

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan pendidikan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Namun walaupun begitu, usaha-usaha kearah peningkatan mutu pendidikan masih terus dilakukan secara sistematis. Pendidikan merupakan kunci vital dalam pembangunan sumber daya manusia, serta guru merupakan faktor yang sangat dominan. Selain jumlah guru harus mencukupi, mutunya juga harus memenuhi standar.

Pendidikan merupakan upaya untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia melalui proses pengajaran, pelatihan dan bimbingan. Melalui pendidikan ini diharapkan akan dihasilkan insan-insan cendekiawan yang mempunyai integritas pribadi yang utuh.

Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 tentang tujuan pendidikan yang berbunyi sebagai berikut :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermanfaat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Untuk mewujudkan tujuan pendidikan agar dapat tercapai bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi merupakan tanggung jawab bersama antara orang tua, masyarakat dan pemerintah. Pemerintah dalam hal ini melaksanakan dan mengelola pendidikan dalam bentuk organisasi formal sebagai penyelenggara pendidikan melalui jalur sekolah atau lembaga pendidikan.

Berbagai upaya perlu kita lakukan untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut diberbagai jalur, jenjang dan jenis pendidikan melalui sinkronisasi kerjasama semua pihak yang termasuk dalam komponen persekolahan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan ialah dengan melakukan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang telah ditunjuk oleh pemerintah untuk dapat melakukan diklat.

Manajemen pelatihan adalah suatu upaya pendidikan untuk membina dan mengembangkan sumber daya manusia (human resources) agar memiliki kemampuan professional yang diperlukan untuk meningkatkan keterampilan peserta didik. Kegiatan ini juga sangat berguna untuk memenuhi tuntutan keahlian yang harus dimiliki oleh peserta didik khususnya SMK.

Pembangunan bidang pendidikan kejuruan masih sangat terasa mutu lulusannya belum mampu memenuhi kebutuhan pasaran kerja di lapangan. Pihak industri atau dunia usaha sebagai konsumen bagi lembaga pendidikan kejuruan sering mengeluh tentang rendahnya mutu keterampilan kerja lulusan lembaga pendidikan kejuruan. Disamping itu, munculnya era globalisasi jelas membutuhkan tenaga kerja yang betul-betul terampil dalam melaksanakan pembangunan industri. Melihat kenyataan-kenyataan yang demikian itu, tentu

lembaga pendidikan kejuruan harus mampu mengambil langkah antisipatif, agar dapat berperan dalam pembangunan industri.

Undang-undang No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa “Pendidikan Kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk dapat bekerja dalam bidang tertentu”. Pendidikan Menengah Kejuruan adalah jenjang pendidikan menengah yang mengutamakan pengembangan kemampuan siswa untuk pelaksanaan jenis pekerjaan tertentu. Berdasarkan kedua pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan kejuruan adalah pendidikan yang mengutamakan pengembangan standar kompetensi kejuruan untuk memasuki lapangan kerja.

Agar standar kompetensi yang dihasilkan melalui sistem pendidikan mendekati standar kompetensi dunia kerja, ditempuh berbagai upaya. Salah satu yang nyata adalah konsep “*Link and Match*” yang ditetapkan oleh mantan Mendikbud, Wardiman Djojonegoro, (Depdikbud, 1993). Konsep *Link and Match* tersebut mendorong tumbuhnya Pembelajaran Berbasis Kerja, seperti Pendidikan Sistem Ganda, Pembelajaran Berbasis Unit Produksi, Praktik Kerja Lapangan, Praktik Kerja Industri, Magang di Industri.

Penerapan program pendidikan sistem ganda pada lembaga pendidikan kejuruan merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam usaha meningkatkan mutu lulusan. Pendidikan sistem ganda merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pendidikan keahlian profesional, yang memadukan pendidikan di sekolah dan keahlian yang diperoleh melalui pengalaman langsung di dunia kerja/lembaga diklat. Oleh karenanya, kurikulum SMK perlu dianalisis

sedemikian rupa sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan baik yang dilaksanakan di sekolah maupun di lembaga diklat.

