

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan mempunyai peranan yang penting dalam peningkatan sumber daya manusia (SDM). Dengan pendidikan, sumber daya manusia akan memahami dan memiliki berbagai pengetahuan, keterampilan dan sikap sebagai manusia yang terdidik. Proses pendidikan berlangsung mulai dari lingkungan keluarga, masyarakat dan sekolah. Melalui program pendidikan yang diselenggarakan di sekolah inilah para siswa akan dibekali dengan berbagai keterampilan dan pengetahuan sesuai dengan jenjang dan bidangnya, sebagai bentuk investasi di masa mendatang.

Dalam rencana strategis pendidikan nasional (2006:69), disebutkan bahwa rencana pembangunan jangka panjang Pendidikan Nasional 2005–2025, digunakanlah empat tema strategis pembangunan pendidikan, yaitu (1) periode 2005–2010 : peningkatan kapasitas dan modernisasi, (2) periode 2010–2015 : penguatan pelayanan, (3) periode 2015 – 2020 : daya saing regional, dan (4) periode 2020-2025 : daya saing internasional.

Tema strategis pada periode tahun 2010-2015 ditekankan pada pembangunan penguatan pelayanan. Setelah rasio kebutuhan dan kesediaan sarana prasarana pendidikan nasional menjadi optimal, fokus selanjutnya adalah bagaimana meningkatkan mutu pendidikan agar relevan dan berdaya saing. Sasaran dan program-program kerja yang terkait harus mampu menjawab tuntutan mutu dari kapasitas pendidikan yang semakin besar dan desentralisasi fiskal serta otonomi

daerah yang semakin dewasa. Dengan demikian semua komponen pendidikan terutama ditingkat operasional dituntut untuk lebih partisipatif, akomodatif dan kreatif terhadap upaya peningkatan mutu pendidikan.

Sekolah sebagai ujung tombak pelayanan pendidikan di tingkat operasional sangat strategis dalam menjalankan dan mencapai tujuan untuk peningkatan mutu pendidikan. Dalam upaya untuk mencapai tujuan pendidikan diperlukan manajemen sekolah yang handal dan profesional yang terlihat pada tingginya kualitas layanan pembelajaran dan kualitas manajerial sekolah yang dibuktikan oleh mutu lulusan institusi (*out put*) dalam memenuhi kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan.

Peningkatan mutu pendidikan berarti upaya untuk meningkatkan pelayanan pendidikan dalam bentuk proses belajar mengajar di kelas dan pelayanan teknis operasional pendidikan yang membawa iklim perubahan di masyarakat, diperlukan manajerial dan kepemimpinan kepala sekolah yang memiliki visi, misi serta wawasan strategik dalam mengelola pendidikan.

Sekolah yang bermutu dan berkualitas akan melahirkan lulusan yang memiliki kompetensi, kepribadian dan ahlaq yang baik. Untuk menjadikan sekolah yang bermutu memerlukan berbagai kriteria dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh sekolah tersebut. Kriteria sekolah yang sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagaimana diamanatkan dalam UUSPN Tahun 2003 pasal 35 maupun dalam PP Nomor 19 Tahun 2005, yaitu ada delapan aspek atau standar nasional pendidikan, yaitu: (1) standar isi, (2) standar proses, (3) standar kompetensi lulusan, (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan,

(5) standar pengelolaan, (6) standar sarana prasarana, (7) standar penilaian, dan (8) standar pembiayaan.

Keberhasilan dan kesuksesan penyelenggaraan pendidikan di tingkat sekolah ditentukan oleh kepemimpinan kepala sekolah. Kepala sekolah sebagai manajer menempati posisi yang telah ditentukan di dalam organisasi sekolah. Kepala sekolah mempunyai posisi puncak yang memegang kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Peran kepala sekolah sebagai pemimpin dan manajer perlu memiliki pengetahuan kepemimpinan atau *leadership*, keterampilan teknis manajerial, motivasi dan disiplin kerja. Kedua peran ini bersatu dan melekat pada kepala sekolah. Sebagaimana disampaikan oleh (Sergiovani dan Starratt, 1993: 190) :

Sometimes leadership and management talent reside in the same person; at other times those talents are found in the different people. Leadership alone will not get the job done; there must be someone to administer schedules, complete reports, manage budgets and resources..

