

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan dosen, yang tertuang dalam bab II pasal 4: “Kedudukan guru sebagai tenaga profesional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) berfungsi untuk meningkatkan martabat dan peran guru sebagai agen pembelajaran. berfungsi untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional” dan dalam bab III pasal 7 ayat 2 menyatakan bahwa: “Pemberdayaan profesi guru atau pemberdayaan profesi dosen diselenggarakan melalui pengembangan diri yang dilakukan secara demokratis, berkeadilan, tidak diskriminatif, dan berkelanjutan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, kemajemukan bangsa, dan kode etik profesi.

Upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan dan penghargaan terhadap guru mendapat apresiasi dari lembaga Varkey Foundation (2018) yang berbasis di Inggris. Berdasarkan survey yang dilakukan di berbagai negara di dunia, sejak tahun 2013 sampai 2018 memperlihatkan negara-negara dengan indeks penghargaan guru tertinggi di dunia. Indonesia menempati peringkat ke lima setelah China, Malaysia, Russia dan Taiwan, namun lembaga itu juga membandingkan pencapaian skor PISA terbaru yang juga memperlihatkan bagaimana kemudian Indonesia menjadi salah satu negara dengan nilai terendah di dunia sebagaimana yang dikutip

dalam laporan itu bahwa seharusnya kesejahteraan guru berbanding lurus dengan pencapaian hasil test para siswa.

Cina, Malaysia, Taiwan, dan Indonesia lebih menghargai gurunya dari pada negara-negara Eropa lainnya. Brasil dan Israel tampil di bagian bawah indeks status guru. Temuan ini memperlihatkan bagaimana komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu guru dan kesejahteraan guru belum seiring dengan realitas peningkatan mutu pendidikan Indonesia di mata dunia internasional. Banyak faktor yang menyebabkan mengapa mutu pendidikan Indonesia masih juga belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Salah satu faktor yang berperan penting adalah mutu layanan guru. Sudah menjadi kesepakatan bahwa guru adalah ujung tombak dan kesuksesan peningkatan mutu mutu pendidikan Indonesia. Guru adalah eksekutor lapangan yang berhadapan langsung dengan siswa dalam hal transfer ilmu dan peningkatan karakter siswa.

Mutu layanan guru menentukan keseluruhan hasil capaian pendidikan. Beberapa aspek dalam mutu layanan guru meliputi aspek *tangible*, dimana guru memberikan bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan diantaranya bukti fisik berupa performa guru dan penggunaan juga penguasaan materi pembelajaran. Yang kedua adalah aspek *reliability* atau keandalan guru memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya dan kinerjanya sesuai dengan harapan. Yang ketiga, daya tanggap atau *responsiveness* yang mana guru harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta jelas, dan yang keempat adalah *emphaty*, dalam hal ini guru memberikan perhatian yang tulus

dan bersifat individu kepada siswa dan yang terakhir adalah *assurance*, adalah bentuk pelayanan dari guru yang menumbuhkan rasa percaya dalam proses belajar mengajar.

Mutu layanan guru berbanding lurus dengan mutu pendidikan dalam berbagai aspek. Beberapa penelitian yang dilakukan menunjukkan bagaimana mutu layanan guru diberbagai negara menunjukkan hasil positif kearah kemajuan pendidikan. Dalam jurnal *Asian of University* yang dipublikasikan oleh Eoh Sian Hoon dan Faziana Satiman (2016) dari Universitas Teknologi Mara Malaysia, yang meneliti bagaimana persepsi guru terhadap lima dimensi mutu pelayanan yaitu *empathy, responsiveness, reliability, tangibility and assurance* yang mereka lakukan menyumbang ke arah peningkatan mutu disekolah-sekolah menengah swasta di Malaysia. Di Turki, studi yang dilakukan oleh Hulya Senol, (2017) menyimpulkan bahwa kualitas layanan guru meningkat dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh guru itu sendiri dengan mengikuti pelatihan-pelatihan.

Di Amerika Serikat untuk menjamin mutu layanan guru maka negara bagian yang bertanggung jawab terhadap pendidikan akan mengevaluasi kemampuan dan mutu layanan guru dalam semua aspek di sekolah (Warren, 2018). Penelitian lain yang dilakukan di Afrika (2017) secara gamblang memaparkan bagaimana mutu layanan guru memegang peranan penting dalam mengurangi kekerasan terhadap siswa dan juga memastikan keamanan mereka ketika proses belajar mengajar di Kecamatan River state.

