

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pendidikan nasional mewujudkan sebuah sistem yang dapat memberikan pelayanan bagi para peserta didik untuk dapat mengembangkan potensi dirinya yang memiliki kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan dan akhlak mulia yang di perlukan bagi dirinya bangsa dan negara. Oleh karena itu, sekolah sebagai tempat penyelenggara pendidikan dituntut untuk memahami dan memberikan pelayanan pendidikan kepada para peserta didik dengan semaksimal mungkin.

Pelayanan bertujuan memberikan kepuasan dan harapan pelanggan. Kepuasan atau harapan merupakan bentuk perasaan senang ataupun kecewa yang timbul berdasarkan apa yang mereka nikmati berkaitan dengan produk ataupun jasa yang telah di berikan oleh produsen tersebut. Sekolah sebagai penyedia layanan jasa memiliki peran penting untuk memberikan pemahaman mengenai terjaminnya kualitas pembelajaran agar para peserta didik ini mampu bersaing dan mempunyai kualitas lulusan yang berguna bagi masyarakat.

Hasil temuan lapangan dan studi pendahuluan, secara capaian rapor mutu sekolah pada jenjang Sekolah Dasar pada tahun 2019 untuk standar PTK (Pendidik dan Tenaga Kependidikan) di Kabupaten Purwakarta secara umum hanya mendapatkan skor sebesar 5,87. Standar ideal (SNP) pada capaian mutu adalah pada skor 6,67 – 7,00. Sedangkan secara khusus, masih banyak Sekolah Dasar yang masih belum mencapai hasil yang diharapkan. Beberapa sekolah dasar negeri yang masih di bawah standar SNP ideal ialah diantaranya SDN 1 Babakancikao yang hanya mendapatkan skor capaian 3,04 di tahun 2017 pada standar tersebut berada pada level menuju SNP 2; SDN 1 Sadarkarya hanya mencapai skor 3,67 pada tahun 2017, 4,83 pada tahun 2018 dan 6,24 pada tahun 2019; SDN 2 Linggamukti hanya mencapai skor 3,52 pada tahun 2017 dan 3,14 pada tahun 2018 dan 6,16 pada tahun 2019; dan SDN 1 Sawit hanya mendapatkan skor 3,27 pada tahun 2017, 4,41 pada tahun 2018 dan 5,93 pada tahun 2019.

Standar lainnya pun ternyata masih jauh dari harapan Standar Nasional Pendidikan. Apalagi di masa pandemi saat ini, layanan pembelajaran terasa kurang maksimal karena proses interaksi mengajar antara guru dengan murid di bebaskan kepada aplikasi tatap muka. Padahal, siswa sekolah dasar masih membutuhkan peran langsung guru dalam proses pembelajaran dan pengembangan karakternya. Hasil capaian mutu pada beberapa sekolah dapat ditampilkan sebagai berikut:

Diagram 1.1. Capaian mutu SDN 1 Babakancikao

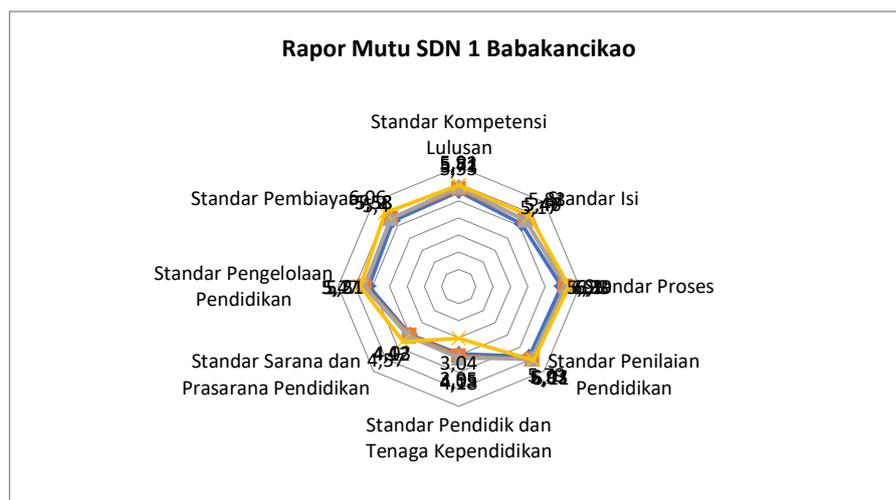


Diagram 1.2. Capaian mutu SDN 1 Sawit

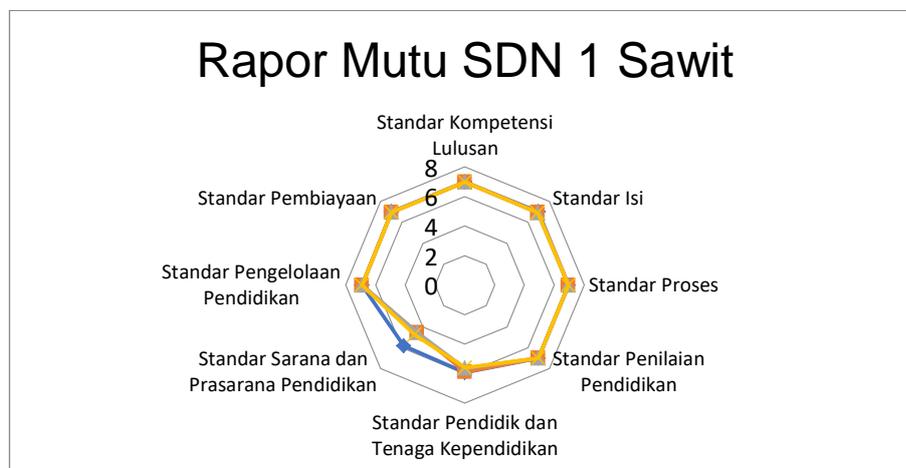


Diagram 1.3. Capaian mutu SDN 1 Sadarkarya

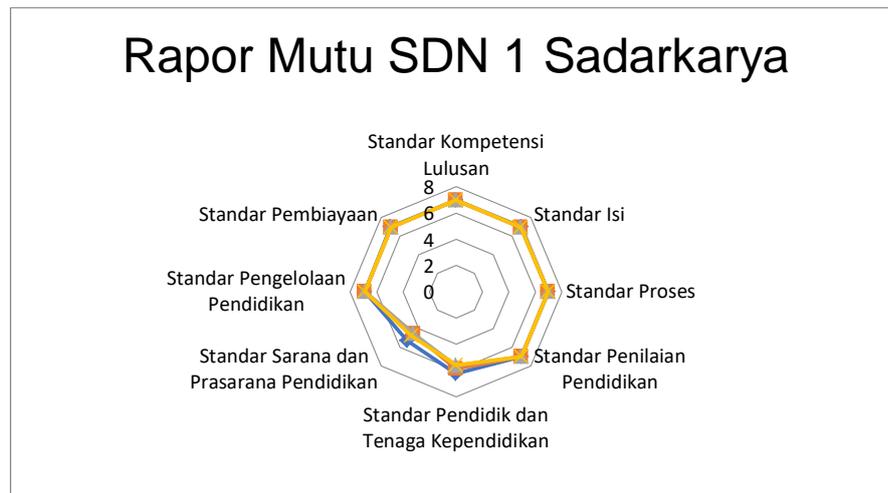
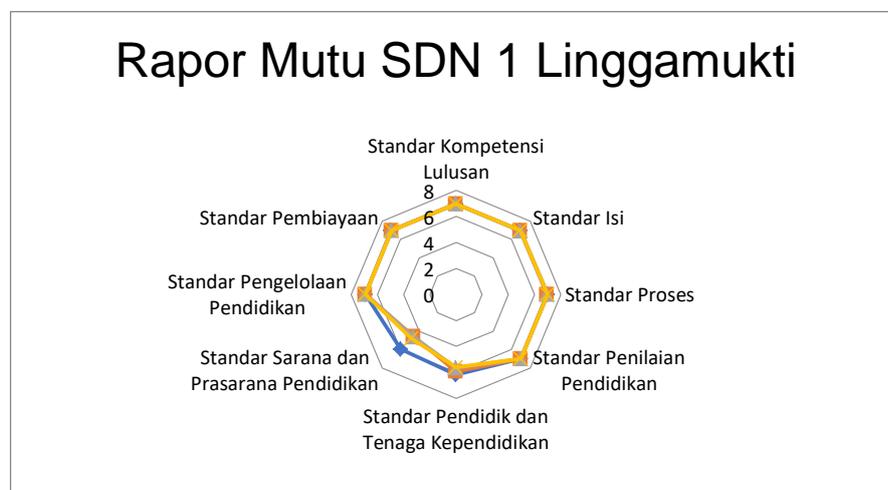


