

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Inti kajian dalam penelitian ini adalah mutu layanan akademik. Pada masa globalisasi dunia saat ini peningkatan kualitas layanan akademik dipandang sebagai salah satu upaya untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan akademik merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan anggota sekolah. Pentingnya layanan akademik yang bermutu juga diungkapkan oleh sejumlah peneliti, Eyler & Giles (1999), Astin dkk (2000), dan Eyler dkk (2001) mendokumentasikan manfaat dari layanan akademik bahwa dengan layanan akademik yang bermutu tinggi dapat meningkatkan hasil belajar siswa dan memberikan kontribusi untuk pengembangan pribadi dan sosial siswa. Selain itu, menghasilkan prestasi akademik yang lebih tinggi dan keterampilan berpikir kritis (Eyler & Giles, 1999; Markus, Howard, & King, 1993; Mpofo, 2007; Strage, 2000).

Seperti halnya jasa layanan yang lain, layanan akademik pun berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga dimensi-dimensi layanan yang bermutu juga berlaku dalam layana akademik. Gaspersz (2003, hlm. 235) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu layanan:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan
8. Pelayanan pribadi berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, AC, musik, dll.

Ciri produk jasa pelayanan yang membedakan dengan barang menurut Gaspersz (2003, hlm. 241):

1. Pelayanan merupakan out put tak berbentuk (intangible out put)
2. Pelayanan merupakan out put tidak standard
3. Pelayanan tidak dapat di simpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
4. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
6. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
7. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
9. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
10. Fasilitas pelayanan dekat dengan lokasi pelanggan
11. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif
12. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses
13. Option penetapan harga adalah lebih rumit.

Pendidikan menurut Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 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,

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Sedangkan Pendidikan nasional bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Jelas bahwa yang harus berkembang dan dikembangkan itu adalah potensi yaitu kemampuan yang mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia), dan faktanya bahwa potensi yang dimiliki oleh siswa tidak sama. Dengan demikian informasi yang tepat dan lengkap berkenaan dengan peta potensi siswa menjadi sangat strategis untuk diketahui sejak awal, yaitu ketika siswa masuk ke sekolah dan menjadi siswa baru di sekolah tersebut. Tahapan ini sangat penting dan sangat menentukan tahapan berikutnya ketika sekolah mulai melaksanakan tugasnya mengembangkan potensi siswa. Dengan peta potensi yang jelas, sekolah tidak akan salah memberikan perlakuan pelayanan akademik dalam mengembangkan potensi siswa.

Memperhatikan definisi pendidikan dan tujuan pendidikan, mutu layanan akademik menjadi hal yang sangat penting dalam pendidikan. Oleh karena itu upaya sekolah untuk meningkatkan mutu layanan akademik harus dapat dikelola secara efektif dan efisien. Hal tersebut senada dengan konsep *Total Quality Education* (TQE) Edward Sallis (2007), dalam konteks filosofisnya, konsep ini menekankan prinsip pencarian secara konsisten terhadap perbaikan secara berkelanjutan dengan tujuan mencapai kebutuhan kepuasan pelanggan. Ini berarti kepuasan pelanggan menjadi nomor satu. Adapun strategi yang dikembangkan adalah institusi pendidikan memposisikan diri sebagai penyedia jasa yakni institusi yang memberikan *service* atau layanan seperti yang diinginkan pelanggan atau *customer*. Dalam ruang inilah institusi sebagai penyedia jasa dan para pelanggan sama-sama membutuhkan sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar bermutu.

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Layanan akademik di sekolah seharusnya dapat memberikan jaminan kualitas untuk menghasilkan lulusan yang bermutu tinggi dalam mengembangkan potensi yang dimilikinya untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas SDM yang berkualitas di Indonesia. Engkoswara dan Komariah (2010, hlm. 1) menjelaskan bahwa pendidikan merupakan alat yang strategis dalam mengembangkan SDM untuk memiliki segala potensi agar dapat mengaktualisasikan diri bagi orang lain, dengan kata lain pendidikan menjadi investasi keuntungan sosial dan pribadi serta menjadi bangsa yang bermartabat dan individu manusia yang memiliki derajat. Artinya bahwa pendidikan yang mampu memberikan layanan akademik yang bermutu dapat membangun dan menciptakan generasi penerus bangsa yang memiliki kecakapan hidup yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

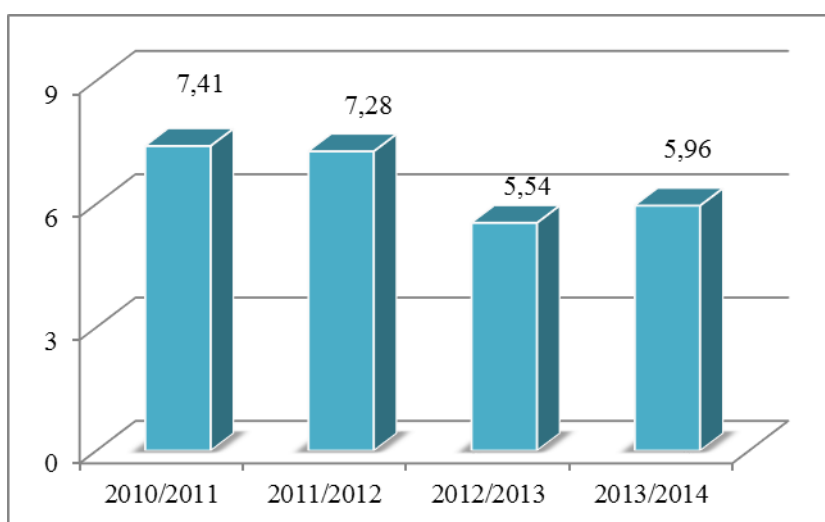
Peningkatan mutu layanan akademik merupakan langkah strategis dalam membangun bangsa yang bermartabat di mata dunia. Melalui layanan akademik yang bermutu dapat membangun kepercayaan diri dan mengembangkan potensi peserta didik dengan seoptimal mungkin yang pada akhirnya mereka dapat menjalankan fungsinya sebagai agen perubahan yang dapat membangun kehidupan pribadi, masyarakat, bangsa, dan negara. Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Oleh karena itu, belum optimalnya mutu layanan akademik akan berdampak pada peserta didik yang seharusnya sebagai pihak utama yang mendapat layanan akademik yang bermutu. Kondisi saat ini peserta didik tidak dapat mengembangkan potensi dan minat yang dimilikinya karena pihak sekolah tidak dapat memenuhi segala kebutuhan peserta didiknya dengan optimal. Selain itu, dampak jangka panjang, SDM yang dihasilkan memiliki kualitas yang rendah yang ditunjukkan dengan ketidakmampuan SDM dalam persaingan global. Karena

hanya bangsa dengan pendidikan yang bermutu yang dapat bersaing secara kompetitif dalam dunia global.

Dalam system pendidikan di Indonesia, Standar Kompetensi Lulusan (SKL) menjadi tolok ukur perkembangan potensi siswa dan Ujian Nasional sampai saat ini masih menjadi salah satu bentuk pengukuran SKL. Dengan demikian hasil UN sampai saat ini masih dijadikan ukuran berhasil dan tidaknya kompetensi peserta didik dikembangkan dan menjadi ciri pencapaian kematangan anak pada level tertentu sesuai dengan tugas dan masa perkembangan anak. Fakta menunjukkan bahwa peringkat hasil UN Jawa Barat dibandingkan dengan seluruh provinsi, dalam hal ini nilai UN murni selama empat tahun terakhir 2010/2011-2013/2014 mengalami penurunan. Data yang diperoleh dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat 2014 menunjukkan informasi bahwa pada tahun 2010/2011 Provinsi Jawa Barat untuk perolehan UN murni berada di peringkat 16, sedangkan empat tahun kemudian yaitu pada tahun pelajaran 2013/2014 Provinsi Jawa Barat

berada di



peringkat 29 dari 33 provinsi. Selama empat tahun terakhir peringkat perolehan UN murni Provinsi Jawa Barat mengalami penurunan yang signifikan.

Perolehan nilai rata-rata UN murni pada tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) Provinsi Jawa Barat selama empat tahun terakhir juga mengalami penurunan, hal tersebut dapat dilihat dari Gambar 1.1.

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber: Dinas Pendidikan Jawa Barat 2014

**Gambar 1. 1**  
**Grafik Nilai Rata-Rata Ujian Nasional Murni Sekolah Menengah Pertama**  
**(SMP) Provinsi Jawa Barat**

Berdasarkan Gambar 1.1, nilai rata-rata UN murni SMP Provinsi Jawa Barat mengalami penurunan, walaupun pada tahun 2012/2013-2013/2014 mulai mengalami kenaikan namun jika dibandingkan pada tahun 2010/2011 rata-rata tersebut masih jauh lebih rendah. Nilai UN merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan penilaian terhadap tinggi rendahnya mutu pendidikan khususnya mutu layanan akademik sekolah.

Fakta lain yaitu pada tahun 2009, Programme for International Student Assesment (PISA) melakukan test mata pelajaran matematika, IPA dan Bahasa terhadap siswa di Indonesia, Thailand, Jepang, Korea Selatan, Hongkong, Thaipei, Singapore dan Shanghai menunjukkan hasil yang tidak menggembarakan. Hasil yang diraih oleh siswa dari Indonesia menunjukkan angka yang paling rendah. Hasilnya 45% ada pada pra level 1, 33% ada pada level 1, 15% ada pada level 2 dan hanya 7% yang berhasil menembus level 3, dari 6 level pengelompokan kemampuan siswa yang di test. Untuk mata pelajaran IPA, angka yang diraih adalah 24% ada pada pra level 1, 41% ada pada level 1, 26% ada pada level 2, dan 9% ada pada level 3. Lebih baik jika dibandingkan dengan hasil test mata pelajaran matematika. Untuk mata pelajaran bahasa, angka yang diraih adalah 2%

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ada pada pra level, 51% ada pada level 1, 34% ada pada level 2 dan 13% ada pada level 3. Jika dibandingkan dengan matematika dan IPA, bahasa hasilnya lebih baik.

Selain PISA, pada tahun 2011, Trends in International Mathematics and Science Study (TIMSS) melakukan test kepada siswa Indonesia, hasilnya sama sangat memprihatikan. Untuk mata pelajaran matematika 63% ada pada level *very low*, 23% ada pada level *low*, 11% ada pada level *intermediate*, 3% ada pada level *high*. Untuk mata pelajaran science 47% ada pada level *very low*, 34% ada pada level *low*, 16% ada pada level *intermediate*, 3% ada pada level *high*. Pada tahun yang sama Progress in International Reading Literacy Study (PIRLS) mengadakan test kepada siswa Indonesia, hasilnya hampir sama, sangat memprihatinkan. Hasil yang diperoleh yaitu 34% ada pada level *very low*, 39% ada pada level *low*, 24% ada pada level *intermediate*, dan 3% ada pada level *high*.

Selain hasil tes tersebut di atas, ada fakta menjamurnya lembaga Bimbingan Belajar (Bimbel). Bimbel di Indonesia menjadi fenomena yang perlu dipertanyakan. Apakah menjadikan suatu kebanggaan atau malah suatu keprihatinan? Berdasarkan data Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan Indonesia, pada tahun 2012 tercatat, lembaga bimbingan belajar sebanyak 13.446, sebanyak 11.207 lembaga atau sekitar 83,35% diantaranya telah memiliki izin operasi. Sementara jumlah peserta Bimbingan Belajar mencapai 1.348.565 orang. Data tersebut merupakan fakta bahwa ada sesuatu dalam pendidikan di Indonesia sehingga muncul berbagai bimbel dan antusiasme masyarakat untuk mengikuti bimbel.