Komposisi lamanya waktu pendidikan di sekolah dengan waktu pelatihan di lembaga diklat minimal disesuaikan dengan komposisi waktu pada Susunan Program Kurikulum. Pada Susunan Program Kurikulum waktu yang diperlukan untuk pembelajaran komponen Normatif, Dasar penunjang dan Teori Kejuruan adalah setara dengan waktu yang diperlukan untuk pembelajaran komponen keterampilan. Bila dalam satu minggu ada 6 (enam) hari belajar maka 3 (tiga) hari belajar KBM-nya dilakukan di Sekolah dan 3 (tiga) hari belajar lainnya, KBM-nya dilaksanakan di lembaga diklat.

Dengan kata lain model pendidikan yang dilaksanakan oleh peserta didik SMK adalah model *Concurrent*. Dimana peserta didik SMK mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari lembaga diklat pada saat mereka masih berstatus sebagai siswa di sekolah. Mereka mendapatkan pendidikan dan pelatihan tambahan dari lembaga diklat agar, setelah lulus mereka memiliki keahlian dan siap terjun ke dunia kerja atau dunia usaha.

Sekolah Menengah Kejuruan merupakan lembaga pendidikan yang berfungsi mencetak tenaga-tenaga terampil yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dunia industri/perusahaan dalam rangka mensukseskan pembangunan nasional.

Kondisi dunia kerja dan industri dewasa ini hanya membuka peluang kerja bagi tenaga-tenaga kerja yang memiliki keterampilan produktif dan adaptif

(fleksibel). Oleh karena itulah Sekolah Menengah Kejuruan sebagai lembaga yang memiliki fungsi dan peran untuk mempersiapkan peserta didik agar menjadi tenaga terampil dalam dunia kerja dan industri dituntut untuk mampu meningkatkan mutu lulusannya. Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan yang memiliki keterampilan produktif dan adaptif tentu dapat dengan mudah terserap dunia usaha/industri.

Perubahan yang sangat cepat sekarang ini membuat persaingan bisnis pun menjadi sangat tajam, baik pasar domestic maupun di pasar global. Setiap kegiatan usaha pasti mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan public yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintahan yang dijalankan dan bahkan akan memberi legitimasi bagi berlangsungnya suatu pemerintahan. Jika dalam industri jasa dikenal dengan istilah kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu hidup matinya suatu perusahaan, maka dalam industri jasa publik dikenal dengan istilah kepuasan masyarakat merupakan faktor yang menentukan tinggi rendahnya legitimasi pemerintah.

Untuk mencapai sesuatu yang memuaskan bagi pelanggan, maka pemberian produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyabaran produk yang mutunya lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik. Dengan adanya mutu produk atau jasa layanan yang baik maka perusahaan/lembaga tersebut akan dapat dipercaya dan mempunyai kredibilitas yang tinggi dalam bidang yang digarapnya.

Situasi ini tidak hanya terjadi pada sektor swasta, tetapi juga melanda perusahaan atau instansi pemerintah. Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahannya suatu organisasi dalam berbisnis dan memenangkan persaingan, setiap usaha baik usaha produk barang maupun jasa, termasuk jasa pendidikan pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen atau pelanggan.

Dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 tentang tujuan pendidikan mengamanatkan pencapaian visi pendidikan nasional pada tahun 2025, pemerintah bertekad menghasilkan manusia Indonesia yang cerdas secara spiritual, emosional, social, intelektual, dan kinestetis serta mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan bangsa lain.

Keputusan Gubernur Nomor 51 Tahun 2002, Bab IV, Pasal 11 ayat (1) dan Ayat (2), bahwa UPTD Balai Pengembangan Teknologi Pendidikan mempunyai tugas pokok dan fungsi:

1. Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pengembangan teknologi pendidikan.
2. Pengaturan teknis operasional di balai pengembangan teknologi pendidikan.
3. Pengendalian tugas-tugas di bidang pengembangan teknologi pendidikan yang meliputi perancangan, pelatihan, penilaian dan uji-coba model dan sistem pembelajaran serta program media pembelajaran.
4. Pengendalian pelaksanaan tugas-tugas di bidang pelatihan pendidikan teknik yang meliputi perencanaan, evaluasi dan penyelenggaraan pelatihan siswa SMK Negeri dan Swasta.