Diagram 1.4. Capaian mutu SDN 1 Linggamukti



Untuk meningkatkan mutu layanan pembelajaran salah satunya yaitu memerlukan adanya peningkatan kualitas kompetensi sumber daya manusia di sekolah dalam memberikan layanan pembelajaran. Proses belajar dan mengajar secara tatap muka saat ini berdampak karena adanya pandemi Covid-19 sehingga layanan pembelajaran menjadi sedikit terganggu. Kesiapan sumber daya manusia khususnya guru dalam mengubah proses pembelajaran dari tatap muka menjadi dalam jaringan memerlukan keterampilan khusus dan jaminan kualitas interaksi yang maksimal. Maka dari itu, proses peningkatan layanan pembelajaran yang berkualitas memerlukan daya tanggap yang cepat terhadap kebutuhan, jaminan pembelajaran yang berkualitas, kemampuan guru melakukan pembelajaran daring,

Iwan Rahmat Juanda, 2021

*PENGARUH KOMPETENSI MANAJERIAL DAN KOMPETENSI SUPERVISI KEPALA SEKOLAH TERHADAP MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN SEKOLAH DASAR NEGERI DI KABUPATEN PURWAKARTA*

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

komunikasi dan rasa empati kepada siswa ketika pembelajaran daring serta sarana dan prasarana yang menunjang proses pembelajaran daring. Sejalan dengan penjelasan tersebut, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Tjiptono, 2008) menyebutkan bahwa mutu layanan pembelajaran dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini:

- 1) Reliabilitas (reliability), yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap (responsiveness), yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 3) Jaminan (assurance), yaitu kemampuan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat dan keramahan tambahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan disamping kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan.
- 4) Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- 5) Bukti fisik (tangibles), yaitu kemampuan suatu sekolah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang meliputi fasilitas fisik dan penampilan pegawainya.

Pengertian mutu dalam konteks pendidikan mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dari beberapa faktor di atas menunjukkan bahwa mutu layanan pembelajaran tak lepas dari konteks sumber daya manusianya. Proses pendidikan yang bermutu terlihat dari berbagai input, sedangkan hasil pendidikan mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu. Proses dan hasil pendidikan yang bermutu saling berhubungan, tetapi proses yang baik adalah tidak salah arah.

Ukuran mutu adalah terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan pengguna, karena mutu itu relatif, maka proses dan hasil pendidikan saling

berhubungan. Untuk mengukur mutu suatu sekolah dapat dilakukan dengan beberapa cara, pertama melihat kompetensi guru dalam mengajar, kedua melihat metode pendidikan dan pengajaran, ketiga, visi dan misi sekolah, keempat kurikulum pendidikan, kelima prestasi sekolah dan keenam fasilitas pendukung. Menurut Sallis (Sallis, 2014) indikator mutu sekolah dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya : (1) *Costumer fokus*, (2) *Leadership*, (3) *Involvement of people*, (4) *Process aproach*, (5) *System aproach to management*, (6) *Continuous improvement*, (7) *Factual aproach to decision making*, (8) *Mutually beneficalsupplier relationship* (Sallis, 2010). Beberapa hasil penelitian terdahulu menggambarkan adanya pengaruh dari kepemimpinan manajerial kepada mutu layanan (Timor, 2018) (Kisnadi & M, Ngurah & Egar, Ngasbun, 2017) (Saputra, Ardi, 2018). serta kompetensi supervisi kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran (Sutarjo, 2014) (Firmansyah, 2018) (Suhardan, 2010) (Harris & Sass, 2011).

Peran kepala sekolah sangat penting untuk keberhasilan sekolah. Mereka memainkan banyak peran sebagai pemimpin. Mulai dari mengawasi staf, berinteraksi dengan siswa, mengawasi disiplin kerja dengan keluarga dan masyarakat, mengelola fasilitas sekolah, membantu dalam kurikulum, rencana pengembangan staf, dan mengelola anggaran. Dengan banyaknya tanggungjawab maka tidak mengherankan bahwa kepemimpinan kepala sekolah yang kuat memberikan kontribusi bagi sekolah yang efektif.

Kepala sekolah sebagai supervisor harus diwujudkan dalam kemampuan menyusun dan melaksanakan program supervisi pendidikan serta memanfaatkan hasilnya. Kemampuan menyusun program supervisi pendidikan harus diwujudkan dalam penyusunan program supervisi kelas, pengembangan program supervisi untuk kegiatan ekstra kurikuler, pengembangan program supervisi perpustakaan, laboratorium, dan ujian. Kemampuan melaksanakan program supervisi pendidikan harus diwujudkan dalam pelaksanaan program supervisi klinis, program supervisi nonklinis dan program supervisi kegiatan ekstrakurikuler. Sedangkan kemampuan memanfaatkan hasil supervisi pendidikan harus diwujudkan dalam pemanfaatan hasil supervisi untuk meningkatkan kinerja

tenaga kependidikan, dan pemanfaatan hasil supervisi untuk mengembangkan sekolah.