Guru sebagai ujung tombak pendidikan harus memiliki kompetensi, profesionalisme dan kemampuan paedagogik sehingga dapat memberikan layanan kepada peserta didik memperoleh dan mencapai kompetensi tertentu. Guru harus mempunyai kinerja yang tinggi, karena guru bertugas untuk membentuk watak, kepribadian dan pengetahuan para peserta didiknya menjadi lebih baik. Kinerja guru merupakan salah satu penentu keberhasilan proses belajar dalam mencapai tujuan pendidikan, dan kinerja guru juga pada akhirnya yang menentukan mutu lulusan. Karena itu kinerja guru yang baik atau berkinerja tinggi sangat diperlukan oleh institusi pendidikan manapun.

Guru merupakan salah satu komponen penting dalam proses pembelajaran dan karena guru pulalah sebagai tenaga fungsional yang memiliki kewenangan operasional dalam mengorganisasikan pesan pengajaran bagi siswanya dan juga sebagai seorang profesional yang memiliki kewenangan untuk menjalankan profesi keguruannya.

Guru sebagai pemegang kunci kesuksesan proses belajar mengajar di kelas selain memiliki berbagai kompetensi yang dipersyaratkan juga harus memiliki kinerja yang tinggi terhadap tugasnya. Hanya dengan melalui kinerjanya guru dapat membawa peserta didik untuk mencapai tujuan pembelajaran yang memenuhi standar kompetensi lulusan setiap mata pelajaran yang diampunya.

Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan adanya usaha yang optimal dari pihak kepala sekolah sebagai seorang manajer maupun dari guru yang bersangkutan dalam upaya melaksanakan tanggung jawab profesinya. Namun yang menjadi hambatan pada saat sekarang, banyak diantara lembaga atau sekolah yang cenderung mengalami penurunan disiplin kerja dan kinerja pegawainya. Hal ini disebabkan oleh kurang berperannya pegawai dan pimpinannya untuk mampu meningkatkan motivasi, komitmen, disiplin kerja dan tanggung jawab terhadap bidang tugasnya. Disinilah diperlukan dorongan yang nyata untuk mampu meningkatkan fungsi manajemen kepala sekolah dan kinerja guru agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Pembelajaran sebagai suatu sistem atau proses membelajarkan siswa yang direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi secara sistematis agar pembelajar dapat mencapai tujuan pembelajaran secara aktif, efektif, kreatif, dan inovatif.

Pembelajaran merupakan sesuatu yang kompleks, artinya segala sesuatu yang terjadi pada proses pembelajaran harus merupakan sesuatu yang sangat berarti baik ucapan, pikiran maupun tindakan.

Dengan demikian mutu pembelajaran harus didukung oleh kreatifitas dan kinerja guru dalam merancang proses pembelajaran yang baik, serta didukung dengan ketersediaan media pembelajaran yang memadai, sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung secara aktif, kreatif dan menyenangkan bagi siswa.

Sekolah berstandar nasional (SSN) adalah sekolah yang telah atau sedang memenuhi delapan standar nasional yang dipersyaratkan oleh BNSP. Pengkategorian pendidikan dasar dan menengah di Indonesia menurut UU 20/2003 dan PP Nomor 19 Tahun 2005 pasal 11 dan 16, yaitu :

1. Sekolah formal standar (dalam pembinaan disebut juga sekolah potensial/rintisan)
2. Sekolah formal mandiri (dalam pembinaan disebut juga Sekolah Standar Nasional (SSN))
3. Sekolah bertaraf internasional (SBI)

Di Kabupaten Indramayu sendiri terdapat sekitar 18 SMA Negeri, yang berstatus sekolah formal standar / potensial ada 3 sekolah, sekolah berstandar nasional (SSN) ada 13 sekolah dan sekolah berstandar internasional ada 2 sekolah, Sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1.1. di bawah ini.