Balai Pengembangan Teknologi Pendidikan merupakan UPTD Dinas Pendidikan Jawa Barat yang diberikan tugas untuk perancangan, pelatihan,

penilaian dan uji coba model-model pembelajaran serta media pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi, pendidikan luar biasa, dan pendidikan luar sekolah dengan memanfaatkan teknologi sekolah, wilayah lokal, regional dan global.

Balai Pengembangan Teknologi Pendidikan memiliki visi yaitu "*Dengan Iman dan Taqwa, Teknologi Pendidikan Jawa Barat terunggul di Indonesia pada tahun 2008*", untuk menjembatani dan mencapai visi tersebut maka diperlukan perumusan misi yang menggambarkan hal yang dapat dilaksanakan sebagai visi dapat diwujudkan lebih nyata, maka, *misi BPTP* adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan model dan sistem pembelajaran untuk pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi, pendidikan luar sekolah, pendidikan luar biasa dengan memanfaatkan teknologi informasi.
2. Mengembangkan program media pembelajaran untuk pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi, pendidikan luar sekolah, pendidikan luar biasa dengan memanfaatkan teknologi informasi.
3. Menyelenggarakan sekolah binaan untuk mengembangkan model dan sistem pembelajaran serta program media pembelajaran.
4. Menyebarkan, mendayagunakan hasil pengembangan model dan sistem pembelajaran serta program media pembelajaran untuk pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi, pendidikan luar sekolah, pendidikan luar biasa.
5. Memberikan layanan konsultasi, pelatihan model dan sistem pembelajaran serta program media pembelajaran untuk pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi, pendidikan luar sekolah, pendidikan luar biasa.
6. Memberikan layanan pendidikan dan pelatihan pendidikan teknologi.
7. Melayani pendidikan dan pelatihan SMK Negeri dan Swasta meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan Evaluasi.
8. Menciptakan kerjasama dengan semua pihak peduli pendidikan secara sinergis.

Penyusunan visi dan misi adalah dalam rangka kebutuhan dan tuntutan pemenuhan kebutuhan tugas dan fungsi UPTD BPTP sebagai pelayan masyarakat (publik).

UPTD BPTP merupakan suatu organisasi yang menghasilkan/memproduksi jasa layanan diklat yang sudah sewajarnya harus bersifat industrialisasi. Artinya harus selalu mengerti terhadap apa yang dibutuhkan oleh pelanggan (*customers*), yaitu menciptakan model pembelajaran yang berorientasi terhadap kebutuhan pelanggan saat ini dan yang akan datang dengan mutu layanan yang terbaik.

Dalam hal ini maka guru memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Oleh karena itu seorang guru haruslah orang yang berkompeten, mengingat peranannya yang begitu penting. Namun kenyataannya, mutu guru yang ada saat ini masih rendah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Nanang Fatah (2005), bahwa: Sebagian besar guru Indonesia tidak layak mengajar, untuk tingkat SD, guru yang tidak layak mengajar sebanyak 605.217 orang (49,3%), SMP 167.643 orang (35,9%), SMA 75.684 orang (32,9%) dan untuk tingkat SMK 63.961 (43,3%).

Ketidak layakan guru untuk mengajar salah satunya disebabkan rendahnya tingkat penguasaan kompetensi yang dimiliki oleh guru-guru tersebut. Keadaan ini mendorong lahirnya Undang-undang Republik Indonesia No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Sesuai dengan undang-undang tersebut dapat disimpulkan bahwa para pendidik (guru) dituntut untuk memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang tugas,

memiliki sertifikat pendidik, dan meningkatkan penguasaan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seorang guru demi meningkatkan mutu pembelajaran.

Lebih lanjut dalam Undang-undang No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa: "Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah".