Kepala sekolah dalam kedudukannya sebagai supervisor berkewajiban membina para guru agar menjadi pendidik dan pengajar yang baik. Bagi guru yang sudah baik agar dapat dipertahankan kualitasnya dan bagi guru yang belum baik dapat dikembangkan menjadi lebih baik. Sementara itu, semua guru yang baik dan sudah berkompeten maupun yang masih lemah harus diupayakan agar tidak ketinggalan jaman dalam proses pembelajaran maupun materi yang menjadi bahan ajar.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi mutu layanan pembelajaran, kompetensi manajerial kepala sekolah dan kompetensi supervisi kepala sekolah di SD Negeri di Kabupaten Purwakarta?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi manajerial kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran SD Negeri SD di Kabupaten Purwakarta?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi supervisi kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran di SD Negeri di Kabupaten Purwakarta?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi manajerial dan kompetensi supervisi kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran di SD Negeri di Kabupaten Purwakarta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan secara umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi manajerial dan kompetensi supervisi kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran di SD Negeri di Kabupaten Purwakarta. Secara khusus, tujuan penelitian ini di jabarkan sebagai berikut:

1. Terdeskripsinya mutu layanan pembelajaran, kompetensi manajerial dan kompetensi supervisi kepala sekolah di SD Negeri di Kabupaten Purwakarta?
2. Mengetahui besaran pengaruh kompetensi manajerial kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran SD Negeri di Kabupaten Purwakarta?
3. Mengetahui besaran pengaruh kompetensi supervisi kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran di SD Negeri di Kabupaten Purwakarta?
4. Menjelaskan seberapa besar pengaruh kompetensi manajerial dan kompetensi supervisi kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran di SD Negeri di Kabupaten Purwakarta?

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dengan diadakannya penelitian ini baik secara teoritik maupun praktis adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat teoritik

Manfaat teoritik dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan berkaitan dengan teori kompetensi kepala sekolah khususnya dalam bidang manajerial dan supervisi serta teori mengenai aspek mutu layanan pembelajaran.

##### 2. Manfaat praktis

Manfaat secara praktis dengan dilakukannya penelitian ini baik bagi para peneliti, sekolah dan dinas pendidikan adalah sebagai berikut:

###### a. Peneliti

Memberikan informasi untuk selanjutnya dapat dikaji atau diteliti kembali mengenai teori kompetensi kepala sekolah khususnya dalam bidang manajerial dan supervisi serta teori mengenai aspek mutu layanan pembelajaran di SDN Kabupaten Purwakarta.

###### b. Sekolah

Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi informasi bagi sekolah khususnya para kepala sekolah dan guru dalam upaya peningkatan mutu

layanan pembelajaran yang didasari oleh kompetensi manajerial dan supervisi kepala sekolah.

c. Dinas Pendidikan

Menjadi informasi dalam merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam peningkatan mutu layanan pembelajaran berkaitan dengan peningkatan kompetensi kepala sekolah dalam bidang manajerial dan supervisi.

### **1.5. Struktur Organisasi Tesis**

Secara sistematis, penulisan tesis ini terdiri dari judul penelitian, lembar pengesahan, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran, lima bab inti, daftar pustaka, dan lampiran-lampiran pendukung. Secara ringkas lima bab inti dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I, menjelaskan tentang pendahuluan yang mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi tesis.
2. Bab II, memuat konsep, teori, dan hasil penelitian yang relevan dengan masalah yang dimunculkan peneliti. Bab ini memaparkan konsep mutu layanan pembelajaran sebagai pokok permasalahan, lalu konsep kompetensi manajerial kepala sekolah dan konsep supervisi kepala sekolah ada di SDN Kabupaten Purwakarta Selain itu, pada bab ini peneliti sampaikan kerangka pikir penelitian dan penelitian terdahulu yang relevan sesuai dengan konteks yang diteliti.
3. Bab III, menjelaskan tentang metode dan pendekatan penelitian yang digunakan, lokasi penelitian dan populasi beserta sampelnya, definisi operasional penelitian, kisi-kisi penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.
4. Bab IV, menyajikan dan menganalisis data yang diperoleh selama penelitian. Data yang diperoleh tersebut akan dianalisis secara statistik dan dibandingkan dengan kajian pustaka dan metode penelitian dari penelitian terdahulu yang terdapat pada bab sebelumnya.

5. Bab V, menjelaskan tentang kesimpulan dan beberapa saran menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian di lapangan.