Tabel. 1.1
Kategori sekolah tingkat SMA Negeri di Kabupaten Indramayu

Wilayah dan Sekolah	Kategori			Ket
	Standar	SSN/SKM	RSBI/SBI	
Wilayah Indramayu Timur				
1. SMAN 1 Sindang			√	
2. SMAN 1 Indramayu			√	
3. SMAN 2 Indramayu		√		
4. SMAN 1 Krangkeng		√		
5. SMAN 1 Sliyeg		√		
6. SMAN 1 Jatibarang		√		
7. SMAN 1 Sukagumiwang		√		
8. SMAN 1 Tukdana		√		
9. SMAN 1 Lohbener		√		
10. SMAN 1 Juntinyuat	√			
11. SMAN 1 Kedokan	√			
Wilayah Indramayu Barat				
12. SMAN 1 Kandanghaur		√		
13. SMAN 1 Losarang		√		
14. SMAN 1 Anjatan		√		
15. SMAN 1 Haurgeulis		√		
16. SMAN 1 Terisi		√		
17. SMAN 1 Kroya		√		
18. SMAN 1 Gantar	√			
Jumlah	3	13	2	

Sumber : Dinas Pendidikan Kab. Indramayu, tahun 2010

Kualitas belajar siswa sebagai subsistem dari kualitas pendidikan secara umum merupakan suatu permasalahan yang cukup kompleks, mengingat mutu belajar siswa merupakan muara dari seluruh komponen yang tergabung dalam sistem pembelajaran di sekolah. Mutu layanan pembelajaran ditentukan oleh sejumlah faktor yang mempengaruhinya. Namun yang menjadi faktor dominan yang dapat mempengaruhi mutu layanan pembelajaran adalah kinerja kepemimpinan dan manajemen kepala sekolah, kinerja guru dan motivasi kerja.

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, meskipun mungkin telah banyak dilakukan upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, sebagian sekolah, terutama di kota-kota, menunjukkan peningkatan mutu pendidikan yang cukup menggembirakan tetapi sebagian lainnya (di daerah-daerah) masih memprihatinkan, demikian disampaikan oleh Rivai dan Murni (2009:139).

Menurut Rivai dan Murni (2009:140) terdapat tiga faktor yang menyebabkan mutu pendidikan di Indonesia tidak mengalami peningkatan secara merata, yaitu :

- a) Kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan pendekatan *education function* atau *input-output analysis* yang tidak dilaksanakan secara konsekuen.
- b) Penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggara pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi yang mempunyai jalur sangat panjang dan kadang-kadang tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat.
- c) Peran serta warga sekolah khususnya kepala sekolah, guru dan peran serta masyarakat khususnya orang tua murid dalam penyelenggaraan pendidikan selama ini sangat minim.

Tim Teknis PBBN bekerja sama dengan Bank Dunia (tahun 1999) sebagai mana dikutip oleh Rohiat (2009:32) mengemukakan bahwa Bank Dunia mencatat tiga hal yang menyebabkan manajemen sekolah secara umum tidak efektif. Ketiga faktor tersebut adalah (1) Kepala sekolah (khususnya kepala sekolah negeri) memiliki otonomi sangat terbatas dalam mengelola sekolahnya atau dalam memutuskan pengalokasian sumber daya, (2) dari sisi kepala sekolah sendiri,

diidentifikasi kurang memiliki keterampilan untuk mengelola sekolah dengan baik, dan (3) kecilnya peran serta masyarakat dalam pengelolaan sekolah.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak sekolah yang termasuk kategori SSN, masih jauh dari ketercapaian dari apa yang menjadi indikator sebagai sekolah berstandar nasional, hal ini tercermin dari masih rendahnya komitmen, motivasi kerja, kinerja pegawai dan fasilitas sarana prasarana yang kurang dan tidak memadai, tentunya hal ini sangat berpengaruh terhadap mutu layanan proses belajar mengajar. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan di atas, sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam, terutama berkaitan dengan kinerja manajemen kepala sekolah, kinerja guru sekolah dan mutu layanan pembelajaran dengan kondisi tersebut.