Undang-undang nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen merupakan sebuah langkah awal yang tepat dalam upaya peningkatan profesionalisme dalam pendidikan guru. Sejalan dengan peningkatan mutu guru, dalam upaya mencapai sasaran pendidikan bermutu tinggi, diluncurkan pula Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan mengharuskan disusunnya standar isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan. Pelayanan pendidikan yang diberikan kepada peserta didik mampu meraih standar kompetensi lulusan seperti yang telah dirumuskan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 23 Tahun 2006 tentang Standar Kompetensi Lulusan, tentulah memberikan tantangan kepada guru, dan pada gilirannya menuntut standarisasi guru.

Tugas utama guru tidak lagi terbatas hanya mengajar, guru kejuruan harus mengembangkan dan menyiapkan lingkungan belajar bagi siswa dan pemangangnya, bekerjasama dengan industri, menempatkan kebutuhan dunia kerja sebagai sasaran, artinya meningkatkan mutu generasi muda untuk berpartisipasi

dalam suatu masyarakat yang bermartabat. Oleh karena itu, sejalan dengan penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, guna mendukung standarisasi guru kejuruan produktif, maka upaya standarisasi pendidikan guru kejuruan produktif, maka upaya standarisasi pendidikan guru kejuruan produktif menjadi suatu keharusan. Pendidikan kejuruan diartikan pendidikan teknik dan kejuruan, sedangkan guru kejuruan produktif dimaksudkan sebagai guru produktif pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Guru memiliki peranan yang sangat penting dalam proses belajar-mengajar. Guru dalam proses belajar-mengajar masih tetap memegang peranan penting, peranan guru dalam proses pengajaran belum dapat digantikan oleh mesin, radio, *tape*, *recorder*, ataupun komputer yang paling modern sekalipun. Guru yang melayani langsung para peserta diklat. Oleh karenanya seorang guru harus memiliki mutu yang baik dalam melayani peserta didiknya. Dengan mutu layanan yang baik maka kepuasan akan dirasakan oleh peserta didik.

Pelayanan dan kinerja pegawai yang baik merupakan tuntutan setiap lembaga maupun kantor-kantor, sebab kinerja pegawai akan mempengaruhi semua aktivitas lembaga atau kantor yang merupakan organisasi dari mulai perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi kerja.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, selanjutnya permasalahan yang akan diteliti adalah hal yang berhubungan dengan pengaruh manajemen mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan yang akan membawa dampak pengaruh terhadap produk/jasa layanan yang diberikan. Untuk itu maka selanjutnya judul yang ditetapkan peneliti adalah: "***Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Guru di***

UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap Kepuasan Peserta Diklat siswa SMK”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka rumusan masalah merupakan pemokus terhadap kajian-kajian penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian untuk kemudian dilakukan penelitian dan pembahasannya. Pentingnya rumusan masalah adalah untuk membatasi dan memperjelas masalah yang akan diteliti. Adapun rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu: ***Bagaimana Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap Kepuasan Peserta Diklat siswa SMK.***

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, dapat dirinci ke dalam pertanyaan penelitian berikut :

1. Bagaimana gambaran manajemen mutu layanan guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat ?
2. Bagaimana gambaran mengenai kepuasan peserta diklat siswa SMK di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat ?
3. Seberapa besar pengaruh manajemen mutu layanan guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap Kepuasan Peserta Diklat Siswa SMK ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai pengaruh manajemen mutu layanan guru di UPTD Balai Pengembangan Teknologi Pendidikan (BPTP) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap kepuasan peserta diklat siswa SMK.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai manajemen mutu layanan guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan peserta diklat siswa SMK di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manajemen mutu layanan guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap kepuasan peserta diklat siswa SMK.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna baik secara teoritis maupun praktis yaitu

1. Kegunaan Teoritis

Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen mutu layanan yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi pimpinan dan seluruh guru UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan mutu layanan diklat sehingga dapat menghasilkan kepuasan terhadap peserta diklat siswa SMK.