Meskipun belum ada hasil penelitian yang resmi dan dipublikasikan secara luas tentang faktor yang jadi pemicu bermunculannya tempat Bimbel, tapi fakta di lapangan bahwa Bimbel ternyata diminati banyak siswa dan didukung oleh orang tua mereka meskipun harus mengeluarkan dana yang tidak sedikit. Apakah hal tersebut disebabkan ketidakpuasan siswa dan orangtua terhadap kualitas pembelajaran di sekolah? Mereka menjanjikan kualitas pembelajaran dan target output yang terukur, serta janji pelayanan dengan metoda pembelajaran yang *up to*

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*date*. Metode pembelajaran yang diberikan lebih menjanjikan, bagaimana siswa dapat belajar efektif dan penerapan strategi belajar yang variatif, kondisi seperti ini merangsang dan menjadi tambahan motivasi bagi siswa untuk belajar, dimana metode tersebut tidak didapatkan siswa di sekolah. Bukan itu saja, ada paket pendamping belajar siswa dengan memberi pelayanan konseling dan pemecahan masalah siswa. Meskipun keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar tidak sepenuhnya inisiatif siswa, biasanya merupakan keputusan bersama antara orang tua dan siswa, bahkan dalam beberapa kasus orang tua yang mendorong anaknya untuk mengikuti bimbingan belajar. Apapun latar belakang yang memutuskan siswa dan orang tua siswa memilih Bimbel, pasti ada harapan yang belum tercapai dari layanan yang diberikan sekolah selaku penyedia layanan.

Selain permasalahan di atas, pendidikan di Indonesia kembali menjadi sorotan dunia internasional. Sebuah program “101 East” milik Aljazeera telah melakukan investigasi, kemudian mengulasnya dalam judul “*Educating Indonesia*” untuk mengetahui alasan mengapa pendidikan Indonesia menempati peringkat terburuk di dunia. “101 East investigates why Indonesia's education system is one of the worst in the world” merupakan judul yang dilansir pada Jumat 22 Februari 2013. Laporan Aljazeera melanjutkan dari hasil survey yang dilakukan oleh Pearson, sebuah lembaga survey pemeringkat pendidikan dunia. Pada publikasi November 2012, Pearson menyebutkan peringkat pendidikan Indonesia berada pada urutan terbawah, atau berada di nomor urut 40 dari 40 negara di dunia yang disurvei.

Uraian di atas adalah fakta yang tidak bisa dipungkiri, apabila ditelusuri dari sisi sistem penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, tidak bisa lepas dari layanan akademik yang selama ini diberikan. Berkenaan dengan kewajiban pemerintah memenuhi hak-hak warganya, termasuk hak untuk memperoleh pelayanan dasar dengan mutu atau standar tertentu, dan pendidikan adalah salah satu bentuk layanan dasar, berbagai upaya dan terobosan telah dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelayanan pendidikan yang berkualitas untuk mencapai keunggulan



kompetitif. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota bahwa penerapan SPM dimaksudkan untuk menjamin akses dan mutu bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah Kabupaten/Kota sesuai dengan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh Pemerintah.

SPM pendidikan dasar adalah tolak ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar melalui jalur pendidikan formal yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. SPM pendidikan merupakan ketentuan tentang jumlah dan mutu layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota, Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota secara langsung maupun secara tidak langsung melalui sekolah dan madrasah. Penerapan SPM dimaksudkan untuk memastikan bahwa di setiap sekolah dan madrasah terpenuhi kondisi minimum yang dibutuhkan untuk menjamin terselenggaranya proses pembelajaran yang memadai dan bermutu. Kewajiban pemerintah dalam menjamin hak pendidikan yang bermutu bagi masyarakat diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan yang bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

Berdasarkan pendapat Gaspersz, Sallis, Definisi Pendidikan dan Tujuan Pendidikan yang dikemukakan di atas, mutu layanan akademik dalam proses pendidikan di Indonesia, masih terdapat banyak kesenjangan yang tidak sesuai dengan dimensi layanan akademik yang bermutu. Dalam layanan, kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dan sekaligus jadi ukuran dari mutu layanan, oleh karena itu komunikasi antara penyedia layanan dengan penerima layanan dalam bentuk tanggapan atau respon terhadap keluhan bahkan permintaan pelanggan menjadi sangat urgent. Tentu tanggapan yang ditindaklanjuti dengan upaya

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

perbaikan atas proses yang dikeluhkan pelanggan dan/atau pelayanan khusus yang diminta pelanggan. Selama ini dalam layanan akademik, komunikasi yang didasari oleh pemenuhan hak pelanggan dan kewajiban pemberi layanan dalam pengembangan potensi siswa, belum terbangun. Oleh karena itu, mengetahui dan memahami hak-hak sebagai penerima layanan akademik dalam mengembangkan potensi, menjadi hal yang mutlak bagi siswa dan orang tua siswa.

Untuk memberikan layanan akademik terbaik kepada siswa, informasi berkenaan dengan peta potensi setiap siswa sangat dibutuhkan dan perlu di komunikasikan dengan semua pihak yang berkepentingan dengan pengembangan dan perkembangan potensi siswa, yaitu Kepala Sekolah, Guru, Staf, orang tua siswa, Komite Sekolah serta siswa itu sendiri. Atas dasar informasi tersebut dan hasil pembahasan dengan para pakar pendidikan, akan melahirkan berbagai bentuk pelayanan akademik yang akan diberikan sekolah kepada para siswa, sehingga pelayanan akademik yang diberikan tepat untuk mengembangkan potensi siswa. Bentuk pelayanan akademik yang akan diterima para siswa dikomunikasikan kepada orang tua siswa dan siswa sehingga orang tua siswa mengetahui hak anaknya dan siswa juga mengetahui pelayanan yang akan diterima. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut akan menjadi dasar untuk mengontrol pelayanan akademik yang diberikan sekolah. Langkah-langkah seperti itu yang tidak pernah ada dalam penyelenggaraan pendidikan di Indonesia sehingga menjadi tidak jelas dengan pelayanan seperti apa sekolah mengembangkan potensi siswa sehingga hasilnya pun tidak memberikan keyakinan kepada pelanggan apakah layanan akademik yang diterima sudah berhasil mengembangkan potensi siswa yang sesungguhnya atau belum. Selama hak siswa dan orang tua siswa selaku pelanggan tidak jelas, maka selama itu pula siswa dan orang tua siswa tidak bisa mengeluhkan pelayanan akademik yang diberikan.

Dalam proses pendidikan khususnya layanan akademik pada saat terjadi proses belajar mengajar dimana siswa / peserta didik adalah pelanggan atau klien eksternal utama (Sallis, 2008, hal 69-70), tidak selalu bahkan mungkin jarang

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terjadi siswa selaku pelanggan mengeluhkan layanan akademik yang diberikan sekolah atau pendidik ketika layanan tidak memuaskan. Apalagi jika layanan itu sebenarnya tidak sesuai dengan filosofi, ilmu dan teori pendidikan yang tidak diketahui dan difahami oleh pelanggan. Sebenarnya harus seperti apa proses belajar mengajar itu berlangsung yang sesungguhnya mutlak menjadi hak pelanggan, padahal keluhan dan harapan pelanggan adalah kontrol sekaligus pemicu untuk melakukan peningkatan mutu layanan.

Kepuasan pelanggan dalam layanan akademik terdapat kekhususan jika dibandingkan dengan layanan di luar pendidikan. Karena layanan yang diberikan bukan hanya harus memuaskan pada saat diproses dan diterima oleh pelanggan, tetapi yang sangat penting adalah bahwa pendidikan sedang membangun manusia yang memiliki variasi potensi bahkan unik secara individual, dimana dampak dan manfaat dari layanan yang diberikan akan dirasakan dimasa yang akan datang dan mewarnai sepanjang perjalanan hidup manusia, karena pendidikan adalah *human investment*. Dengan demikian, layanan akademik yang diberikan kepada pelanggan di samping harus memenuhi dimensi-dimensi layanan pada umumnya, juga harus memenuhi dan bersandar pada falsafah, ilmu dan teori pendidikan. Jika kelemahan layanan akademik tidak terungkap karena tidak ada keluhan dari pelanggan, maka selama itu pula tidak akan pernah terjadi perbaikan mutu layanan akademik. Kondisi seperti ini sangat merugikan siswa pribadi selaku pelanggan bahkan akan merugikan negara karena system pendidikan tidak berhasil mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Kewajiban bagi sekolah dalam memberikan layanan akademik yang bermutu sudah selayaknya menjadi perhatian bersama baik bagi para pembuat kebijakan, anggota sekolah maupun orang tua siswa yang merupakan pelanggan dalam layanan yang diberikan. Fenomena yang terjadi saat ini siswa dan orang tua siswa sendiri tidak memahami haknya sebagai penerima layanan akademik di sekolah, sehingga ketika ada hak mereka yang tidak terpenuhi, mereka tidak sadar bahwa sebenarnya mereka sedang dirugikan oleh sekolah. Pelayanan akademik yang diberikan oleh sekolah cenderung menyamaratakan kebutuhan siswa dalam

mengembangkan potensi yang dimiliki, padahal bakat dan kemampuan yang dimiliki setiap siswa tidaklah sama sehingga guru perlu menggunakan strategi yang berbeda antara siswa yang satu dengan yang lainnya dengan tujuan untuk membentuk dan mengembangkan bakat serta potensi mereka. Namun sangat disayangkan ketika siswa merasa belajar di sekolah bukan menjadi sebuah kebutuhan melainkan beban, kecenderungan yang terjadi adalah siswa merasa senang ketika guru yang seharusnya memberikan pelajaran di kelas tidak dapat hadir. Padahal sebenarnya mereka sedang dirugikan namun karena mereka tidak memahami haknya pada akhirnya mereka tidak dapat menyampaikan keluhannya sebagai pelanggan yang seharusnya dilayani dengan optimal.

Kemungkinan munculnya keluhan dari siswa selaku pelanggan utama atas pelayanan akademik, akan sangat terbatas pada siswa yang memiliki motivasi belajar tinggi dan akan terbatas pada cara pandang siswa terhadap proses belajar mengajar yang menurut siswa minimal harus nyaman pada saat mengikuti proses belajar mengajar dan materi yang disampaikan dapat dimengerti. Tidak akan merujuk pada yang seharusnya diterima oleh siswa menurut falsafah, ilmu dan teori pendidikan. Juga mungkin tidak didasarkan atas kesadaran bahwa manfaat dan dampak mutu layanan akademik akan dirasakan oleh siswa pada masa yang akan datang, mungkin puluhan tahun kemudian. Bahkan sebaliknya, tidak jarang siswa yang merasa senang kalau pada suatu hari siswa dinyatakan belajar di rumah karena seluruh guru mengikuti rapat dinas atau guru matapelajaran tidak hadir karena sakit.

Itu dari sisi yang sangat sederhana yaitu frekuensi tatap muka dalam PBM. Pencermatan yang lebih dalam terhadap mutu layanan akademik yang didasarkan atas falsafah, ilmu dan teori pendidikan serta dimensi layanan, menjadi sangat penting. Seperti perlakuan terhadap peserta didik dalam PBM harus didasarkan atas peta potensi peserta didik yang harus sudah dipetakan sejak awal. Hal ini tidak dilakukan dengan maksimal bahkan mungkin sangat sedikit lembaga penyelenggara pendidikan (sekolah/madrasah) yang melakukan ini, padahal hal itu sangat penting, sejalan dengan pemikiran Gaspersz, yaitu akurasi pelayanan,

kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan pelayanan; tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan; variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan; pelayanan pribadi berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Meskipun pelayanan atas dasar variasi potensi awal peserta didik tidak diminta oleh peserta didik, tapi menurut falsafah, ilmu dan teori pendidikan hal tersebut adalah hak pelanggan yang harus dipenuhi dan bagian dari bentuk layanan.