Dari hasil observasi awal di lokasi penelitian, peneliti mendapatkan informasi yang mengindikasikan bahwa kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru pada tingkat SMA berstandar nasional masih belum optimal. Peran kepala sekolah sebagai manajer perlu pembenahan dari kondisi yang ada, hal ini didasari banyaknya berbagai bantuan dari pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui berbagai bentuk seperti Block Grant, BOMM, BOS dan bentuk lainnya belum dapat menggerakkan mutu pendidikan secara signifikan. Keterampilan-keterampilan teknis manajerial untuk memajemen sekolah perlu mendapat perhatian lebih optimal lagi, (Rohiat 2009:35)

Dalam dugaan peneliti, hal ini disebabkan antara lain oleh faktor-faktor kepemimpinan atau *leadership*, keterampilan teknis manajerial, dan kinerja yang

belum maksimal. Faktor-faktor tersebut akan berimbas pada tingkat kinerja guru, yang pada akhirnya akan bermuara pada proses layanan pembelajaran. Dengan kinerja manajerial kepala sekolah yang tinggi akan memberikan pengaruh terhadap kinerja guru, dan pada akhirnya akan meningkatkan mutu layanan pembelajaran.

Mengacu pada latar belakang tersebut di atas, penulis melakukan penelitian ini tentang **Pengaruh Kinerja Manajemen Kepala Sekolah dan Kinerja Guru Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran** (Studi Deskriptif Analitik pada SMAN Berstandar Nasional di Kabupaten Indramayu). Penelitian ini menjadi penting, didasarkan pada pertimbangan bahwa SMA Negeri berstandar nasional (SSN) di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu, masih belum menunjukkan optimalisasinya kinerja pegawai dan mutu layanan pembelajaran. Dengan penelitian ini diharapkan akan dapat mengungkap secara deskripsif analitis hal-hal yang berkaitan dengan kinerja manajemen kepala sekolah, kinerja guru dan mutu layanan pembelajaran, pada SMA Negeri berstandar nasional terutama di wilayah kabupaten Indramayu. Dengan demikian hasil penelitian ini juga dapat memberikan beberapa rekomendasi berkaitan hasil temuan penelitian.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Bertolak dari latar belakang penelitian, maka pada penelitian ini rumusan masalahnya yaitu “ Bagaimanakah pengaruh kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru terhadap mutu layanan pembelajaran ?. Dari rumusan masalah tersebut dirumuskan masalah penelitian yang lebih spesifik sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kinerja manajemen kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran ?.
2. Seberapa besar pengaruh kinerja guru terhadap mutu layanan pembelajaran ?.
3. Seberapa besar pengaruh kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru secara bersama-sama terhadap mutu layanan pembelajaran ?.
4. Adakah korelasi antara kinerja manajemen kepala sekolah dengan kinerja guru ?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengungkap dan menganalisis pengaruh kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru terhadap mutu layanan pembelajaran di SMAN berstandar nasional (SSN) di lingkungan Dinas Pendidikan kabupaten Indramayu.

2. Tujuan Khusus

Sedangkan secara khusus penelitian ini adalah untuk mengungkap dan menganalisis serta memaknai pengaruh kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru terhadap mutu layanan pembelajaran di SMAN berstandar nasional (SSN) di lingkungan Dinas Pendidikan kabupaten Indramayu. Adapun yang menjadi tujuan penelitiannya adalah untuk :

- a) Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja manajemen kepala sekolah terhadap mutu layanan pembelajaran.
- b) Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja guru terhadap mutu layanan pembelajaran.
- c) Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja manajemen kepala sekolah dan

kinerja guru secara bersama-sama terhadap mutu layanan pembelajaran.