E. Anggapan Dasar dan Hipotesis Penelitian

1. Anggapan Dasar

Anggapan dasar sebagaimana dikemukakan oleh Winarno Surakhmad (Suharsimi Arikunto, 2002: 55) bahwa : “Anggapan dasar yaitu anggapan sebuah titik pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik”.

Adapun beberapa anggapan dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Pendidikan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui proses pengajaran, pelatihan dan bimbingan.
- b. Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.

(Undang-undang No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 1 ayat 1). Untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka guru dituntut untuk memiliki kemampuan pelayanan yang bermutu kepada peserta didik.

- c. Sekolah Menengah Kejuruan merupakan lembaga pendidikan yang berfungsi mencetak tenaga-tenaga terampil yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dunia industri/perusahaan dalam rangka mensukseskan pembangunan nasional.
- d. Manajemen mutu layanan merupakan suatu upaya pengelolaan yang dilakukan dalam rangka menciptakan kepuasan terhadap peserta dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat).

2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang perlu dibuktikan kebenarannya. Hal ini sejalan dengan adanya yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2002: 62) bahwa : “Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah: ***“Terdapat pengaruh yang signifikan antara Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap Kepuasan Peserta Diklat Siswa SMK”***.

Hubungan antara manajemen mutu layanan dan kepuasan peserta diklat seperti yang diungkapkan diatas dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1
Hubungan Antar Variabel

Keterangan:

Variabel X = Manajemen Mutu Layanan

Variabel Y = Kepuasan Peserta Diklat

→ = Pengaruh Manajemen Mutu Layanan guru terhadap Kepuasan Peserta Diklat.

F. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan alur berpikir atau alur penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir peneliti dalam melakukan penelitian terhadap objek yang dituju. Paradigma berpikir ini penting sekali untuk mengarahkan konsep berpikir peneliti dalam melakukan penelitian sehingga arah penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Oleh karena itu, paradigma berpikir yang ditetapkan oleh peneliti digambarkan sebagai berikut:

Pendidikan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui proses pengajaran, pelatihan dan bimbingan. Melalui pendidikan ini diharapkan akan dihasilkan insan-insan cendekiawan yang mempunyai integritas pribadi yang utuh. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 tentang tujuan pendidikan. Untuk mewujudkan tujuan pendidikan agar dapat tercapai bukan hanya tanggung jawab

pemerintah, tetapi merupakan tanggung jawab bersama antara orang tua, masyarakat dan pemerintah. Pemerintah dalam hal ini melaksanakan dan mengelola pendidikan dalam bentuk organisasi formal sebagai penyelenggara pendidikan melalui jalur sekolah atau lembaga pendidikan.

Berbagai upaya perlu kita lakukan untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut diberbagai jalur, jenjang dan jenis pendidikan melalui sinkronisasi kerjasama semua pihak yang termasuk dalam komponen persekolahan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan ialah dengan melakukan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang telah di tunjuk oleh pemerintah untuk dapat melakukan diklat. Manajemen pelatihan adalah suatu upaya pendidikan untuk membina dan mengembangkan sumber daya manusia (human resources) agar memiliki kemampuan professional yang diperlukan untuk meningkatkan keterampilan peserta didik. Kegiatan ini juga sangat berguna untuk memenuhi tuntutan keahlian yang harus dimiliki oleh peserta didik khususnya SMK.

Pelaksanaan Pendidikan dengan pendekatan Sistem ganda telah diaplikasikan pada Sekolah Menengah Kejuruan yang diyakini sebagai model penyelenggaraan pendidikan terbaik dari kebijaksanaan keterkaitan dan kesepadanan (Link and Match) yang dicanangkan pemerintah, untuk meningkatkan mutu serta relevansi hasil (out-put) pendidikan dengan kebutuhan lapangan kerja, melalui proses pendidikan yang diselenggarakan bersama dan menjadi tanggung jawab bersama antara institusi pendidikan dengan institusi kerja pasangannya.

Peran guru dapat mewarnai suatu proses dan hasil pendidikan. Peran guru akan menentukan bahwa suatu perubahan pendidikan dapat diselenggarakan berdasarkan pendidikan pemikiran yang matang tentang bagaimana proses pendidikan itu harus direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi agar hasil dapat diterima oleh peserta diklat siswa SMK.

Dalam hal ini guru akan melayani para peserta diklat siswa SMK. Mutu pelayanan yang dilakukan oleh guru ditentukan oleh peserta diklat siswa SMK, karena merekalah yang merasakan jasa/layanan yaitu sejauhmana jasa/layanan tersebut sesuai dengan keinginan mereka. Layanan yang diberikan memuaskan atau tidaknya akan dirasakan oleh peserta diklat siswa SMK.

Jika hasil yang dirasakan oleh peserta diklat siswa SMK memuaskan maka lembaga diklat ini sudah dapat dikatakan sebagai lembaga diklat yang dapat memberikan pelayanan yang bermutu bagi peserta diklatnya. Serta dipercaya mempunyai kredibilitas dan legitimasi yang tinggi dalam bidang yang digarapnya.

G. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena metode penelitian adalah cara kerja untuk mengumpulkan data dan kemudian mengolah data sehingga menghasilkan data yang dapat memecahkan masalah. Winarno Surakhmad (1998: 131) mengemukakan bahwa:

Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai tujuan. Misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa

dengan menggunakan teknik dan alat-alat tertentu. Cara utama ini dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajaran dari tujuan penyelidik memperhitungkan kewajaran dari tujuan penyelidikan serta dari situasi penyelidikan.

Berdasarkan permasalahan penelitian, maka metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dan untuk mendukung serta mempertajam pemecahan masalah, juga dibantu dengan studi bibliografis (studi kepustakaan).

2. Teknik Pengumpulan Data

Suharsami Arikunto (2002: 1970) mengemukakan bahwa: “Pengumpulan data merupakan sebuah prosedur untuk memperoleh data dalam usaha memecahkan permasalahan dengan menggunakan teknik-teknik tertentu sehingga data yang diharapkan dapat terkumpul dan benar-benar relevan dengan permasalahan yang hendak dipecahkan.”

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik komunikasi tidak langsung yaitu menggunakan angket atau kuesioner. Selain itu peneliti juga menggunakan observasi untuk melengkapi dan menunjang data angket. Angket yaitu seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian (Arikunto, 2002: 200). Jenis angket yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu responden diberi sejumlah pertanyaan atau pertanyaan yang menggambarkan hal-hal yang ingin diungkapkan dari kedua variabel disertai alternatif jawaban.

H. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu di UPTD Balai Pengembangan Teknologi Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, jalan Pahlawan No.70 Bandung, yang dijadikan objek penelitian adalah kegiatan Diklat yang diselenggarakan di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat serta subjek penelitian adalah peserta diklat.

2. Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang dijadikan sumber data dalam suatu penelitian. Winarno Surakhmad (1989: 64) mengemukakan bahwa “Populasi merupakan kelompok subjek penyelidikan baik manusia, gejala-gejala, benda-benda, nilai-nilai, atau peristiwa-peristiwa yang ada hubungannya dengan suatu penyelidikan.”

Berdasarkan hal tersebut, objek dalam penelitian ini adalah Diklat di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, sedangkan subjek penelitian (responden)/populasi dalam penelitian ini adalah peserta diklat siswa SMK di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Jumlah seluruh peserta diklat siswa SMK adalah 2480 siswa.

3. Sampel Penelitian

Sampel menurut Arikunto (1993: 103) adalah “sebagai atau wakil dari populasi yang akan diteliti”. Penelitian ini menggunakan metode sampling, hal

ini sesuai dengan pertimbangan yang dikemukakan Sugiyono (2001 :58) bahwa bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel dari populasi yang ada.

Teknik pengambilan sampel sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap Kepuasan Peserta Diklat siswa SMK. Jumlah sampel dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Dimana : n = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Populasi
 d = Presisi yang ditetapkan

Dalam penelitian ini diketahui jumlah seluruh siswa SMK yang mengikuti diklat di UPTD BPTP ini sebanyak 2480 siswa dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar = 10%.