Orang tua siswa merupakan bagian dari pelanggan dalam layanan akademik di sekolah, Salis menyebutnya sebagai pelanggan eksternal kedua, karena sebetulnya orang tua yang berinvestasi, maka orang tua berhak memastikan bahwa anaknya selaku pelanggan utama memperoleh layanan terbaik. Untuk itu diperlukan model komunikasi antara sekolah dengan orang tua siswa, meskipun tentu ada pra syarat agar orang tua peduli terhadap hak peserta didik, yaitu orang tua harus memiliki informasi tentang falsafah, ilmu dan teori pendidikan. Hal ini memang tidak mudah, tapi tidak mustahil. Oleh karena itu peran kepemimpinan kepala sekolah yang dapat mengakomodir kebutuhan tersebut.

Banyak aspek yang mempengaruhi mutu layanan sekolah, khususnya mutu layanan akademik, seperti Kepemimpinan Kepala Sekolah, Pembiayaan, Kinerja Guru, Komitmen Organisasi, Proses Pembelajaran, Kebijakan Pemerintah, Iklim Sekolah, Peserta Didik, Kinerja Staf, Kurikulum, Sarana dan Prasarana, pemanfaatan sistem informasi dan TIK (disarikan dari beberapa sumber). Berikut beberapa fakta kuantitas dan kualitas aspek-aspek tersebut baik di Jawa Barat maupun di Indonesia.

Berbagai kesenjangan yang terjadi dalam pendidikan di Indonesia saat ini khususnya pada Sekolah Menengah Pertama di Provinsi Jawa Barat tentu akan mengakibatkan rendahnya tingkat mutu layanan akademik sekolah yang akan terus menjadi ancaman dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah 2012 mempublikasikan dari hasil penelitian bahwa 88,8 persen sekolah di Indonesia mulai SD hingga SMA/SMK

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

masih belum melewati mutu Standar Pelayanan Minimum. Berdasarkan data yang ada, 40,31 persen dari 201.557 sekolah di Indonesia di bawah Standar Pelayanan Minimum, 48,89 persen pada posisi Standar Pelayanan Minimum, hanya 10,15 persen yang memenuhi standar nasional pendidikan, dan 0,65 persen rintisan sekolah bertaraf internasional. Selain itu, berdasarkan pengukuran kondisi awal SPM Pendidikan Dasar tahun 2014 hasil survei di 12.980 sekolah/madrasah (dari total 55.769 SD/MI/SMP/MTs) menunjukkan hanya 27 persen SMP/MTs dari jumlah sekolah yang disurvei memiliki guru untuk setiap mata pelajaran. Hanya 22 persen SMP/MTs memiliki guru berkualifikasi S-1/D-4 dan bersertifikat pendidik masing-masing 1 orang untuk Matematika, IPA, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan PKn. Keadaan tersebut akan semakin parah bila tidak ditindaklanjuti dengan tepat, oleh karena itu permasalahan rendahnya tingkat mutu layanan akademik sekolah SMP harus segera ditindaklanjuti demi tercapainya cita-cita bangsa dalam membangun kualitas pendidikan di Indonesia yang lebih baik.

Dari aspek fisik, fasilitas pembelajaran jenjang SMP Provinsi Jawa Barat tahun 2013/2014 berdasarkan kondisi ruang belajar yang berjumlah 45.283 dengan kondisi baik sebanyak 38.378 dan selebihnya dalam kondisi rusak ringan dan berat yaitu 6.905 (Sumber: Dinas Pendidikan Jabar 2014). Angka tersebut cukup besar, jika rata-rata setiap ruang kelas menampung 40 orang siswa, maka terdapat 276.200 siswa tidak menempati ruang kelas yang layak dan akan berdampak pada kegiatan pembelajaran yang kurang efektif.

Peningkatan mutu pendidikan secara mikro, pada dasarnya sangat ditentukan oleh operasionalisasi manajemen di tingkat sekolah. Peran utama dalam menjalankan roda manajemen sekolah terletak pada kepemimpinan kepala sekolah dan seluruh komunitas sekolah, baik secara bersama-sama maupun masing-masing. Kepala sekolah adalah orang yang bertanggung jawab untuk menjalankan roda organisasi sekolah. Sehubungan dengan hal tersebut Danim (2009, hlm. 5) menyatakan bahwa dalam kapasitas ini fungsi kepala sekolah

bukan saja sebagai manajer, melainkan sebagai pemikir dan pengembang terhadap kemajuan sekolah.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 28 Tahun 2010 BAB I Pasal I menyebutkan bahwa jabatan kepala sekolah di Indonesia merupakan jabatan tambahan dari jabatan guru. Seperti yang disampaikan dalam seminar Internasional *Lesson Study* yang dilaksanakan di Universitas Pendidikan Indonesia pada tanggal 31 Juli-2 Agustus 2008 bahwa apabila hal di atas dikaji tentu saja ketentuan tersebut ada benarnya, namun tuntutan profesionalisme saat ini sudah berbeda. Dalam hal ini jabatan kepala sekolah harus sudah seperti di negara maju dengan berbagai persyaratan yang harus dipenuhi diantaranya adalah pendidikan khusus untuk kepala sekolah yang mempunyai keahlian atau kekuasaan keahlian yang akan memberikan dampak positif dalam menjabarkan peran dan fungsinya. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Permadi dan Arifin (2007, hlm. 41) “Paling penting untuk diperhatikan bahwa dalam memanfaatkan kekuasaannya kepala sekolah diharapkan mempunyai keahlian (*expert power*) yang dikaitkan dengan profesionalisme pekerjaannya. Untuk kegiatan itulah perlunya jabatan kepala sekolah tersebut diperoleh melalui sebuah pelatihan atau pendidikan khusus oleh lembaga yang berkompeten”.

Kepemimpinan kepala sekolah yang diharapkan dapat menggerakkan roda organisasi sekolah menuju arah yang lebih baik ternodai oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Ada kecenderungan bahwa dalam proses pengangkatan kepala sekolah masih bersifat subjektif, tidak didasarkan pada standar kualitas prestasi yang jelas seperti kemampuan dalam memimpin sekolah dengan kompetensi yang memadai. Salah satu contohnya adalah seperti yang diberitakan oleh Antara News Jawa Timur 10 Januari 2014 bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tulungagung membatalkan 10 kepala sekolah tingkat SMP dan SMA karena dalam proses pengangkatannya terbukti cacat hukum.

Bukan hanya dari segi proses pengangkatannya yang dianggap sebagai salah satu fenomena rendahnya kepemimpinan kepala sekolah. Melainkan juga seperti yang dipaparkan oleh kompasiana.com pada 9 November 2012 wakil

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Musliar Kasim menyatakan banyak kepala sekolah yang tidak memiliki kompetensi dalam mengelola sekolah (Kompas.com, 10/8/12). Secara faktual temuan Direktorat Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PMPTK) menjelaskan dari 250 ribu kepala sekolah di Indonesia 70 persen tidak kompeten. Ini merupakan sebuah gambaran rendahnya kualitas kepala sekolah di Indonesia secara makro. Padahal dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007 jelas dinyatakan bahwa seorang kepala sekolah harus memiliki kompetensi kepribadian, manajerial, kewirausahaan, supervisi dan sosial. Bila para kepala sekolah memenuhi tuntutan dimensi kompetensi di atas, setidaknya ada jaminan keunggulan untuk menjadi pemimpin di satuan pendidikan. Bahkan dalam Permen disebutkan bahwa salah satu syarat kepala sekolah adalah bersertifikat pendidik, artinya kepala sekolah harus memiliki kompetensi pedagogik, kompetensi sosial, kompetensi kepribadian dan kompetensi profesional.

Menurut Nuryati (2004) Dalam kondisi saat ini, dibutuhkan pendekatan baru dalam dunia kepemimpinan. Kepemimpinan dan manajemen yang dipakai dalam era spesialisasi dan pengejaran profit semata (seringnya dalam jangka waktu pendek), kini tidak layak dan pantas lagi untuk digunakan dalam era pengetahuan dan keterpaduan. Pendekatan baru dalam kepemimpinan, yaitu yang secara simultan bisa meningkatkan pertumbuhan pribadi karyawan serta memperbaiki kualitas dan pelayanan institusi dengan diupayakannya keterlibatan secara pribadi dari setiap anggota organisasi dalam proses pembuatan keputusan serta perilaku yang beretika dan bertanggungjawab, dalam hal ini adalah organisasi sekolah.

Upaya pencapaian kondisi tersebut dalam organisasi sekolah perlu diterapkan suatu model dan pendekatan kepemimpinan baru. Model kepemimpinan yang berusaha secara simultan meningkatkan pertumbuhan pekerja dan memperbaiki mutu serta kepedulian banyak lembaga melalui perpaduan kerjasama tim dan masyarakat, keterlibatan individu-individu dalam pembuatan keputusan serta perilaku etis dan kepedulian. Kepemimpinan yang menempatkan

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



pelayanan sebagai hal yang utama. Cara pendekatan kepada kepemimpinan dan pelayanan yang baru timbul ini disebut kepemimpinan yang melayani (*Servant leadership*).

Kepemimpinan yang melayani adalah filsafat praktis yang mendukung orang-orang yang melayani dalam hidup dan pekerjaan mereka. Sebagai cara untuk memperluas layanan kepada individu dan lembaga, mereka memilih untuk memimpin. Dalam kapasitas yang baik, kepala sekolah yang melayani akan mendorong kolaborasi, kepercayaan, pandangan ke depan, mendengarkan, dan penggunaan etis kekuasaan (Frick, 2004, hal. 8).

Dalam Pedoman Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Kepala Sekolah (2007, hlm. 7) dijelaskan bahwa keberhasilan organisasi sekolah banyak ditentukan oleh keberhasilan kepala sekolah dalam menjalankan peranan dan tugasnya. Sesuai dengan konsep dasar pengelolaan sekolah, Kimbrough & Burkett (1990) mengemukakan enam bidang tugas kepala sekolah dasar, yaitu mengelola pengajaran dan kurikulum, mengelola siswa, mengelola personalia, mengelola fasilitas dan lingkungan sekolah, mengelola hubungan sekolah dan masyarakat, serta organisasi dan struktur sekolah.

Mutu pelayanan prima dari setiap organisasi termasuk organisasi sekolah merupakan dambaan setiap pelanggan/masyarakat, bahkan semua yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Untuk dapat memuaskan semuanya, dalam hal ini adalah siswa dan masyarakat Bill Creech (1996, hlm. 521) menyarankan bahwa dalam membangun TQM dan prinsip-prinsipnya, terdapat lima pilar sistem yaitu produk, proses, organisasi, kepemimpinan, dan komitmen. Kelima pilar tersebut saling mempengaruhi satu sama lain seperti yang disampaikan oleh Bill Creech (1996, hlm. 6) menyatakan bahwa produk adalah titik pusat tujuan pencapaian organisasi. Mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa mutu di dalam proses. Mutu dalam proses tak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Komitmen yang kuat, dari bawah ke atas merupakan pilar pendukung bagi semua yang lain. Setiap pilar tergantung pada keempat pilar yang lain, dan kalau salah satu lemah dengan sendirinya yang lain juga lemah.

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan penjelasan di atas, dalam membangun sebuah sistem pendidikan dibutuhkan komitmen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Begitupula dalam pemecahan masalah yang terjadi dalam dunia pendidikan di Indonesia saat ini harus dimulai dengan komitmen yang kuat untuk membangun kembali cita-cita dan harapan yang sempat tertunda karena berbagai masalah yang menjadi penghalang suksesnya pendidikan di Indonesia.

Harapan bangsa dan masyarakat akan perubahan yang lebih baik dalam pendidikan di Indonesia selalu terbentur dengan kenyataan yang terjadi, SDM yang seharusnya melalui pendidikan dapat berkontribusi terhadap pembangunan masyarakat dan negara. Para calon pembangun dan penerus bangsa saat ini keadaannya sangat memprihatinkan karena di sekolah yang seharusnya menjadi wahana menimba ilmu dan pengalaman positif malah menjadi tempat yang menyeramkan bagi siswa karena di beberapa sekolah akhir-akhir ini marak kasus kekerasan atau agresivitas baik oleh guru terhadap siswa, maupun antar sesama siswa sendiri. Kekerasan yang ditemui tersebut tak hanya secara fisik namun juga secara psikologis. Kekerasan seperti ini (kekerasan yang dilakukan oleh pihak yang merasa diri lebih berkuasa atas pihak yang dianggap lebih lemah) disebut dengan *bullying*.

Kasus *bullying* yang kerap terjadi dalam dunia pendidikan di Indonesia kian memprihatinkan. Hasil kajian Konsorsium Nasional Pengembangan Sekolah Karakter tahun 2014 menyebutkan, hampir setiap sekolah di Indonesia ada kasus *bullying*, meski hanya *bullying* verbal dan psikologis/mental. Contoh *bullying* verbal seperti membentak, meneriaki, menghina, mempermalukan, menolak, mencela, merendahkan, memaki, atau mengejek. Sedangkan *bullying* psikologis/mental seperti memandang sinis, memelototi, mencibir, hingga mendiamkan. Melihat kompleksnya kasus-kasus *bullying* yang ada, Susanto selaku Ketua Konsorsium Nasional Pengembangan Sekolah Karakter menilai bahwa Indonesia sudah masuk kategori “darurat *bullying* di sekolah”. Jika pemerintah tidak serius menangani dan mencegah *bullying* di sekolah, bangsa ini akan kehilangan generasi unggul. Bagaimana tidak, anak terlihat sekolah, tetapi

mereka tidak nyaman dan bertumbuh dengan baik karena terdampak dari budaya *bullying* yang massif.

Kondisi seperti itu sebenarnya harus diantisipasi sejak awal sehingga bisa dimimalisir bahkan tidak boleh terjadi kalau semua pihak menyadari bahwa iklim sekolah itu berkontribusi terhadap mutu layanan akademik yang pada gilirannya mempengaruhi pencapaian tujuan pendidikan. Secara formal iklim sekolah mengacu pada hubungan sosial dan hubungan kerja diantara staf dan administrator sekolah. Iklim sekolah merupakan personalitas kolektif atau atmosfer (Deal & Kennedy, 1983), termasuk perihal staf yang membantu atau menghambat pengajaran dan pembelajaran, atau iklim pengajaran (Hallinger, Bickman & Davis, 1996). Karena iklim sekolah mempengaruhi produktivitas guru, maka kualitas pengajaran yang diterima siswa juga turut terpengaruh (Villani, 1997). Demikian juga iklim sekolah mempengaruhi kultur atau sistem keyakinan dan tata tertib dimana tugas-tugas dilaksanakan. Dengan kata lain, iklim sekolah mempengaruhi “tata cara bagaimana kita mengerjakan segala hal di sekolah”. Dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang positif dan aman, pemimpin sekolah yang efektif melibatkan seluruh komunitas sekolah, siswa, staf, orang tua siswa dan anggota komunitas sekolah. Jaringan komunikasi seperti ini berpotensi meningkatkan dukungan bagi beragam cara pengajaran dan pembelajaran dengan menyediakan sumber daya manusia dan finansial serta mendorong keterlibatan aktif siswa di sekolah dan komunitasnya. (James H. Stronge, Holly B. Richard, Nancy Catano, 2013, hal 18-19)

Iklim sekolah sangat erat kaitannya dengan lingkungan sekolah, baik lingkungan sekolah secara internal maupun secara eksternal. Lingkungan sekolah memegang peranan terhadap kondisi dan keadaan dari peserta didik. Diketahui bahwa sekolah dan orang tua berperan dalam tumbuh kembang peserta didik. Setiap peserta didik yang tidak mendapat perlakuan yang sesuai dari sekolah dan orang tua akan berakibat terhadap perkembangan dan karakteristik siswa, hal tersebut di dukung dari artikel terkait dengan “Danger School” (idac, 16/7) secara garis besar menjelaskan bahwa beban seorang peserta didik membuat peserta

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

didik tidak menikmati setiap aktivitas belajar di lingkungan sekolah, hal ini besar diakibatkan karena pengaruh dari sekolah sebagai tempat belajar siswa dan orang tua sebagai salah satu pendorong agar peserta didik mendapat bimbingan secara intensif tidak sepenuhnya mendukung aktivitas peserta didik. Hal ini dibuktikan dari adanya penelitian di india yang mendeskripsikan bahwa hanya 50%-60% penduduk usia sekolah dasar yang mendaftar ke sekolah dasar dan selanjutnya keluar dari satuan pendidikan tersebut dengan persentase 30%-40%. Begitu pula dengan sekolah menengah pertama, penduduk usia sekolah dasar menengah pertama yang mendaftar ke sekolah menengah pertama hanya sebesar 10%-15% dan selanjutnya keluar dari satuan pendidikan tersebut dengan persentase 5%-10%. Begitu pula dengan sekolah menengah pertama dengan masuk hanya 4%-6% dan keluar dengan persentase 1%-2%.

Berdasarkan hal tersebut, dapat memberikan penjelasan lebih mendalam bahwa lingkungan turut mempengaruhi bagaimana tumbuh kembang peserta didik di lingkungan sekolah. peran dari sekolah terutama para pendidik dan orang tua harus lebih memperhatikan bagaimana kondisi dan karakteristik peserta didik, mengingat sekolah dan orang tua adalah salah satu yang bertanggung jawab penuh dalam perkembangan peserta didik.

Sekolah adalah tempat anak menanamkan kemampuan-kemampuan interpersonal, menemukan dan menyaring kekuatan dan perjuangan atas kemungkinan-kemungkinan sesuatu yang melukai mereka. Sehingga, sudah seharusnya sekolah menyediakan suatu lingkungan yang aman bagi anak berkembang secara akademis, hubungan, emosional dan perilaku (Wilson, 2004). Freiberg (Ross dan Lowther, 2003) menyatakan iklim sekolah yang positif dapat meningkatkan performansi staf, mempromosikan moral yang lebih tinggi, dan meningkatkan prestasi siswa. Berdasarkan pendapat tersebut, tentu belum kondusifnya iklim sekolah yang ditandai dengan berbagai masalah kekerasan atau *bullying* akan berdampak pada kualitas sumber daya manusia yang akan dihasilkan dari pendidikan di sekolah. Pelayan akademik bagi siswa tentu faktor yang sangat menentukan karakter siswa, namun bila iklim sekolah tidak

mendukung akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada siswa tidak akan optimal.

Penyelenggaraan pendidikan tidak terlepas dari peran guru yang terlibat aktif dalam memberikan layanan pendidikan, guru memang merupakan salah satu komponen mikrosistem pendidikan yang sangat strategis dan banyak mengambil peran di dalam proses pendidikan secara luas, khususnya dalam pendidikan persekolahan. Mengingat peranannya yang sangat strategis, kinerja yang dimiliki seorang guru tentu akan sangat berpengaruh terhadap hasil belajar siswanya. Berikut data pendidik berdasarkan kualifikasi dan sertifikasi profesi pendidik khususnya pada SMP Provinsi Jawa Barat tahun 2013/2014 dapat dilihat dari Tabel 1.1.

**Tabel 1. 1**  
**Kualifikasi Pendidik Tahun 2013/2014 Provinsi Jawa Barat**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah Guru	Guru Bersertifikat	Ijazah Tertinggi	
				<S1	D4,S1+
1	SD	222.123	121.153	23.774	198.349
2	SMP	103.521	44.232	21.197	82.324
3	SMA	35.367	31.306	2.473	32.894
4	SMK	46.077	38.166	4.891	41.186

Sumber: Dinas Pendidikan Jawa Barat 2014

Berdasarkan Tabel 1.1 kualifikasi guru SMP di Jawa Barat, dari 103.521 guru, sebanyak 82.324 guru atau 79,52% memiliki kualifikasi sesuai dengan standar, sisanya sebanyak 21.197 guru atau 20,48% belum sesuai standar. Di samping itu, 44.232 guru atau 42,73% sudah bersertifikat profesi pendidik sedangkan sejumlah 59.289 guru atau 57,27% belum bersertifikat profesi pendidik. Proporsi guru yang berpendidikan di bawah kualifikasi minimal S1 atau D4 tentu tidak memadai jika pemerintah ingin menyediakan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Disamping kualifikasi yang belum seluruhnya memenuhi persyaratan, untuk jenjang pendidikan SMP yang menggunakan sistem guru mata pelajaran, banyak terjadi ketidaksesuaian antara pelajaran yang diajarkan dengan latar belakang pendidikan guru.

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selain data tersebut di atas, dalam ulasan laporan hasil investigasi, Aljazeera menyebutkan bahwa hanya sekitar separuhnya saja, atau 51% guru yang mengajar di Indonesia yang memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk dapat mengajar dengan baik dan profesional. Intensitas kehadiran guru juga disorot dalam ulasan, dengan mengatakan bahwa masih banyak guru-guru di Indonesia yang melakukan pekerjaan lain di luar mengajar untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Keadaan ini dinilai sebagai salah satu faktor penyebab kualifikasi minimal guru yang tidak terpenuhi yang mencakup lebih dari separuh jumlah guru di Indonesia. Selain hal tersebut, tercatat ada sekitar 20 persen guru yang menunjukkan ketidakhadirannya saat mengajar di kelas.

Sangat disayangkan ketika rendahnya kinerja guru dan kompetensi yang belum sesuai harapan bukan hanya sekedar asumsi atau dugaan, namun terbukti dengan berbagai fakta yang menggambarkan kondisi guru Indonesia. Seperti berita yang dilansir oleh *tribunnews.com* Samarinda pada 4 Juni 2013, Dra. Santi Ambarukmi, Direktur Profesi Pendidik Pendidikan Menengah Kementerian Pendidikan Nasional dalam sebuah simposium menyatakan bahwa hasil rata-rata Uji Kompetensi Guru (UKG) 2013 di seluruh Indonesia hanya 42,5. Sebelumnya pada 3 Agustus 2012, *tempo.com* juga memberitakan bahwa hasil sementara Uji Kompetensi Guru (UKG) masih di bawah standar yang diharapkan. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penjaminan Mutu Pendidik Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Syawal Gultom, menyebutkan nilai rata-rata nasional hasil perhitungan per 1 Juli 2012 adalah 47,84 padahal, nilai ideal adalah 65.

Sebelumnya yaitu pada tahun 2011, pemerintah melaksanakan Uji Kompetensi Guru yang dikenakan bagi guru yang akan mengikuti sertifikasi profesi dengan sebutan Uji Kompetensi Awal (UKA) dan hasilnya cukup memperhatikan. Berikut hasil UKA terhadap 281.016 orang guru dengan nilai rata-rata 42,25 pada skala nilai 0 – 100 seperti pada tabel berikut :

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Uji Kompetensi Awal (UKA)**

Guru Sekolah	Jml Peserta	Rerata	Minimum		Maksimum	
			Nilai	Jml Peserta	Nilai	Jml Peserta
TK	23.753	58,87	1,0	1	90,0	1
SD	164.539	36,86	3,0	1	80,0	1
SMP	51.238	46,15	1,0	1	87,5	1
SMA	18.125	51,35	11,0	1	90,0	2
SMK	15.105	50,02	4,0	4	97,0	1
SLB	2.446	49,07	13,0	1	95,0	1
Pengawas	606	32,58	10,0	1	72,0	1

Sumber : Buletin Guru, edisi 1 April 2012.

Sebanyak 249.001 orang guru lulus Ujian Kompetensi Awal (UKA), guru yang lulus UKA akan mengikuti Pendidikan dan Latihan Profesi Guru (PLPG) dan diakhir PLPG akan mengikuti Ujian Kompetensi Akhir. Guru yang lulus Ujian Kompetensi Akhir berhak menyandang sertifikat profesi pendidik dan berhak mendapatkan tunjangan profesi pendidik.

Dalam tabel tersebut nampak bahwa potret kompetensi Guru SMP ada pada level yang tidak lebih baik dibandingkan dengan kompetensi guru jenjang lainnya. Kompetensi Guru SMP hanya lebih baik dari kompetensi Guru SD, dan lebih rendah dari kompetensi guru TK, SLB, SMA dan SMK baik dari nilai rerata maupun nilai tertinggi.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan juga melakukan Uji Kompetensi Guru bagi guru yang sudah memiliki sertifikat profesi yang sudah lulus pada periode sebelumnya, baik yang melalui Portofolio maupun melalui PLPG. Hasilnya tidak begitu berbeda dengan UKA, rata-rata yang diperoleh hanya 4,5 pada skala 0 – 10. Menanggapi hal itu Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Muhammad Nuh menyebutkan:

“...bahwa kompetensi profesional itu ibarat tandon air, sedangkan kompetensi pedagogik adalah kemampuan men-deliver, yakni berupa pompa air yang bisa menarik air yang ada di dalam tandon. Kalau seorang guru kimia menguasai betul metodologi pembelajarannya, tapi tidak menguasai substansi materinya, atau ibaratnya tandonya kosong, lalu mau bicara apa dia, katanya. Ia bisa memaklumi kalau murid-murid mencari tambahan materi pelajaran dari sumber lain, baik dari bimbingan belajar

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

atau les privat di luar sekolah, karena keterbatasan kompetensi guru. “itu jawabannya mengapa bimbel dan kursus-kursus semarak, yang dimaksudkan untuk menutupi kekurangan yang dibutuhkan oleh siswa” Buletin Guru, edisi 2 Agustus 2012.

Kinerja guru pada dasarnya merupakan hasil kerja atau unjuk kerja yang dilakukan oleh guru dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendidik. Kualitas kinerja guru akan sangat menentukan kualitas hasil pendidikan, karena guru merupakan pihak yang paling banyak bersentuhan dan berkomunikasi langsung dengan peserta didik dalam memberikan layanan pendidikan di sekolah. Profesionalisme guru dalam memberikan pelayanan pada siswa saat ini banyak dipertanyakan, anggapan tersebut didasarkan pada rata-rata Uji Kompetensi Guru (UKG) 2013 di seluruh Indonesia yang hanya 42,5 padahal nilai ideal adalah 65. Angka tersebut mengindikasikan kinerja guru yang ada saat ini sangat memprihatinkan, bahkan di sekolah guru seharusnya memiliki peran ganda seperti yang tertuang dalam UU No. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen yang menyatakan bahwa guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama yaitu: (1) mendidik, (2) mengajar, (3) membimbing, (4) mengarahkan, (5) melatih, (6) menilai, dan (7) mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.

Dalam hal mendidik dan mengajar, pada kurikulum 2013 guru harus mampu memahami karakteristik setiap individu peserta didiknya, karena guru harus memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan peserta didik. Sehingga akan banyak karakteristik dan minat yang berbeda dalam satu kelas, bahkan kemampuan awal setiap peserta didik pun bervariasi antara yang satu dengan yang lainnya, pendekatan pembelajaran yang digunakan harus dapat mengakomodir semua kebutuhan peserta didik yang memiliki minat dan kemampuan awal yang berbeda-beda tersebut. Belum lagi evaluasi yang digunakan harus disesuaikan dengan karakteristik dan tujuan pembelajaran.

Untuk dapat memahami semua input peserta didik dalam pembelajaran diperlukan waktu yang tidak sedikit, bahkan jauh hari sebelumnya guru harus

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



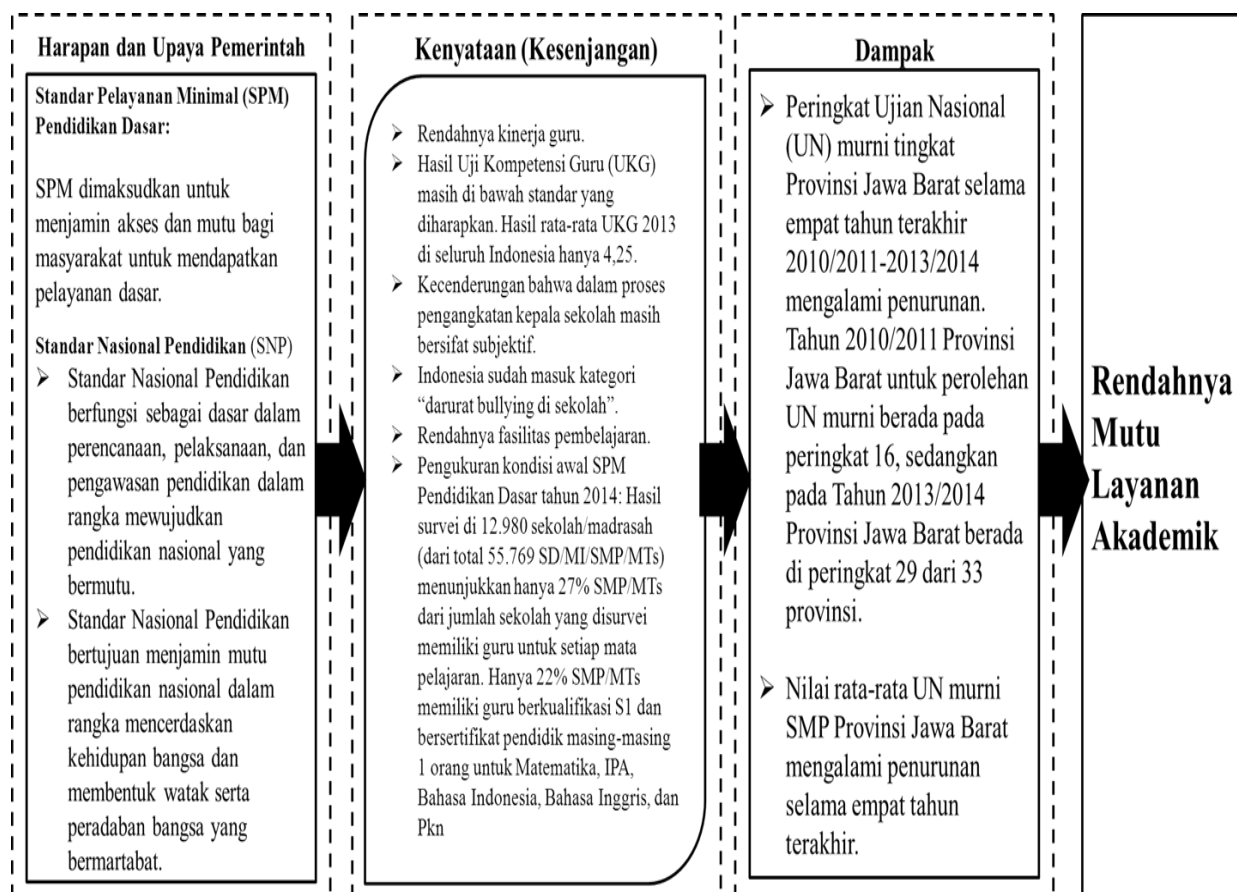
dapat merencanakan pembelajaran yang ideal yang didasarkan pada berbagai pertimbangan yang berhubungan dengan aspek psikologis peserta didik. Untuk dapat menjalankan beberapa poin dari tugas utama guru saja masih banyak yang belum sesuai dengan harapan. Jangankan untuk mengakomodir semua kebutuhan peserta didik, sebagian guru masih belum siap dalam mengembangkan pembelajaran di kelas menggunakan pendekatan dan metode yang tidak membosankan, dan merangsang partisipasi siswa sehingga siswa terlibat penuh dalam proses kegiatan belajar dan mengajar. Akibatnya perencanaan yang sudah dilakukan sebelumnya tidak berjalan maksimal, guru mengajar semampunya dengan metode yang tidak tepat.

Untuk memperbaiki kualitas proses dan hasil pembelajaran, serta pengembangan keterampilan guru yang bertolak dari kebutuhan untuk menanggulangi berbagai permasalahan pembelajaran aktual yang dihadapi di kelasnya maka Penelitian Tindakan Kelas (PTK) dianggap sebagai salah satu solusi dari permasalahan yang dihadapi saat ini. Namun bagi sebagian guru ternyata PTK bukan hanya sebagai solusi, melainkan dianggap sebagai masalah. Banyak guru yang merasa semakin terbebani dengan adanya penelitian tersebut, padahal dengan PTK dapat meningkatkan inovasi pembelajaran dan profesionalisme guru.

Tanpa mengabaikan peranan faktor penting lainnya, menurut Wardiman (2000, hlm. 375) kinerja guru telah diidentifikasi oleh berbagai studi sebagai faktor yang paling konsisten dan kuat dalam mempengaruhi mutu pendidikan. Bahkan salah satu poin dari hasil Konferensi Khusus Antar Pemerintah mengenai status guru yang diselenggarakan Oleh UNESCO/ILO pada tahun 1966 di Paris menyebutkan bahwa kemajuan dalam pendidikan sebagian besar bergantung kepada kewenangan dan kemampuan staf pendidikan.

*Tennessee Advisory Commission on Intergovernmental Relations Staff Information Report* (2003, hlm vii) terdapat bukti yang berkembang dari hubungan antara kecukupan sarana prasarana sekolah dan perilaku serta kinerja siswa, hampir semua studi yang dilakukan selama tiga dekade terakhir, termasuk

dua di Tennessee, telah menemukan hubungan yang signifikan secara statistik antara kondisi sekolah, ruang kelas, dan prestasi siswa. Secara umum, siswa yang bersekolah dengan kondisi fasilitas pembelajaran yang baik memperoleh poin lebih tinggi pada tes standar dibandingkan mereka yang belajar di gedung-gedung



di bawah standar. Berikut, gambar ringkasan kesenjangan Mutu Layanan Akademik.

**Gambar 1. 2**  
**Kesenjangan Mutu Layanan Akademik**

Jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) menempati posisi strategis, karena SMP adalah puncak dari pendidikan dasar 9 tahun sehingga seluruh penduduk yang sudah lulus SMP dan yang sederajat mempunyai peluang yang sama untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu Pendidikan

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Menengah, bentuknya bisa SMA, MA dan SMK. Potensi yang sudah ditemukan, dikenali dan dikembangkan pada jenjang pendidikan dasar, jadi modal yang sangat berharga dan sebagai posisi *starting point* yang menentukan dalam pengembangan potensi pada jenjang pendidikan menengah. Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar 9 tahun adalah upaya memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada penduduk usia pendidikan dasar yaitu penduduk usia 7 s.d 15 tahun untuk mengenyam pendidikan dasar yang bermutu sampai tamat. Pendidikan Dasar terbagi atas 2 (dua) jenjang yaitu jenjang SD sederajat ditempuh selama 6 (enam) tahun bagi penduduk usia 7 s.d 12 tahun dan jenjang SMP sederajat ditempuh selama 3 (tiga) tahun bagi penduduk usia 13 s.d 15 tahun. Saat ini Angka Partisipasi Kasar (APK) SMP sederajat sebagai indikator aksesibilitas penduduk usia 13 s.d 15 tahun sudah mencapai angka sebesar 95,35% (LKPJ Gubernur Jawa Barat Tahun 2014), bahkan sudah melampaui sebesar 0,35% dari yang ditargetkan yaitu sebesar 95%.

APK SMP sederajat sebesar 95,35% baru gambaran indikator aksesibilitas yang memberikan informasi dan menunjukkan bahwa sebesar 95,35% dari penduduk usia wajib sekolah pada jenjang SMP sederajat (usia 13 s.d. 15 tahun), sedang mengikuti pendidikan di SMP sederajat dan diharapkan semuanya mengikuti sampai tamat. Mengingat target pemerintah dalam penyelenggaraan pendidikan khususnya pendidikan dasar adalah peningkatan dan pemerataan aksesibilitas pendidikan yang bermutu, maka target mutu dari penyelenggaraan juga perlu mendapat perhatian yang sama. Perhatian terhadap mutu jika dikaji secara sistemik, pada tahapan tertentu akan bersentuhan dengan upaya peningkatan aksesibilitas. Beberapa aspek dari komponen input yang memadai sesuai dengan standar adalah sebagai syarat dan prasyarat pemenuhan tuntutan peningkatan aksesibilitas, juga merupakan syarat berlangsungnya proses yang sesuai dengan standar. Komponen input dan proses yang memenuhi standar, diharapkan akan menghasilkan output dan outcome yang bermutu.

Berikut ini beberapa data yang menggambarkan dan sekaligus menunjukkan kondisi lapangan mengenai sumber daya pendidikan dan hasil ujian nasional

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

khususnya tingkat SMPN yang sampai saat masih dijadikan salah satu alat evaluasi untuk mengukur tingkat ketercapaian kompetensi lulusan secara nasional.

**Tabel 1. 3**  
**Jumlah Pendidik di Bawah D4/S1, dan D4/S1 Ke Atas**

No	Kab/Kota	Jumlah Pendidik				Total
		Berijazah < D4/S1		Berijazah D4/S1+		
		Jumlah	%	Jumlah	%	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Kab. Ciamis	275	10,42	2.364	89,58	2.639
2	Kab. Cirebon	520	10,90	4.252	89,10	4.772
3	Kab. Majalengka	338	11,44	2.617	88,56	2.955
4	Kota Cirebon	131	11,67	992	88,33	1.123
5	Kab. Sumedang	369	12,23	2.648	87,77	3.017
6	Kab. Pangandaran	127	12,89	858	87,11	985
7	Kota Sukabumi	126	13,76	790	86,24	916
8	Kota Cimahi	182	13,83	1.134	86,17	1.316
9	Kota Banjar	73	14,69	424	85,31	497
10	Kab. Kuningan	397	14,96	2.256	85,04	2.653
11	Kota Tasikmalaya	321	15,60	1.737	84,40	2.058
12	Kab. Bandung Barat	577	16,24	2.976	83,76	3.553
13	Kab. Bandung	1.220	16,40	6.218	83,60	7.438
14	Kab. Subang	507	16,74	2.521	83,26	3.028
15	Kab. Karawang	657	17,95	3.003	82,05	3.660
16	Kota Bogor	473	17,98	2.157	82,02	2.630
17	Kota Bandung	1.255	18,16	5.656	81,84	6.911
18	Kab. Tasikmalaya	930	18,51	4.093	81,49	5.023
19	Kab. Sukabumi	1.000	19,77	4.057	80,23	5.057
20	Kab. Indramayu	809	20,90	3.061	79,10	3.870
21	Kab. Purwakarta	605	22,33	2.104	77,67	2.709
22	Kab. Cianjur	1.220	22,98	4.088	77,02	5.308
23	Kab. Garut	1.680	23,79	5.383	76,21	7.063
24	Kab. Bekasi	1.435	24,22	4.491	75,78	5.926
25	Kota Depok	955	24,42	2.955	75,58	3.910
26	Kota Bekasi	1.293	29,15	3.143	70,85	4.436
27	Kab. Bogor	3.722	36,97	6.346	63,03	10.068
	Jawa Barat	21.197	20,48	82.324	79,52	103.521

Sumber Data : Dinas Pendidikan Prov. Jabar Tahun 2013/2014

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pada Tabel 1.3 nampak bahwa berdasarkan jumlah pendidik berkualifikasi D4/S1 ke atas, Kota Bandung berada pada peringkat ke 17, Kabupaten Bandung pada peringkat ke 13, Kabupaten Bandung Barat pada peringkat ke 12, dan Kota Cimahi ada pada peringkat ke 8. Menunjukkan bahwa keempat wilayah tersebut masih dibawah wilayah lainnya seperti Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Cirebon dalam jumlah guru yang berkualifikasi D4/S1 ke atas, padahal dari sisi letak geografis akses ke lembaga pendidikan tinggi keguruan (LPTK) baik negeri maupun swasta lebih dekat.

**Tabel 1. 4**  
**Status Akreditasi SMPN di Jawa Barat**

No	Kab/Kota	Status Akreditas								
		Jumlah	A	%	B	%	C	%	Belum	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	Kota Sukabumi	16	16	100,00	-	0,00	0	-	-	-
2	Kota Bandung	52	52	100,00	-	0,00	0	-	-	-
3	Kota Bekasi	38	37	97,37	1	2,63	0	-	-	-
4	Kota Bogor	20	19	95,00	1	5,00	0	-	-	-
5	Kota Cimahi	11	10	90,91	1	9,09	0	-	-	-
6	Kota Tasikmalaya	21	18	85,71	1	4,76	0	-	2	9,52
7	Kota Cirebon	18	15	83,33	3	16,67	0	-	-	-
8	Kab. Karawang	76	61	80,26	9	11,84	0	-	6	7,89
9	Kota Depok	19	14	73,68	3	15,79	0	-	2	10,53
10	Kab. Subang	68	49	72,06	19	27,94	0	-	-	-
11	Kab. Indramayu	86	61	70,93	12	13,95	0	-	13	15,12
12	Kota Banjar	10	7	70,00	2	20,00	0	-	1	10,00
13	Kab. Cirebon	79	54	68,35	22	27,85	0	-	3	3,80
14	Kab. Sumedang	68	46	67,65	18	26,47	1	1,47	3	4,41
15	Kab. Bekasi	83	53	63,86	30	36,14	0	-	-	-
16	Kab. Bogor	89	53	59,55	29	32,58	5	5,62	2	2,25
17	Kab. Garut	129	75	58,14	35	27,13	0	-	19	14,73
18	Kab. Bandung	73	42	57,53	20	27,40	0	-	11	15,07
19	Kab. Ciamis	77	44	57,14	26	33,77	0	-	7	9,09
20	Kab. Majalengka	77	38	49,35	34	44,16	0	-	5	6,49
21	Kab. Kuningan	79	38	48,10	30	37,97	1	1,27	10	12,66
22	Kab. Sukabumi	136	55	40,44	58	42,65	9	6,62	14	10,29
23	Kab. Bandung Barat	64	22	34,38	28	43,75	7	10,94	7	10,94

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Kab/Kota	Status Akreditasi								
		Jumlah	A	%	B	%	C	%	Belum	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
24	Kab. Purwakarta	76	26	34,21	28	36,84	1	1,32	21	27,63
25	Kab. Tasikmalaya	134	34	25,37	59	44,03	7	5,22	34	25,37
26	Kab. Cianjur	137	32	23,36	67	48,91	6	4,38	32	23,36
27	Kab. Pangandaran	36	8	22,22	8	22,22	2	5,56	18	50,00
28	Jawa Barat	1.772	979	55,25	544	30,70	39	2,20	210	11,85

Sumber Data : Dinas Pendidikan Prov. Jabar tahun 2013/2014

Dalam Tabel 1.4, nampak bahwa SMPN di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, dan Kota Cimahi rata-rata telah terakreditasi. Artinya bahwa akreditasi sekolah yang sudah cukup optimal ini seharusnya menjadi salah satu indikator sekolah dalam memberikan layanan akademik yang bermutu kepada siswa. Meskipun Kabupaten Bandung dan Bandung Barat prosentase yang terakreditasi A lebih kecil dibanding Kota Bandung dan Kota Cimahi.

Tabel 1. 5  
Rata-Rata Nilai UN Murni SMPN Tahun Pelajaran 2013/2014

No	Kab/Kota	2013/2014
1	Kota Depok	30,12
2	Kota Bogor	30,10
3	Kab. Bogor	26,78
4	Kota Bandung	26,51
5	Kab. Cianjur	26,49
6	Kota Cimahi	26,41
7	Kab. Bekasi	25,19
8	Kota Tasikmalaya	25,14
9	Kota Bekasi	25,01
10	Kab. Garut	24,64
11	Kab. Ciamis	24,18
12	Kab. Karawang	23,88
13	Kota Cirebon	23,79
14	Kab. Bandung	23,64
15	Kab. Purwakarta	23,59
16	Kota Sukabumi	23,19
17	Kab. Bandung Barat	22,99

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Kab/Kota	2013/2014
18	Kota Banjar	22,60
19	Kab. Tasikmalaya	22,56
20	Kab. Kuningan	22,25
21	Kab. Majalengka	22,25
22	Kab. Cirebon	22,01
23	Kab. Indramayu	21,83
24	Kab. Subang	21,81
25	Kab. Sukabumi	21,71
26	Kab. Pangandaran	21,65
27	Kab. Sumedang	20,79
28	Jawa Barat	24,09

Dalam tabel tersebut nampak bahwa hasil Ujian Nasional per Kabupaten/Kota tidak berbanding lurus dengan kondisi sumber daya khususnya kualifikasi pendidik, termasuk di dalamnya 4 (empat) Kabupaten dan Kota yang dijadikan lokasi penelitian. Konsistensi lebih nampak ketika hasil Ujian Nasional dibandingkan dengan status akreditasi sekolah. Secara keseluruhan hasil Ujian Nasional di Jawa Barat belum menggembirakan, lebih dari setengahnya (16 Kabupaten/Kota) memperoleh nilai rata-rata UN dibawah nilai rata-rata Provinsi Jawa Barat.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam dokumen Perda Nomor 9 tahun 2008 tentang RPJPD Jawa Barat 2005 – 2025 sebagaimana telah diubah dengan Perda Nomor 24 tahun 2010 tentang perubahan perda nomor 9 tahun 2008 dan Perda nomor 25 tahun 2013 tentang RPJMD 2013 – 2018, menyebutkan bahwa di Jawa Barat ke depan akan ada 3 (tiga) Metropolitan dan 3 (tiga) pusat pertumbuhan. Metropolitan dimaksud adalah BODEBEKARPUR, Bandung Raya dan Cirebon Raya, sedangkan Pusat Pertumbuhan adalah Pelabuhan Ratu, Rancabuaya dan Pangandaran. Memperhatikan posisi strategis Bandung Raya ke depan, pembangunan sektor pendidikan harus menjadi perhatian pertama dan utama bagi pemerintah Provinsi Jawa Barat maupun Kabupaten dan Kota yang ada di wilayah Bandung Raya yaitu Kota Bandung, Kota Cimahi, Kab. Bandung dan Kab. Bandung Barat.

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan pemaparan di atas menggambarkan fenomena ketidaksesuaian kualitas sumber daya yang dimiliki oleh sekolah sebagai lembaga pendidikan yang sebagian besar kualitasnya sudah cukup baik namun hasil yang diperoleh masih belum optimal, hal tersebut menggambarkan mutu layanan akademik di sekolah masih belum optimal atau masih rendah. Beberapa penelitian yang relevan sebelumnya yang didasarkan pada teori dan pendapat ahli, posisi strategis pendidikan dasar jenjang SMP, serta fakta potret sumber daya pendidikan dan capaian kompetensi lulusan jenjang SMP di Jawa Barat khususnya di wilayah Bandung Raya, perlu dilakukan suatu penelitian yang mendalam. Maka penulis menuangkan dalam bentuk disertasi dengan judul: **“Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Komitmen Organisasi, Iklim Sekolah, Dan Kinerja Guru Terhadap Mutu Layanan Akademik SMPN Di Bandung Raya”**.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Kajian dalam penelitian ini adalah belum optimalnya mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya. Fakta yang dipaparkan di latar belakang menggambarkan bahwa mutu layanan akademik secara umum masih belum sesuai dengan yang diharapkan, masih jauh dari standar baik yang diamanatkan Standar Nasional Pendidikan maupun Standar Pelayanan Minimal. Meskipun sudah ada sekolah yang memberikan pelayanan akademik memadai, banyak faktor yang berpengaruh dan turut menentukan mutu layanan akademik. Fokus kajian penulis dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Komitmen Organisasi, Iklim Sekolah, dan Kinerja Guru. Dari uraian latar belakang teridentifikasi permasalahan sebagai berikut :

### **1. Kepemimpinan Kepala Sekolah**

Kepala sekolah sebagai pemimpin yang sangat menentukan dalam mencapai visi dan misi sekolah sebagai organisasi strategis dalam sistem pendidikan nasional, masih belum memenuhi harapan. Masih banyak Kepala Sekolah yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun



2007, tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah. Kepala sekolah harus memiliki 5 (lima) kompetensi, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi manajerial, kompetensi supervisi, kompetensi kewirausahaan, dan kompetensi sosial. Sekolah dalam sistem pendidikan nasional memiliki peran sangat menentukan dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional, sehingga ketika kepala sekolah tidak memiliki kompetensi sebagaimana yang dipersyaratkan, ada kekhawatiran peran-peran strategis kepala sekolah tidak bisa ditunaikan sehingga fungsinya menjadi tidak optimal.

Bagaimana kepala sekolah melibatkan seluruh komponen sekolah dan meminta masukkan stakeholders pada saat akan menentukan visi dan misi sekolah. Bagaimana visi dan misi dikomunikasikan kepada seluruh komponen sekolah agar seluruhnya terlibat dan memiliki tanggungjawab mewujudkan visi dan misi sekolah. Bagaimana kepala sekolah memberikan kesempatan kepada jajaran pendidik dan staf untuk terus meningkatkan kompetensinya. Bagaimana kepala sekolah menjadi pendengar yang baik ketika pendidik dan staf menyampaikan gagasan, pemikiran bahkan keluhan sekalipun. Dalam konteks pelayanan kepada pelanggan eksternal yaitu siswa dan orangtua siswa serta kepada pelanggan internal yaitu pendidik dan staf, bagaimana Kepala sekolah merumuskan kesepakatan-kesepakatan yang melibatkan orangtua siswa, pendidik, dan staf tentang hak-hak pelanggan yang harus diberikan oleh sekolah. Bagaimana kepala sekolah memimpin pelaksanaan pemberian layanan yang sudah disepakati dan sekaligus memantau. Bagaimana kepala sekolah melakukan pemantauan terhadap aktivitas guru pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung. Bagaimana kepala sekolah menindaklanjuti hasil pemantauan dan keluhan dari pelanggan dijadikan bahan refleksi yang dibahas dengan seluruh komponen termasuk Komite Sekolah atau pihak lain, seperti para ahli yang direkrut pihak sekolah untuk bahan perbaikan layanan sebagai bukti sekolah merespon keluhan pelanggan.

## 2. Kinerja Guru

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Guru sebagai pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik memiliki peran yang sangat strategis, kinerjanya masih belum sesuai dengan harapan. Kinerja guru dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki para pendidik, yaitu pedagogik, kepribadian, sosial dan profesional. Fakta menunjukkan bahwa para pendidik setelah di test dengan Uji Kompetensi Guru baik awal maupun akhir hasilnya sangat memprihatinkan. Padahal guru yang langsung berinteraksi dan berkomunikasi dalam proses pembelajaran dengan peserta didik.

Bagaimana guru melaksanakan amanah mengawal dan memastikan implementasi standar proses dan standar penilaian pendidikan dengan baik sehingga diyakini mampu memberikan pelayanan akademik terbaik. Bagaimana guru mengelola kelas dengan benar sesuai dengan tujuan kegiatan belajar mengajar dan karakteristik materi yang disampaikan. Apakah guru memiliki peta kompetensi awal peserta didik yang memerlukan variasi pendekatan dalam kegiatan belajar mengajar. Bagaimana guru memperhatikan kesulitan belajar peserta didik dan bagaimana membantu memecahkan kesulitan tersebut. Bagaimana guru memberikan kesempatan kepada peserta didik yang belum mencapai standar kompetensi. Bagaimana guru memberikan pengayaan kepada peserta didik yang telah lebih awal mencapai standar kompetensi. Bagaimana guru melakukan refleksi secara periodik terhadap layanan yang diberikan kepada peserta didik. Bagaimana guru membangun komunikasi yang harmonis dengan semua peserta didik dan menggunakan bahasa yang baik dan benar.

### 3. Iklim Sekolah

Iklim sekolah seperti halnya iklim dalam konteks alam semesta di berbagai belahan bumi, akan memberikan dampak terhadap kehidupan makhluk di daerah tersebut yang mengharuskan makhluk menyesuaikan terhadap iklim. Begitu pula halnya dengan iklim sekolah berdampak terhadap aktivitas kepala sekolah, guru, staf serta siswa baik secara individu maupun

secara kolektif sebagai warga di sekolah bersangkutan. Iklim sekolah yang kondisinya tidak kondusif, tidak akan mendukung terhadap semua aktivitas insan di sekolah dalam mewujudkan tujuan-tujuan organisasi maupun tujuan individu terutama guru dalam menjalankan tugasnya melayani peserta didik dan peserta didik dalam menjalankan tugasnya sebagai pembelajar. Iklim sekolah di samping dicirikan dalam bentuk suasana lingkungan alam dan fisik, juga sosial budaya lingkungan serta situasi psikoemosional internal dan eksternal sekolah. Oleh karena itu perlu disadari benar bahwa iklim sekolah terbentuk oleh nilai aktivitas seluruh komponen sekolah baik nilai yang diatur dengan tata tertib dan peraturan perundang-undangan maupun nilai interaksi dan komunikasi sesama komponen sekolah. Kepemimpinan dan figur kepala sekolah akan menjadi salah satu faktor penentu terbangunnya iklim sekolah.

Bagaimana kondisi eksisting fisik dan fasilitas sekolah serta pengelolanya agar mendukung kegiatan kurikuler dan ekstra kurikuler. Bagaimana lokasi sekolah terhadap pusat aktivitas masyarakat seperti pasar, terminal dan pusat aktivitas masyarakat lainnya. Bagaimana sekolah membangun suasana agar peserta didik terhindar dari *bullying* fisik maupun mental. Bagaimana komunikasi antar sesama guru, dengan kepala sekolah, staf, peserta didik, orang tua siswa dan masyarakat agar berjalan harmonis penuh dengan kekeluargaan dan mendukung pencapaian visi dan misi sekolah. Bagaimana lingkungan sekolah di luar dan di dalam ruangan kelas agar kondusif dan nyaman untuk proses dan kegiatan belajar mengajar.

#### 4. Komitmen Organisasi

Komitmen adalah “panggilan hati”, hasil penelitian mengisaratkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja baik secara individu dalam melaksanakan tugas maupun secara kolektif dalam mewujudkan visi dan misi organisasi, termasuk sekolah di dalamnya. Komitmen komponen sekolah (Kepala Sekolah, Guru/Pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik) dalam menjalankan tugas, peran dan fungsi masing-masing sangat diandalkan untuk untuk mewujudkan visi dan misi sekolah.

Komitmen bisa dilihat dari ikatan emosional individu dan ekspektasi atau harapan yang besar individu terhadap organisasi. Harapan besar terutama guru dan siswa terhadap sekolah menurut para ahli dan hasil studi menunjukkan pengaruh kuat terhadap kesungguhan menjalankan peran dan fungsi mereka.

Masih ditemukan komitmen para insan di sekolah yang masih belum sepenuhnya mendukung, masih ada pendidik yang membolos, tidak menjalankan tahapan-tahapan standar proses dan standar penilaian, masih ada peserta didik yang kurang disiplin menjalankan tugas sebagai pembelajar. Kepala sekolah masih lalai menjalankan peran dan fungsinya sebagai pemimpin, menejer, pendidik, motivator, supervisor bahkan sebagai komunikator.

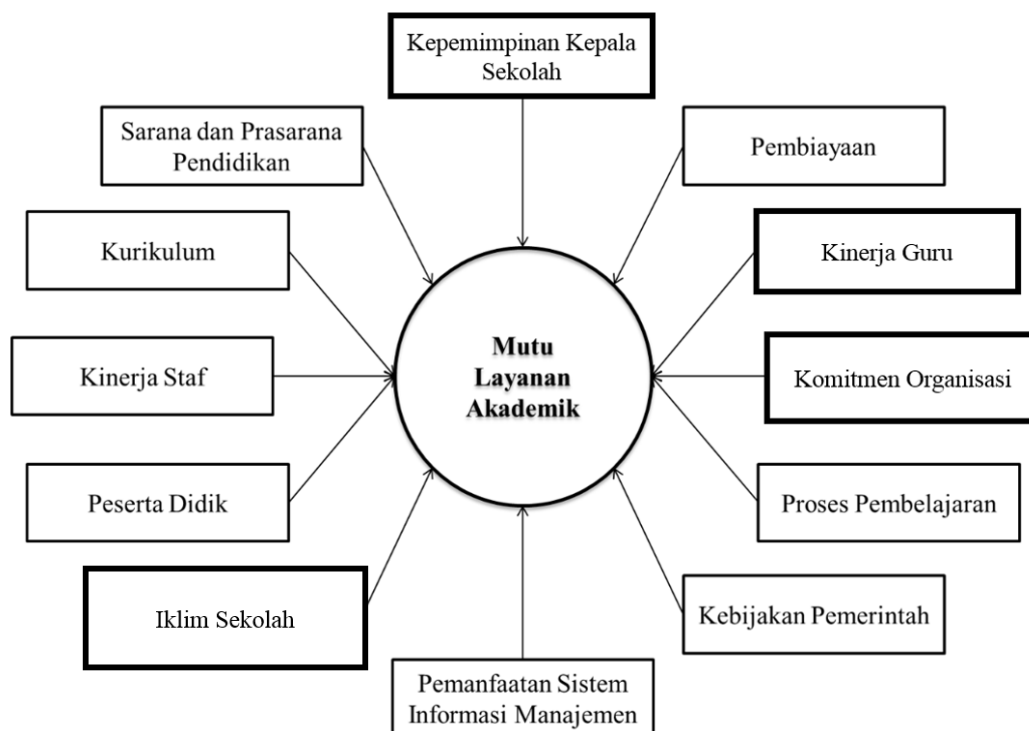
Bagaimana kepala sekolah, guru, staf dan peserta didik mengutamakan tugas yang berkaitan dengan tugas, fungsi dan peran masing-masing di sekolah dan/atau yang ada hubungannya dengan mewujudkan visi dan misi sekolah dibandingkan dengan tugas yang lainnya. Bagaimana kepala sekolah, guru, staf dan peserta didik mencurahkan tenaga, pikiran dan kompetensinya untuk mewujudkan visi dan misi sekolah. Bagaimana kepala sekolah, guru, staf dan peserta didik secara utuh merasa menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sekolah. Bagaimana kepala sekolah, guru, staf dan peserta didik mempunyai harapan yang tinggi terhadap sekolah.

#### 5. Mutu Layanan Akademik

Permasalahan yang teridentifikasi pada 4 (empat) variable tersebut di atas diasumsikan berpengaruh pada mutu layanan akademik pendidikan SMPN di Bandung Raya. Bagaimana guru nyaman dan bersemangat menjalankan tugas dan fungsinya karena kepala sekolah memberikan kepercayaan dan tanggungjawab, membimbing dan mengarahkan, melayani guru memenuhi kebutuhan profesinya, memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi. Bagaimana guru merasa nyaman menjalankan tugas dan dan fungsinya karena staf dengan profesional mengelola fasilitas

yang dibutuhkan dalam kegiatan belajar mengajar di dalam kelas dan di luar kelas. Bagaimana siswa merasa nyaman mengikuti kegiatan belajar mengajar karena fasilitas sekolah mendukung baik di dalam kelas maupun di luar kelas. Bagaimana siswa memiliki semangat untuk belajar karena guru secara profesional melayani kebutuhan siswa. Bagaimana siswa dengan berbagai kompetensi dan tingkat kemampuan yang bervariasi, merasa nyaman, bersemangat dan puas karena guru memberikan perlakuan sesuai kondisi peserta didik. Bagaimana orang tua siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah sesuai bahkan melebihi kesepakatan pada awal tahun. Bagaimana siswa dan orang tua siswa merasa puas karena kepala sekolah, guru dan para pakar terus melakukan refleksi, evaluasi dan merespons secara berkelanjutan terhadap keluhan siswa dan orang tua siswa atas kelemahan pelayanan yang diberikan. (Northouse (2013, hlm. 207); Carol Smith, 2005; Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, 2011; Schermerhorn, 2013; National School Climate Council, 2007; Wayne K. Hoy & Cecil G. Miskel, 2013; Supardi 2013; OECD, 2013); Gruber dkk, 2010; Rawas dan Sagheir, 2012).

Semua faktor-faktor pada Gambar 1. 3 dapat digunakan untuk mengukur mutu layanan akademik. Berdasarkan beberapa hasil penelitian dan pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu lulusan yang baik merupakan cerminan dari mutu layanan akademik yang baik. Hal tersebut sesuai dengan poin pertama dan enam dari deming berkenaan dengan menciptakan kualitas sekolah yang baik, yaitu kualitas sekolah dapat tercipta dengan cara menciptakan dan memelihara ketepatan tujuan untuk meningkatkan layanan terhadap siswa dan sekolah, terus-menerus dan selalu memperbaiki sistem untuk meningkatkan layanan terhadap siswa dan pendidikan.



**Gambar 1.3**  
**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Akademik**

**Sumber:** Northouse (2013, hlm. 207); Carol Smith (2005, hlm. 4); dengan Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2011); Schermerhorn, 2013; Luthans (1995, hlm. 131); National School Climate Council (2007); Wayne K. Hoy & Cecil G. Miskel, (2013, hlm 321); Supardi (2013: 67); OECD (2013); Gruber dkk (2010); (Rawas dan Sagheir, 2012, hlm 1112).

Berdasarkan gambar 1.3 di atas, memberikan informasi bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan akademik diantaranya adalah kepemimpinan kepala sekolah, pembiayaan, kinerja guru, komitmen organisasi, proses pembelajaran, kebijakan pemerintah, pemanfaatan sistem informasi manajemen, komitmen organisasi, peserta didik, kinerja staf, kurikulum, dan sarana prasarana. Berdasarkan hal tersebut memberikan arti bahwa dalam pembentukan mutu layanan akademik diperlukan kontribusi di setiap faktor faktor yang berpengaruh pada mutu layanan akademik yang telah di papakan sebelumnya. Dalam menjalin kolaborasi di setiap aktivitas akademik tersebut

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

diperlukan kepemimpinan kepala sekolah untuk dapat mengendalikan, mendorong, memotivasi dan mengatur segala aktivitas organisasi sekolah yang berkaitan dengan akademik. Komitmen memegang peranan dalam menciptakan loyalitas dan profesionalisme di antara anggota organisasi sekolah dalam aktivitas akademik. Di dalam lingkungan akademik yang selaras dengan tujuan satuan pendidikan tergambar dari iklim sekolah yang kondusif. kinerja guru memegang peranan utama dalam aktivitas pembelajaran di lingkungan akademik. Dengan adanya kontribusi dari kepemimpinan kepala sekolah, komitmen organisasi, iklim sekolah dan kinerja guru melahirkan mutu layanan akademik yang unggul di lingkungan sekolah. dan faktor faktor tersebut diduga sebagai salah satu faktor yang dominan dalam peningkatan mutu layanan akademik di lingkungan sekolah.

Berdasarkan hasil kajian secara teoritis dan empiris terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan akademik SMPN Se- Bandung Raya, disinyalir faktor determinan yang paling berpengaruh adalah kepemimpinan kepala sekolah, komitmen organisasi, iklim sekolah dan kinerja guru.

Masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, dirumuskan dalam pernyataan masalah (*Problem Statement*) sebagai berikut: “Apakah mutu layanan akademik dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh kepemimpinan kepala sekolah, komitmen organisasi, iklim sekolah dan kinerja guru”.

Berdasarkan pernyataan masalah (*problem statement*) di atas, dapat diajukan rumusan masalah yang terungkap dalam pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut: “Apakah mutu layanan akademik dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh kepemimpinan kepala sekolah, komitmen organisasi, iklim sekolah dan kinerja guru”. Disamping Pertanyaan Penelitian tersebut di atas, dalam penelitian ini di rumuskan pula pertanyaan deskripsi sebagai berikut “Bagaimanakah gambaran kepemimpinan kepala sekolah, komitmen organisasi, iklim sekolah, kinerja guru, dan mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya?” Dengan demikian rumusan masalah dalam penelitian ini dirinci sebagai berikut:

Dedi Sutardi, 2016

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana gambaran mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya ?
2. Bagaimana gambaran kepemimpinan kepala sekolah SMPN di Bandung Raya ?
3. Bagaimana gambaran komitmen organisasi SMPN di Bandung Raya ?
4. Bagaimana gambaran iklim sekolah SMPN di Bandung Raya ?
5. Bagaimana gambaran kinerja guru SMPN di Bandung Raya ?
6. Apakah kepemimpinan kepala sekolah dan komitmen organisasi berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya?
7. Apakah kepemimpinan kepala sekolah dan iklim sekolah berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya?
8. Apakah kepemimpinan kepala sekolah dan kinerja guru berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya?
9. Apakah kepemimpinan kepala sekolah, komitmen organisasi dan kinerja guru berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya?
10. Apakah kepemimpinan kepala sekolah, iklim sekolah dan kinerja guru berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan konsep pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri di Bandung Raya, dalam meningkatkan mutu layanan akademik sehingga dapat menghasilkan lulusan SMPN yang berkualitas, memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan serta sikap selaras dengan kebutuhan jenjang pendidikan berikutnya dan bekal hidup bermasyarakat.

Adapun tujuan penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dedi Sutardi, 2016

*PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITMEN ORGANISASI, IKLIM SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK SMPN DI BANDUNG RAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



1. Terdeskripsikannya mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya.
2. Terdeskripsikannya kepemimpinan kepala sekolah SMPN di Bandung Raya.
3. Terdeskripsikannya komitmen organisasi SMPN di Bandung Raya.
4. Terdeskripsikannya iklim sekolah SMPN di Bandung Raya.
5. Terdeskripsikannya kinerja guru SMPN di Bandung Raya.
6. Terdeskripsikannya dan teranalisisnya kepemimpinan kepala sekolah dan komitmen organisasi berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya.
7. Terdeskripsikannya dan teranalisisnya kepemimpinan kepala sekolah dan iklim sekolah berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya.
8. Terdeskripsikannya dan teranalisisnya kepemimpinan kepala sekolah dan kinerja guru berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya.
9. Terdeskripsikannya dan teranalisisnya kepemimpinan kepala sekolah, komitmen organisasi dan kinerja guru berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya.
10. Terdeskripsikannya dan teranalisisnya kepemimpinan kepala sekolah, iklim sekolah dan kinerja guru berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya.

#### **D. Manfaat/Signifikansi Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan dua macam manfaat, yaitu manfaat teoritis dan praktis. Dengan adanya penelitian ini manfaat yang diharapkan adalah:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mengkaji konsep atau teori yang sudah ada dan dapat mengembangkan konsep-konsep mengenai administrasi pendidikan khususnya pengaruh kepemimpinan kepala

sekolah, komitmen organisasi, iklim sekolah dan kinerja guru terhadap mutu layanan akademik SMPN di Bandung Raya.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan informasi bagi satuan pendidikan untuk dapat memahami sifat-sifat yang berkaitan dengan mutu layanan akademik SMPN, sehingga dapat dikembangkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan mutu layanan akademik khususnya pada Sekolah Menengah Pertama Negeri.
- b. Sebagai masukan bagi Kepala Sekolah dalam upaya mengembangkan kemampuan kepemimpinan Kepala Sekolah, dan masukan bagi para tenaga pendidik dalam meningkatkan kinerja mengajar guru, mengembangkan komitmen organisasi serta menciptakan iklim sekolah yang kondusif yang dapat mengoptimalkan mutu layanan akademik.
- c. Sebagai bahan masukan bagi para pengambil keputusan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan peningkatan mutu layanan akademik.
- d. Untuk mengetahui dengan pasti implikasi kepemimpinan Kepala Sekolah, komitmen organisasi, iklim sekolah dan kinerja guru terhadap mutu layanan akademik.
- e. Sebagai bahan bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian, khususnya mengenai kepemimpinan Kepala Sekolah, komitmen organisasi, iklim sekolah dan kinerja guru yang dapat menunjang dalam peningkatan mutu layanan akademik.

## E. Struktur Organisasi Disertasi

Disertasi ini disusun ke dalam lima bab, yang terdiri atas Bab I: Pendahuluan, yang terdiri atas Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah

dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Struktur Organisasi Disertasi.

Bab II: Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis, yang mendeskripsikan beberapa konsep, teori dan pendekatan yang berkaitan dengan administrasi pendidikan, mutu layanan akademik, kepemimpinan kepala sekolah, komitmen organisasi, iklim sekolah dan kinerja guru dilengkapi dengan beberapa penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, termasuk asumsi, penelitian terdahulu dan hipotesis.

Bab III: Metodologi Penelitian, yang berisi metode dan pendekatan penelitian, definisi operasional dan operasionalisasi variabel, sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data yang di dalamnya terdapat hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen, dan teknis analisis data.

Bab IV: merupakan Hasil Penilaian dan Pembahasan yang mendeskripsikan hasil temuan dan pengujian hipotesis serta membahas hasilnya sesuai dengan kondisi lapangan, konsep, dan teori yang relevan.

Bab V: merupakan Bab penutup yang terdiri atas simpulan, implikasi dan rekomendasi.