Sedangkan di Indonesia, mutu layanan guru, termasuk juga guru bersertifikasi masih belum memperlihatkan pelayanan yang maksimal dalam meningkatkan mutu pendidikan Indonesia. Ada beberapa fenomena yang memperlihatkan hal tersebut, antara lain: yang pertama, sebagaimana yang sudah disebutkan sebelumnya yaitu penilaian dari beberapa lembaga Internasional yang masih mengkategorikan mutu pendidikan Indonesia rendah. Berdasarkan laporan- laporan lembaga-lembaga internasional tersebut, menteri keuangan Sri Mulyani (2018) bahkan sampai menyindir para guru bahwa sertifikasi guru hanya mengejar uang dan tidak menghasilkan apa-apa selain terpenuhinya kesejahteraan guru. Fenomena yang kedua, kemampuan guru-guru Indonesia dalam tes uji kompetensi guru tahun 2015 yang diselenggarakan secara nasional memperlihatkan hasil yang mengecewakan nilai rata-rata guru hanya 44,5 jauh dibawah standar nasional yang ditetapkan oleh kemdikbud diangka 75.

Belum maksimalnya layanan Guru sekolah dasar di Kecamatan Tongauna juga terlihat dari nilai USBN tingkat SD Propinsi Sulawesi Tenggara. Dari data yang ada, Kecamatan Tongauna tidak termasuk dalam Kecamatan yang memperoleh nilai yang tinggi dalam USBN tahun 2021. Berdasarkan data yang telah dihimpun, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Konawe, Dr. Suriadi, M.Pd., menjelaskan bahwa nilai tertinggi USBN SD Tingkat Kabupaten Konawe tahun 2021 untuk Sekolah Dasar (SD), Kecamatan Tongauna berada pada urutan ke 15 dari 28 kecamatan yang ada di Kabupaten Konawe dengan rata-rata nilai 72,32.

Sementara itu hasil kajian yang dilakukan oleh Suryanagara, (2016) dalam tesisnya yang berjudul” Penerapan Kompetensi Supervisi Akademik Pengawas dalam Meningkatkan Kinerja Guru sekolah dasar di Kabupaten Konawe. Responden penelitian sebanyak 29 orang sekolah dasar dan menyimpulkan bahwa masih ada guru yang belum memberikan layanan secara optimal kepada siswa dalam proses belajar mengajar, baik itu dalam pembuatan RPP, menyusun bahan ajar, merencanakan kegiatan belajar dan pembelajaran, memotivasi peserta didik, dan dalam pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

Para guru yang sudah seyogyanya dapat menunjukkan mutu layanan yang baik terutama pada saat menjalankan proses pembelajaran. Guru adalah profesional yang dari sisi akademik diharapkan memiliki pendalaman tentang substansi materi dari mata pelajaran yang diampunya sehingga dapat dibagikan di terapkan di dalam kelas . Singkatnya, guru diharapkan dapat menunjukkan mutu pelayanan dan produktivitas yang tinggi.

Berbagai permasalahan dan tantangan guru yang sudah disebutkan makin menunjukkan pentingnya upaya untuk meningkatkan mutu layanan guru di sekolah. Guru yang memiliki mutu layanan yang rendah dapat berdampak negatif berupa: (1) reputasi dan citra sekolah di masyarakat; (2) pencapaian kinerja sekolah; (3) kinerja guru lain; (4) kinerja staf pendukung; dan (5) kepemimpinan dan manajerial sekolah.

Tinggi rendahnya mutu layanan guru di pengaruhi oleh banyak faktor antara lain: kepemimpinan, supervisor dalam proses pembelajaran. Kepemimpinan kepala sekolah adalah salah satu hal yang mempengaruhi mutu layanan guru. Kepala sekolah dituntut memiliki persyaratan mutu manajerial dan kepemimpinan yang kuat. Keberhasilan sekolah hanya dapat dicapai melalui fungsi-fungsi manajerial dan peran kepemimpinan kepala sekolah yang bermutu. Kepala sekolah diharapkan bisa mentransformasi guru untuk menunjukkan mutu layanan yang optimal disekolah. Kenyataan menunjukkan kepemimpinan kepala SD di Kecamatan Tongauna, belum menunjukkan peran kepemimpinan kepala sekolah yang efektif dan optimal. Salah satunya adalah kepala sekolah belum memperhatikan kedisiplinan guru terutama dalam melaksanakan tugas mengajar guru dan kurang mengetahui dengan pasti kompetensi guru-guru di sekolah yang dipimpinnya.

Guru mempunyai fungsi yang sangat penting serta sangat menentukan di dalam proses pembelajaran. Guru yang profesional dituntut agar dapat menyampaikan materi pelajaran dengan baik, efektif dan efisien sehingga siswa sebagai peserta didik dapat mengerti dan memahami apa yang disampaikan oleh guru dalam proses pembelajaran. Guru juga dituntut untuk menguasai strategi pembelajaran agar proses pembelajaran didalam kelas bergairah dan menyenangkan, selain itu guru juga diharapkan disiplin dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendidik.

Disiplin merupakan sikap yang harus dimiliki oleh guru karena dengan disiplin kerja yang tinggi diharapkan tujuan dari pendidikan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan oleh suatu sekolah. Dengan adanya disiplin yang diterapkan di suatu sekolah diharapkan semua komponen sekolah (guru, karyawan, dan murid) mampu berperan sesuai dengan tugas-tugasnya. Misalnya guru memegang peranan sentral dalam proses belajar mengajar harus tercermin dalam tingkah laku dan gaya hidupnya yang sederhana dan sopan dalam mengajar maupun disiplin waktu hadirnya. Namun kenyataannya kedisiplinan ini belum menjadi kebiasaan yang mesti dilakukan oleh guru-guru pada SD di Kecamatan Tongauna.

Berdasarkan data-data uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan di atas. Sampai saat ini belum banyak penelitian yang secara komprehensif mengungkap mutu layanan guru di Sekolah Dasar. Penelitian mutu layanan yang dilakukan kebanyakan meneliti perusahaan dan fasilitas layanan publik, sehingga penulis tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dan Supervisor Terhadap Mutu Layanan Guru Pada Sekolah Dasar di Kecamatan Tongauna”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan pada Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Tongauna sebagai berikut:

1. Mutu Layanan Guru masih rendah di indikasikan dengan masih ada guru yang belum memberikan pelayanan yang maksimal terhadap siswa, belum disiplin waktu dalam mengajar, membantu kesulitan siswa dalam belajar, dan menanggapi keluhan siswa.
2. Kurangnya interaksi dengan pimpinan sehingga kepala sekolah kurang mengetahui kompetensi Guru disekolah mereka.
3. Kepala sekolah belum menerapkan kepemimpinan transformasional dengan efektif.
4. Masih banyak guru yang belum optimal dalam layanan pengajaran dikelas khususnya dalam proses belajar mengajar dalam mengimplementasikan kurikulum 2013 hal ini disebabkan oleh masih banyak guru yang belum mengikuti pelatihan kurikulum 2013
5. Masih ada guru yang belum memberikan layanan secara optimal kepada siswa dalam proses belajar mengajar, baik itu dalam pembuatan RPP, menyusun bahan ajar, merencanakan kegiatan belajar dan pembelajaran dan memotivasi peserta didik.
6. Kurangnya rasa peduli guru dalam hal kemajuan organisasi sekolah
7. Rendahnya nilai USBN PAI Kecamatan Tongauna tahun 2021.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada tiga variabel yang diduga terdapat pengaruh, yaitu: (1) kepemimpinan transformasional; (2) supervisor; dan (3) mutu layanan guru.

Permasalahan ini penting untuk dikaji dan diteliti dalam rangka usaha meningkatkan mutu layanan guru dan kemajuan pengelolaan pendidikan di Sekolah Dasar di Kabupaten Konawe khususnya di Kecamatan Tongauna pada masa yang akan datang.

1.4. Perumusan Masalah.

1. Apakah ada pengaruh langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap mutu layanan guru pada sekolah dasar di Kecamatan Tongauna?
2. Apakah ada pengaruh langsung supervisor terhadap mutu layanan guru pada sekolah dasar di Kecamatan Tongauna?
3. Apakah ada pengaruh langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap supervisor guru pada sekolah dasar di Kecamatan Tongauna?
4. Apakah ada pengaruh tidak langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap mutu layanan melalui supervisor pada sekolah dasar di Kecamatan Tongauna?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah peneliti kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap mutu layanan guru pada sekolah dasar di Kecamatan Tongauna.
2. Menganalisis pengaruh langsung supervisor terhadap mutu layanan guru pada sekolah dasar di Kecamatan Tongauna.
3. Menganalisis pengaruh langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap supervisor guru pada sekolah dasar di Kecamatan Tongauna

4. Menganalisis pengaruh tidak langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap mutu layanan melalui supervisor pada sekolah dasar di Kecamatan Tongauna.

1.6. Mamfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau signifikansi akademis dan praktis sebagai berikut:

1) Mamfaat Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat dapat menambah ilmu pengetahuan dan ketajaman analisis yang terkait dengan masalah mutu layanan guru dilihat dari kepemimpinan dan kedisiplinan. Selain itu, diharapkan pula menjadi pemer kaya studi ilmiah mengenai pengaruh kepemimpinan Transformasional dan supervisor terhadap Mutu layanan Guru di Sekolah Dasar.

2) Mamfaat Praktis

1. Memberikan masukan kepada kepala sekolah untuk memperhatikan mutu layanan guru Pendidikan Agama Islam.
2. Menjadi dasar bagi sekolah untuk dapat mengembangkan kepemimpinan yang kuat sebagai pendukung dalam peningkatan mutu layanan guru
3. Menjadi bahan masukan untuk peningkatan mutu layanan guru di Sekolah Dasar dimana ouput atau hasil akhir dari penelitaan ini berupa buku yang bisa digunakan sebagai model pengaruh kepemimpinan

transformasional kepala sekolah dan kedisiplinan terhadap mutu layanan guru pada sekolah dasar.

4. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk segera membuat regulasi tentang guru pembinaan guru.

1.7. Kebaruan Penelitian (*state of the art*)

Untuk melihat keunikan atau keunggulan dalam penelitian ini, peneliti melakukan perbandingan kajian dari berbagai hasil penelitian dan jurnal-jurnal sebelumnya dengan berbagai pendekatan metode, adapun hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan *mutu layanan guru* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Penulis /Tahun	Judul Jurnal	Hasil Penelitian
1	Teoh Sian; Satiman, Faziana	<i>An Investigation on the Dimensions of Service Quality in Private Schools 2016</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima dimensi mutu layanan yaitu.tangible, assurance, realiability, empathy, dan responsiveness, sangat berpengaruh terhadap mutu layanan di sekolah-sekolah swasta di Selangor Malaysia
2	Hulya Senol	<i>Increasing Service Quality in Education: Views of Principals and Teachers EURASIA J Math Sci Tech Ed, 2017 - Volume 13</i>	Hasil penelitian menunjukkan pentingnya guru dan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan dengan menggunakan lima dimensi dalam mutu layanan dan guru memerlukan pelatihan –pelatihan disekolah sedangkan kepala sekolah menekankan tentang efektifitas mengajar guru untuk meningkatkan layanan guru
3	Skapinaki, Athina and Salamoura, Maria	<i>Investigating primary school quality using teachers' self-efficacy and satisfaction 2020, 6 (1), pp.17 - 24. 10.5281</i>	Hasil penelitian menunjukkan mutu layanan guru dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan hubungan di tempat kerja
4	M. Nur Mustafa	<i>Factors that Influence Quality Service of TeachersInternational Journal of Business and Social Research (IJBSR), Volume -3, No.-1, January 2013</i>	Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mempengaruhi mutu layanan guru yaitu motivasi dan kompetensi profesional guru.masih perlu ditingkatkan
5	Sutarto Hadi, dan Mahrita	<i>the relationship of work motivation and the use of communication and information technology (tik) with quality service at islamic school (man) in banjarmasin, indonesia Volume 4 2019</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan guru mempunyai hubungan yang signifikan dengan motivasi kerja SMA Islam di Banjarmasin

Berdasarkan hasil kajian penelitian sebelumnya yang telah diuraikan diatas, dalam penelitian ini bermaksud ingin mengkaji lebih jauh mengenai *mutu layanan guru* khususnya para Guru SD di Kecamatan Tongauna. Berdasarkan kajian penelitian sebelumnya mengenai *mutu layanan guru* tidak disebutkan secara spesifik jenisnya yang dimaksud. Akan tetapi dalam penelitian yang telah disebutkan diatas, disebutkan bahwa yang mempengaruhi mutu layanan guru adalah motivasi guru, hubungan ditempat kerja, kepuasan kerja, efikasi diri, kepuasan siswa, membangun hubungan dengan pembelajaran, dan pelatihan guru.

Adapun penelitian yang dilakukan peneliti keunggulannya lebih menekankan pada aspek mutu layanan Guru sekolah dasar dengan lima dimensi mutu layanan yaitu *tangible, assurance, reliability, empathy, dan responsiveness* yang akan melihat mutu layanan guru SD di Kecamatan Tongauna dimana hal ini menjadi *research gap* berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diidentifikasi dan dibandingkan dengan penelitian yang sedang dilakukan, belum pernah ada penelitian yang mencakup variabel-variabel dan indikatornya. Terdapat perbedaan dalam penelitian ini, baik dari segi variabel maupun indikatornya yaitu Kepemimpinan transformasional dengan indikator mengembangkan potensi guru, mendorong inovasi, kepedulian terhadap mutu layanan guru dan memberikan teladan. Untuk disiplin guru indikatornya adalah: sikap guru terhadap disiplin kerja; disiplin pada proses pembelajaran; disiplin terhadap tugas pokok; ketertiban kegiatan.

Secara garis besar judul dalam penelitian ini khususnya di SD Negeri

diKecamatan Tongauna Kabupaten Konawe belum pernah diteliti. Melihat permasalahan dan perbedaan dari hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu, dengan demikian perlu diteliti lebih lanjut agar dapat memberikan kontribusi pada bidang kajian manajemen pendidikan terutama yang berkaitan dengan mutu layanan guru.