- d) Mengetahui hubungan korelasi antara kinerja manajemen kepala sekolah dengan kinerja guru.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Bila tujuan penelitian dapat tercapai, maka hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis.

2. Manfaat Teoritis

- a. Bahan masukan bagi penelitian lebih lanjut terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.
- b. Pengembangan khasanah ilmu yang berhubungan dengan kajian administrasi pendidikan, terutama pada aspek kinerja manajemen kepala sekolah, kinerja guru dan mutu layanan pembelajaran di sekolah.

3. Manfaat Praktis

- a. Bagi guru, berguna sebagai masukan dan evaluasi bagi penyempurnaan dan perbaikan kinerjanya terhadap upaya peningkatan mutu layanan pembelajaran di kelas, terutama di wilayah Kabupaten Indramayu.
- b. Bagi sekolah, berguna sebagai masukan dan evaluasi bagi penyempurnaan dan perbaikan kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru sebagai upaya meningkatkan mutu layanan pembelajaran.
- c. Bagi pemerintah kabupaten Indramayu, khususnya yang terkait dengan pengelolaan pendidikan, sebagai masukan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru dalam upaya meningkatkan mutu layanan pembelajaran.

- d. Bagi peneliti sendiri akan sangat membantu menambah wawasan tentang pengaruh kinerja manajemen kepala sekolah, kinerja guru dan mutu layanan pembelajaran.

E. Asumsi Dasar

Asumsi-asumsi merupakan sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya dapat diterima oleh peneliti. Asumsi-asumsi ini diperlukan untuk memperkuat permasalahan, membantu peneliti dalam menjelaskan penetapan objek penelitian, wilayah pengambilan data dan instrumen pengumpulan data.

Asumsi-asumsi dirumuskan sebagai landasan bagi hipotesis penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Mangkunegara, A.A.P. (2000 : 67). Kinerja manajerial kepala sekolah sangat menentukan keberhasilan proses peningkatan mutu pembelajaran di sekolah, mengingat kepala sekolah merupakan pemegang otoritas tertinggi di sekolah yang dapat membawa sekolah mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi yang diembannya secara lebih efektif dan efisien.
2. “Kinerja guru merupakan prestasi atau pencapaian hasil kerja seorang guru berdasarkan standar dan ukuran penilaian yang ditetapkan”, Riduwan (2009:92). Standar dan alat ukur tersebut merupakan indikator untuk menentukan apakah seorang guru berkinerja tinggi atau rendah. Berdasarkan

sifat dan jenis pekerjaannya, standar tersebut juga berfungsi pula sebagai alat ukur pertanggungjawaban. Kinerja guru merupakan salah satu penentu keberhasilan mutu layanan pembelajaran di kelas dalam mencapai tujuan pendidikan, dan kinerja guru juga pada akhirnya yang menentukan mutu lulusan. Karena itu semakin baik kinerja guru, semakin baik mutu layanan pembelajaran di kelas.

3. Semakin baik kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru yang tinggi sangat berpengaruh terhadap peningkatan mutu (*quality*) layanan pembelajaran di sekolah. Peningkatan mutu pembelajaran di sekolah akan berdampak terhadap peningkatan mutu sekolah yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pendidikan secara nasional.

F. Hipotesis

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan rumusan masalah didukung dengan kajian teoritis dilengkapi dengan asumsi-asumsi dasar, maka hipotesisnya adalah sebagai berikut :

1. Kinerja manajemen kepala sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pembelajaran.
2. Kinerja guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pembelajaran.
3. Kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pembelajaran
4. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja manajemen kepala sekolah dengan kinerja guru.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Kualitas pembelajaran tidak dapat dilepaskan dari komponen sistem pendukungnya seperti siswa, kurikulum sarana dan prasarana, ketenagaan, pembiayaan, organisasi, administrasi, visi, misi, tujuan dan sasaran sekolah. Kualitas proses dan hasil pendidikan hanya dapat dicapai jika mendapat dukungan penuh dari pemerintah dan peran serta masyarakat. Diantara sekian banyak komponen sistem pendidikan, kepala sekolah dan guru merupakan aspek utama yang memberikan andil cukup besar dalam menentukan kualitas pendidikan, khususnya kualitas layanan pembelajaran. Hal ini didasarkan bahwa yang langsung berinteraksi dalam proses pembelajaran secara langsung dengan siswa adalah guru, sehingga guru yang memiliki kompetensi yang baik, sikap dan tindakan yang akan menunjukkan kinerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap siswa secara optimal.

Kinerja Manajemen kepala sekolah merupakan bentuk prestasi kerja yang dicapai seorang kepala sekolah dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam mengelola sumber daya sekolah yang dimiliki sehingga sekolah dapat mencapai tujuan secara lebih efektif dan efisien. Tugas dan fungsi kepala sekolah dalam mengelola sekolah didasarkan kepada bidang gharapan manajemen sekolah yang meliputi komponen berikut :

- a) Manajemen kurikulum
- b) Manajemen kesiswaan
- c) Manajemen personil/anggota
- d) Manajemen sarana dan prasarana
- e) Manajemen keuangan
- f) Manajemen hubungan sekolah dan masyarakat

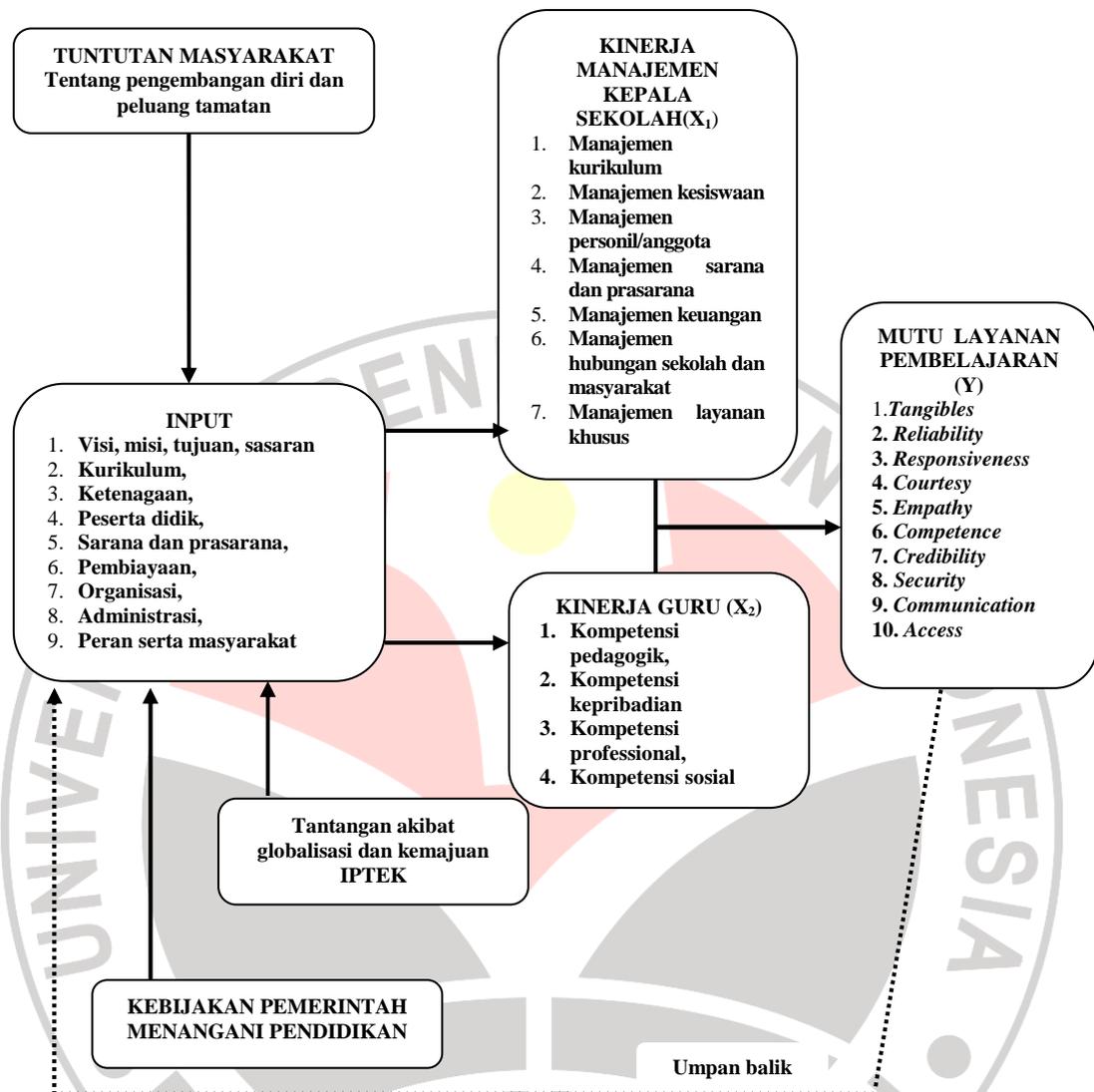
g) Manajemen layanan khusus

Kinerja guru adalah merupakan prestasi yang dapat diraih oleh seorang guru atau seseorang berdasarkan kriteria dan alat ukur yang ditetapkan. Berdasarkan UUGD 14/2005 pasal 8, wujud kinerja guru direalisasikan dalam bentuk kompetensi ; (1) pedagogik, (2) kepribadian, (3) professional, dan (4) sosial. Kinerja guru merupakan salah satu penentu keberhasilan proses belajar dalam mencapai tujuan pendidikan, dan kinerja guru juga pada akhirnya yang menentukan mutu lulusan. Guru yang berkinerja baik akan menentukan tercapainya mutu layanan pembelajaran yang efektif dan efisien.

Mutu layanan pembelajaran merupakan tingkat (ukuran) baik buruknya suatu proses layanan pembelajaran yang secara sistematis disusun agar proses pembelajaran berjalan efektif dan efisien mencapai tujuan pembelajaran. Secara operasional dalam penelitian ini, mutu layanan pembelajaran yang dijadikan variabel menurut Ziethalm *et al.* yang dikutip oleh Ellitan dan Anatan (2007:48) yaitu sebagai berikut : (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Courtesy*, (5) *Empathy*, (6) *Competence*, (7) *Credibility*, (8) *Security*, (9) *Communication*, dan (10) *Access*.

Berdasarkan konsep tentang berbagai variabel penelitian tersebut di atas maka diduga bahwa kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru berpengaruh terhadap mutu layanan pembelajaran. Dengan demikian semakin baik kinerja manajemen kepala sekolah dan kinerja guru semakin baik mutu layanan pembelajaran.

Untuk lebih jelasnya diringkas pada gambar di bawah ini



Gambar 1.1. Kerangka Penelitian

H. Metode Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan rumusan masalah didukung dengan kajian teoritis dilengkapi dengan kerangka berpikir, serta hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, maka Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan statistik inferensial,

sesuai dengan pendapat Sugiyono (2003:7), yaitu, “metode penelitian kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, sedangkan statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi berdasarkan data suatu sampel”

Ada beberapa alasan yang melatarbelakangi penggunaan metode kuantitatif pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- 1) Analisis bersifat kuantitatif, statistik, dan objektif.
- 2) Hasil penelitian berupa inferensi, generalisasi/deduktif, dan prediksi
- 3) Berpijak pada konsep positivistik.
- 4) Kenyataan berdimensi tunggal, fragmental terbatas.
- 5) Peneliti objek lepas, peneliti dari luar dengan instrumen standar yang objektif.
- 6) Setting penelitian buatan lepas tempat dan waktu penelitian.

Instrumen penelitian dirancang sesuai dengan sub-sub variabel dan indikator untuk setiap variabel, alat pengumpul data yang diperlukan adalah angket (*questioner*) tertutup, yaitu responden diberikan sejumlah pertanyaan yang menggambarkan hal-hal yang diungkapkan dari ketiga variabel disertai dengan alternatif jawaban, selanjutnya responden diminta untuk merespon setiap item sesuai dengan keadaan dirinya dan keadaan yang diketahui serta dirasakan dengan cara membubuhkan tanda silang pada alternatif jawaban yang tersedia. Pengembangan angket mengacu kepada teori yang mendasarinya kemudian disusun kisi-kisi atas rancangan instrumen yang selanjutnya dijabarkan kedalam item pertanyaan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan angket,

yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian, menggunakan skala *Likert* , yang dibuat dalam tiga bagian yaitu ; angket bagian pertama dibuat untuk mengumpulkan data tentang kinerja manajemen kepala sekolah. Angket bagian kedua dibuat untuk mengumpulkan data tentang kinerja kerja guru, sedangkan angket yang ketiga dibuat untuk mengumpulkan data tentang mutu layanan pembelajaran. Kuesioner terdiri dari sejumlah butir pertanyaan atau pernyataan yang dilengkapi dengan 5 (lima) alternatif respon/jawaban. Pengukuran dilakukan dengan meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang disediakan. Setiap jawaban mendapat bobot skor antara 1 sampai 5.

Sebelum dilakukan penelitian sesungguhnya terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas instrumen yang meliputi sekurang-kurangnya validitas dan realibilitas instrumen.

Selain itu uji coba juga penting untuk mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan responden untuk menjawab seluruh pertanyaan dalam instrumen dan untuk mengetahui apakah masih ada hal-hal yang perlu dipersiapkan untuk melaksanakan penelitian yang sebenarnya di lapangan. Uji coba instrumen akan dilakukan kepada 10 orang guru dan 10 orang siswa dari SMA N I Kroya yang tidak termasuk ke dalam sampel dan populasi penelitian. Responden untuk uji coba instrumen ditetapkan dengan pertimbangan bahwa responden tersebut memiliki karakteristik yang relatif sama dengan subjek penelitian yang sesungguhnya, yang membedakannya diantaranya adalah responden adalah bukan berasal dari sekolahnya yang termasuk populasi dan sampel penelitian ini.

1. Validasi dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji coba penelitian yang akan dilakukan, hasilnya harus diukur validitas dan reliabilitas instrumennya. Hasil penelitian yang valid manakala terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid'

Sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Dengan taraf signifikan 0,05

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan bantuan komputer, yaitu menggunakan olah data SPSS 15.

3. Teknik Analisis Data

Mengacu pada cara apa data diperlukan, baik secara langsung dan tak langsung, maka teknik analisis data yang digunakan adalah :

- a) Statistik inferensial/statistik induktif/statistik probabilitas
- b) Sehubungan hipotesis adalah hipotesis asosiatif, maka statistik parametrik yang digunakan adalah korelasi *pearson produk moment* (PPM) dan korelasi ganda, dilanjutkan dengan regresi sederhana dan regresi ganda menggunakan olah data SPSS 15.

4. Menguji Hipotesis Penelitian

Data yang sudah dikumpulkan dari seluruh responden, terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis melalui beberapa tahapan seperti : merubah data mentah/data ordinal menjadi data baku/data interval, uji normalitas dan uji linieritas.

Serangkaian pengujian terhadap hipotesis dilakukan dengan menggunakan rumus pearson product moment (PPM) dan dilanjutkan dengan perhitungan korelasi bivariat untuk mengetahui hubungan antar variabel dan juga kontribusi masing-masing variabel. Selanjutnya dilakukan analisis regresi sederhana dan regresi ganda untuk menguji hipotesis . Semua pada taraf nyata 0.05, dengan menggunakan komputer melalui program olah data SPSS versi 15.