siswa yang meliputi penyediaan informasi pelajaran, pengarsipan data siswa, penyediaan sarana-prasarana pendukung pelajaran dan hal lain yang berkaitan langsung dengan kegiatan belajar mengajar di kelas. Peranan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan sistem tersebut sangat penting. Dimensi yang digunakan untuk menggambarkan sistem informasi manajemen yang ada di Sekolah meliputi: (1). Software, yaitu gambaran tentang aplikasi yang digunakan dalam sistem informasi manajemen sekolah, (2). Hardware,yaitu perangkat kerasatau alat-alat yang digunakan dalam menjalankan aplikasi sistem informasi manajemen, (3). Brainware, yaitutenaga pengelola sistem informasi manajemen. (Laundon dan Laundon, 2013, hlm. 21).

Dari identifikasi dan bahasan masalah di atas maka selanjutnya dapat di rumuskan pertanyaan penelitian yang akan di jawab pada penelitian ini.

C.Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, berikut rumusan masalah penelitian yang dibuat dalam bentuk pertanyaan penelitian. Pertanyaan penelitian ini dibuat untuk mendapatkan data dan informasi mengenai permasalahan penelitian di atas. Rumusan masalah penelitian ini adalah ***“Bagaimana PengaruhKepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah, dan Pemanfaatan Sistem Informasi ManajemenSecara Bersama-Sama terhadap Kualitas Layanan Akademik pada SMANegeri Terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah?”***

Setelah diajukan rumusan penelitian selanjutnya diajukan rincian pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kepemimpinan transformasional kepala Sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah, pemanfaatan sistem informasi manajemen dan kualitas layanan akademik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap kualitas layanan akademik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah?
3. Bagaimana pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan akademik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah?
4. Bagaimana pengaruh pemanfaatan sistem informasi manajemen terhadap kualitas layanan akademik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah?
5. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional kepala Sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan sistem informasi manajemen secara bersama-sama terhadap kualitas layanan akademik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah?

D. Tujuan Penelitian

Dalam sebuah penelitian harus di ungkapkan tujuan-tujuan secara umum dan khusus, oleh sebab itu tujuan utama penelitian ini adalah yaitu :

“ Menganalisis pengaruh kepemimpinan kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah dan sistem informasi manajemen secara bersama-sama terhadap kualitas layanan akademik Pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah”

Sedangkan tujuan penelitian ini secara khusus adalah untuk mengetahui:

1. Deskripsi kualitas layanan akademik, kepemimpinan transformasional kepala Sekolah, Kinerja tenaga administrasi sekolah, dan Pemanfaatan sistem

informasi manajemen sekolah Pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah.

2. Pengaruh kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap Kualitas Layanan Akademik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan akademik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah.
4. Pengaruh pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah terhadap kualitas layanan akademik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah.
5. Pengaruh kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan sistem informasi manajemen secara bersama-sama terhadap kualitas layanan akademik pada SMA Negeri terakreditasi Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah.
6. Pengembangan model hipotetik kualitas layanan akademik yang sesuai dengan kondisi SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini ada dua yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kepentingan ilmu pengetahuan.

1. Pengembangan ilmu administrasi pendidikan, secara khusus dalam bidang manajemen sekolah yang dikaitkan dengan layanan akademik.
2. Memberikan konsep dan kajian teoritis tentang pentingnya layanan akademik yang dikaitkan dengan kepemimpinan transformasional, kinerja tenaga administrasi dan pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah.

Selanjutnya secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi praktisi-praktisi pendidikan terutama bagi pengambil keputusan yang berkaitan

dengan peningkatan kualitas layanan akademik sekolah pada SMA Negeri terakreditasi Provinsi Kalimantan Tengah. Secara spesifik penelitian ini di harapkan bermanfaat bagi

1. Kepala Sekolah

Selaku pimpinan dan pemegang kebijakan pada SMA Negeri di lingkungan pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu rujukan bagi kepala sekolah dalam upaya meningkatkan layanan akademik pada sekolah yang di pimpinnya.

2. Penyedia Layanan Akademik Sekolah,

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam melaksanakan proses layanan akademik yang dilaksanakan disekolah. Dapat memberikan motivasi serta masukan yang bermanfaat bagi penyedia layanan akademik dalam melaksanakan tugasnya memberikan layanan terbaik bagi siswa dan seluruh stakeholder sekolah.

3. Pemegang kebijakan pada tingkat kota/kabupaten dan provinsi

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi terhadap kebijakan mutu yang ditetapkan pemerintah untuk menunjang kualitas layanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik.

4. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kualitas layanan akademik di SMA Negeri terakreditasi pada Provinsi Kalimantan Tengah.

5. Penelitian selanjutnya

Dapat menjadi penelitian awal bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan atau pun memperdalam teori dan pengetahuan mengenai kualitas layanan akademik, kepemimpinan transformasional kepala sekolah, sistem informasi manajemen sekolah serta kinerja tenaga administrasi sekolah.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan hasil penelitian ini dibuat dalam bentuk disertasi dengan menggunakan sistem penulisan sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan serta manfaat dari penelitian yang dilakukan dan sistematika penulisan disertasi.

BAB II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian. Pada Bab ini diuraikan tentang landasan teori berupa uraian mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini sebagai dasar pemikiran dan pemecahan masalah yang kemudian dijadikan kerangka fikir penelitian untuk selanjutnya diperoleh hipotesis penelitian.

BAB III. Metodologi Penelitian. Merupakan penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian, yang didalamnya termasuk komponen-komponen sebagai berikut; lokasi dan subjek populasi /sampel penelitian, desain penelitian dan justifikasi pemilihan desain penelitian itu, metode penelitian dan justifikasi penggunaan metode penelitian tersebut. Definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data dan alasan rasionalnya, dan terakhir analisis data.

BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan. Hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan dalam bab IV terdiri dari dua hal utama, yakni:

1. Pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian
2. Pembahasan atau analisis temuan; dimana diuraikan tentang informasi latar belakang penelitian, pernyataan hasil penelitian, hasil yang diharapkan dan yang tidak diharapkan, referensi penelitian sebelumnya, penjelasan mengenai hasil penelitian yang tidak diharapkan, dll.

BAB V. Kesimpulan dan Saran. kesimpulan dan saran menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian dan implikasi. Saran atau rekomendasi yang dihasilkan ditujukan kepada para

pengguna hasil penelitian dan kepada peneliti berikutnya yang berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut.