

PERSEPSI GURU DAN SISWA TENTANG MUTU PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PELAKSANAAN LAYANAN DI SMP N 1 TABANAN

I Putu Fery Karyada
Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pendidikan Ganesha
Jl. Udayana No. 12C (Kampus Tengah) Singaraja, Bali

e-mail: karyada_fery@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui (1) persepsi guru tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan, (2) persepsi siswa tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan, dan (3) perbedaan persepsi guru dan siswa tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan. Penelitian ini berlokasi di SMP N 1 Tabanan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dokumentasi, dan wawancara. Data dianalisis menggunakan *independent sample t test*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah (1) persepsi guru tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan dalam pelaksanaan layanan memiliki skor rata-rata 4.173 dan tergolong dalam kategori baik (2) persepsi siswa tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan dalam pelaksanaan layanan memiliki skor rata-rata 4.104 dan tergolong dalam kategori baik, dan (3) Tidak terdapat perbedaan persepsi guru dan siswa tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan dalam pelaksanaan layanan. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian memperoleh nilai t hitung $< t$ tabel ($0,808 < 1,688$) dan P value $0,431 > 0,05$.

Kata Kunci: persepsi, mutu, pendidik dan tenaga kependidikan

Abstract

This study is a descriptive research that aims to find out 1) teachers' perception about the quality of educator and education staffs, 2) students' perception about the quality of educator and education staffs, 3) the difference teachers' and students' perception about the quality of educator and education staffs. This research are located at SMP N 1 Tabanan. The data is collected by using the questionnaire, documentation and interview method. Data analysis used independent sample t test. The result of this research are 1) teachers' perception about the quality of educator and education staffs in service implementation has the average score 4.173 and is categorized good; 2) students' perception about the quality of educator and education staffs in service implementation has the average score 4.104 and is categorized good; 3) there is no difference teachers' and students' perception about the quality of educator and education staffs in service implementation. This can be proven by reviewing the result of the research which obtains the t value $< t$ table ($0,808 < 1,688$) and P value $0,431 > 0,005$.

Keywords: perception, quality, educator and education staffs

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan pada hampir semua aspek kehidupan manusia. Dampak lain yang dapat dirasakan adalah membawa manusia ke dalam era persaingan global. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia harus terus ditingkatkan guna dapat bertahan dalam perkembangan globalisasi dimasa yang akan

datang. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dikembangkanlah suatu lembaga pendidikan yang dapat menampung peserta didik dan dibina agar mereka mempunyai kemampuan, kecerdasan dan keterampilan. Dalam melaksanakan tugasnya, lembaga pendidikan khususnya sekolah sangat perlu untuk meningkatkan mutu dalam penyelenggaraan pendidikannya guna dapat menghasilkan *output* yang

berkualitas dan berdaya saing global. Dalam dunia pendidikan, mutu adalah hal yang sangat penting dan menjadi agenda utama pelaksanaan pendidikan. Namun faktanya, secara keseluruhan kualitas *output* sumber daya manusia yang telah dihasilkan masih kurang dan belum dapat bersaing dalam era globalisasi saat ini. Guna dapat mengatasi hal tersebut, pemerintah telah memberlakukan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Tujuan penentuan standar adalah untuk membuat pedoman atau landasan dalam peningkatan mutu pendidikan. Adapun standar minimal yang harus dipenuhi dalam meningkatkan mutu pendidikan meliputi standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pendidik dan kependidikan, standar pengelolaan, standar pembiayaan, standar penilaian. Berdasarkan standar tersebut, menurut Saudagar (2009) pendidik dalam hal ini guru merupakan kunci dalam peningkatan mutu pendidikan yang berada di titik sentral dari setiap usaha reformasi pendidikan yang diarahkan pada perubahan-perubahan kualitatif.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja guru dalam menjalankan profesinya. Salah satunya adalah adanya dukungan dari pihak lain. Maka dari itu tenaga kependidikan berkewajiban untuk membantu dan mendukung guru untuk menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Adapun tenaga kependidikan tersebut adalah staff administrasi, laboran, dan pustakawan. Terkait dengan pencapaian mutu pendidikan tentunya pendidik dan tenaga kependidikan dapat menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Mutu tersebut dapat dilihat melalui kompetensi yang mereka miliki dalam memberikan pelayanan kepada penerima jasa dengan menggunakan konsep persepsi.

Persepsi merupakan suatu konsep dalam ilmu psikologi yang menyatakan sebuah proses individu dalam menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna mengartikan arti bagi lingkungan mereka. Ikhsan (2008) mendefinisikan persepsi sebagai suatu

proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Melalui persepsi tersebut seseorang memiliki pandangan tersendiri terkait obyek atau kejadian yang dipersepsinya. Persepsi juga biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun sesuatu kejadian yang dialami. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indera untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar diri kita sendiri. Dengan pernyataan tersebut maka persepsi itu timbul awalnya dikarenakan adanya obyek ataupun keadaan yang dapat dilihat oleh individu. Walgito (2004) menyatakan timbulnya persepsi melalui beberapa tahapan. Adapun tahap pertama dikenal dengan proses kealaman atau proses fisik, yaitu proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia. Tahap kedua, merupakan tahap yang dikenal dengan proses fisiologis, yaitu proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh reseptor (alat indera) melalui saraf-saraf sensoris. Tahap ketiga, dikenal dengan nama proses psikologik, yang merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima reseptor. Tahap keempat, merupakan hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu berupa tanggapan dan perilaku. Tanggapan yang diberikan oleh individu satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan keadaan individu. Berdasarkan hal tersebut Mulyana (2000) mengemukakan bahwa prinsip penting mengenai munculnya persepsi adalah persepsi berdasarkan pengalaman pola-pola perilaku manusia berdasarkan realitas yang dipelajari (pengalaman). Ketiadaan pengalaman terdahulu dalam menghadapi suatu obyek jelas akan membuat seseorang menafsirkan obyek tersebut berdasarkan dugaan semata, atau pengalaman yang mirip. Selain itu, persepsi juga bersifat selektif dikarenakan alat indera manusia bersifat lemah dan selektif (*selective attention*).

Segala sesuatu yang menjadi perhatian seseorang dapat lolos dari perhatian orang lain, ataupun sebaliknya. Maka dari itu,

perhatian pada suatu rangsangan dapat dikatakan faktor utama yang menentukan selektivitas seseorang atas rangsangan tersebut. Persepsi juga bersifat dugaan, hal ini dikarenakan data yang diperoleh mengenai objek lewat penginderaan tidak pernah lengkap, maka persepsi merupakan loncatan langsung pada kesimpulan. Proses persepsi yang bersifat dugaan itu memungkinkan seseorang menafsirkan suatu objek dengan makna yang lebih lengkap dari suatu sudut pandang manapun. Dengan demikian persepsi merupakan rincian yang diketahui dalam skema organisasional tertentu untuk memungkinkan seseorang memperoleh suatu makna lebih umum. Persepsi juga bersifat evaluatif karena persepsi adalah suatu proses kognitif psikologis yang mencerminkan sikap, kepercayaan, nilai dan pengharapan persepsi bersifat pribadi dan subjektif yang digunakan untuk memaknai persepsi. Selain itu persepsi juga bersifat kontekstual. Dapat dicontohkan ketika seseorang melihat suatu objek atau suatu kejadian sangat mempengaruhi struktur kognitif, pengharapan dan persepsi Interpretasi makna merupakan suatu faktor penting dalam memahami komunikasi dan hubungan sosial.

Sesuai dengan pengertian persepsi dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi. Berkaitan dengan hal tersebut, Shaleh (2008) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu (1) perhatian yang selektif, artinya dalam kehidupan manusia setiap saat akan menerima banyak sekali rangsang dari lingkungannya. Meskipun demikian, ia tidak harus menanggapi semua rangsang yang diterimanya, individunya memusatkan perhatiannya pada rangsang-rangsang tertentu saja. Dengan demikian, obyek-obyek atau gejala lain tidak akan tampil ke muka sebagai obyek pengamatan. (2) ciri-ciri rangsang, yaitu bahwa rangsang yang bergerak di antara rangsang yang diam akan lebih menarik perhatian. Demikian juga rangsang yang paling besar di antara yang kecil yang akan kontras dengan latar belakangnya dan intensitas rangsangannya paling kuat. (3) nilai dan kebutuhan setiap individu berbeda antar satu dengan yang lainnya. Hal tersebut dikarenakan cara

pandang terhadap minat mereka berbeda. Seperti seorang seniman tentu punya pola dan cita rasa yang berbeda dalam pengamatannya dibanding seorang bukan seniman. Penelitian juga menunjukkan, bahwa anak-anak dari golongan ekonomi rendah melihat koin lebih besar daripada anak-anak orang kaya. (4) pengalaman-pengalaman terdahulu sangat memengaruhi bagaimana seseorang mempersepsikan dunianya. Terkait dengan penelitian ini, maka guru dan siswa dapat mempersepsikan pendidik dan tenaga kependidikan melalui mutu layanan yang telah diketahuinya. Secara umum mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari suatu barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Menurut Suderajat (2005) mutu merupakan suatu gagasan yang dinamis. Suatu barang disebut bermutu bila barang tersebut memenuhi tujuan pembuatannya. Mutu pendidikan dengan definisi yang relatif mempunyai dua aspek yaitu pengukuran kemampuan lulusan sesuai dengan tujuan sekolah dan pengukuran terhadap pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pelanggan, yaitu orang tua siswa dan masyarakat. Jadi dapat didefinisikan bahwa mutu pendidikan merupakan pemenuhan selera dan kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat meningkatkan keinginan, minat dan kebutuhan mereka, dan disebut sebagai *quality in perception*.

Suatu barang dan jasa dalam memenuhi keinginan konsumen diperlukan sebuah jaminan yang dapat dipercaya oleh penerima produk atau jasa tersebut. Jaminan yang dapat diberikan adalah jaminan terhadap mutu dari produk maupun jasa. Elliot (dalam Suharsaputra, 2010) menyatakan penjaminan mutu adalah rencana dan tindakan yang sistematis dan penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas. Penjaminan biasanya dapat berupa penilaian atau evaluasi secara berkala maupun terus menerus yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam kegiatan manajemen. Tujuan kegiatan penjaminan mutu sangat berguna, baik itu dari pihak internal dalam kaitan ini

adalah penyedia maupun pihak eksternal organisasi.

Dalam dunia pendidikan standar yang digunakan adalah standar penjaminan mutu telah ditetapkan oleh pemerintah yang tertuang dalam PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Pendidikan merupakan kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah Indonesia. Jadi setiap jenjang pendidikan diharuskan untuk memenuhi kriteria minimal. Terkait dengan hal tersebut, Amri (2011) menyatakan indikator yang penting dalam pelaksanaan pendidikan yaitu sekolah terakreditasi, kurikulum, proses pembelajaran dan penilaian, serta pendidikan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan. Untuk penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan yang sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan diperlukan sebuah evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi. SNP yang diterapkan di sekolah disempurnakan secara lebih terencana, terarah, dan berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, maupun global. Selain penyelenggaraan standar minimal, sekolah juga diharapkan untuk menyesuaikan penyelenggaraan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan di era globalisasi masa ini. Oleh karena itu sekolah perlu menggunakan otoritasnya untuk memajukan inovasi-inovasi pendidikan di sekolah guna meningkatkan mutu pendidikan. Untuk memenuhi hal tersebut sekolah harus memenuhi standar minimal dalam pelaksanaan pendidikan. Selain itu sekolah juga harus melakukan kerjasama dengan sekolah unggulan lainnya guna dapat meningkatkan mutu sekolahnya sendiri. Sekolah dapat menyanggah standar-standar nasional pendidikan dengan standar-standar pendidikan negara maju.

Terkait dengan standar yang harus dipenuhi oleh sekolah, pendidik dalam hal ini guru merupakan kunci dalam peningkatan mutu pendidikan. Dalam menjalankan tugasnya pendidik selalu didukung oleh profesi lain di sekolah yaitu tenaga kependidikan. Pendidik dan tenaga kependidikan merupakan dua profesi yang sangat berkaitan dengan proses pendidikan. Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun

2003 menyatakan yang dimaksud pendidik adalah tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan. Sedangkan tenaga kependidikan adalah seseorang yang bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Dari definisi tersebut sudah jelas terlihat bahwa tenaga kependidikan memiliki lingkup profesi yang lebih luas, yang juga di dalamnya termasuk tenaga pendidik, pustakawan, staf administrasi, dan laboran.

Pendidik dan tenaga kependidikan memiliki tugas yang penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Pendidik dalam hal ini guru akan berhadapan langsung dengan peserta didik, namun tidak akan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik tanpa ada dukungan dari tenaga kependidikan lainnya. Sebagai contoh seorang guru tidak dapat menyelesaikan administrasi siswa tanpa dibantu oleh staf tata usaha sekolah. Bertitik tolak dengan tugas pendidik dan tenaga kependidikan yang tercantum dalam UU No. 20 Tahun 2003 jelas bahwa ujung dari pelaksanaan tugas adalah terjadi suatu proses pembelajaran yang berhasil. Segala aktifitas yang dilakukan oleh pendidik dan tenaga kependidikan harus mengarah pada keberhasilan pembelajaran yang dilakukan oleh peserta didik.

Dalam meningkatkan mutu pendidikan, para pendidik dan tenaga kependidikan dituntut untuk mampu melaksanakan aktivitas secara sistematis dan sistemik. Oleh karena itu, dipersyaratkan memiliki kompetensi yang jelas dan tegas bagi para pendidik, agar mereka mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen menyatakan bahwa guru profesional harus memiliki kualifikasi akademik minimal S1 atau D-IV dan memiliki empat standar kompetensi yaitu pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial. Adapun penjelasan dari masing-masing kompetensi adalah (1) kompetensi pedagogik, yaitu kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik yang meliputi pemahaman

terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya. Kemampuan pedagogik meliputi kemampuan dalam mengelola pembelajaran yang mencakup pemahaman peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya. (2) kompetensi kepribadian, yaitu kompetensi yang mencakup tentang tingkah laku seorang guru. Hal ini sangat perlu diperhatikan karena seorang guru merupakan sosok yang menjadi panutan dalam bertingkah laku. (3) kompetensi profesional, yaitu seorang guru diwajibkan mempunyai kemampuan dan kewenangan guru dalam menjalankan profesi keguruannya. Menurut Rohman (2009) kompetensi yang harus dimiliki oleh guru meliputi penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam. (4) kompetensi sosial, yaitu berkaitan dengan interaksi guru dan siswa maka dibutuhkan kecakapan atau kompetensi sosial guru. Dalam Peraturan Pemerintah RI No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dijelaskan kompetensi sosial adalah kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, orang tua peserta didik, dan masyarakat sekitar.

Dalam menjalankan tugasnya, pendidik tidak mampu bekerja dengan maksimal tanpa bantuan dari tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan yang ikut berperan penting dalam membantu guru untuk melaksanakan kegiatan pembelajaran adalah staf administrasi, laboran, dan pustakawan. Secara nyata, peran dari tenaga kependidikan sangatlah penting dalam mendukung guru untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Mutu dari tenaga kependidikan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan. Kualitas atau mutu pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku dan penyampaian setidaknya sama dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam pelaksanaan suatu kegiatan khususnya kegiatan di bidang

jasa pendidikan. Menurut Rambat (2001), ada lima prinsip dimensi kualitas pelayanan yaitu (1) penampilan (*tangible*), yaitu keseluruhan fasilitas yang tersedia yang paling mudah dilihat oleh pelanggan. (2) kehandalan (*reliability*), yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. Ada dua aspek dari dimensi ini, pertama adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat. (3) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. (4) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan dan (5) empati (*empathy*), yaitu perhatian yang tulus diberikan untuk pelanggan, dengan memahami keinginan dari pelanggan. Dengan memperhatikan kelima dimensi tersebut maka diharapkan mutu tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi guru dan siswa terhadap mutu pendidik dan tenaga kependidikan. Penelitian ini dilakukan di SMP N 1 Tabanan dengan pengamatan difokuskan pada persepsi guru dan siswa. Dalam pengumpulan data di lapangan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu pengambilan data dilakukan pada satu saat atau satu periode tertentu dan pengamatan obyek studi hanya dilakukan sekali. Data hasil temuan terkait persepsi tersebut akan dibuatkan sebuah deskripsi atau pencandraan. Variabel mutu pendidik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi profesional dan variabel mutu tenaga kependidikan adalah tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Teknik pengumpulan data yang

dipergunakan adalah kuesioner, dokumentasi, dan wawancara. Teknik kuesioner diajukan kepada responden dengan harapan memberikan respon dari daftar pertanyaan terkait persepsi tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan. Sedangkan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen tentang jumlah guru dan siswa. Untuk melengkapi data, peneliti juga menggunakan teknik wawancara dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan kepala sekolah dan beberapa guru dan siswa. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang dikumpulkan adalah hasil kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Sedangkan data sekunder yang dikumpulkan berupa sumber daftar pustaka yang mendukung penelitian ilmiah serta diperoleh dari literatur yang relevan dari permasalahan sebagai dasar pemahaman terhadap obyek penelitian guna dapat menganalisis secara tepat.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menganalisa persepsi guru dan siswa tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan dengan cara menyebarkan kuisisioner yang dibagikan. Dalam melakukan perhitungan peneliti menggunakan bantuan *SPSS 16.0 for windows*. Analisis persepsi dilakukan dengan mengelompokkan jawaban responden masing-masing dengan kriteria skala 1 sampai 5. Cara perhitungan skor rata-rata sebagai berikut.

$$X = \frac{\sum xi}{n} \quad (1)$$

Keterangan :

X = bobot skor rata-rata

$\sum xi$ = jumlah bobot jawaban responden

n = jumlah responden

Hasil skor rata-rata kemudian ditentukan skala tiap komponen dengan menggunakan rumus rentang skala (1-5). Nilai skala dapat dihitung dengan cara sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Skala} &= \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{kelas}} & (2) \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut maka posisi kedudukan keputusan penilaian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Posisi Keputusan Penilaian

Skor Rata-Rata	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik
1,81 – 2,60	Tidak baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Yang terakhir adalah pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis *independent sample t test* memanfaatkan program *SPSS 16.0*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

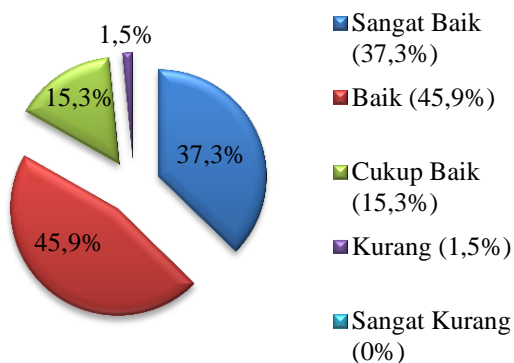
Analisis deskriptif dijelaskan dengan sembilan dimensi yang terdapat dalam standar mutu pendidik dan kualitas layanan tenaga kependidikan yang meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, kompetensi sosial, tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Dari hasil penelitian ditemukan, secara umum persepsi guru dan siswa tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan sudah dalam kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan dirasakan sudah sesuai dengan standar mutu dalam pelaksanaan layanan. Namun terdapat beberapa indikator dari mutu pendidik yang masih perlu ditingkatkan seperti menerapkan berbagai pendekatan, metode dan teknik pembelajaran yang kreatif dan pemanfaatan TIK dalam pembelajaran. Hal yang telah dipaparkan tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian yang telah dianalisis sebagai berikut.

Pendidik

Pendidik dalam penelitian ini adalah guru yang mengajar di SMP N 1 Tabanan. Dalam pemberian layanan guru dan siswa dapat mempersepsikan mutu layanan

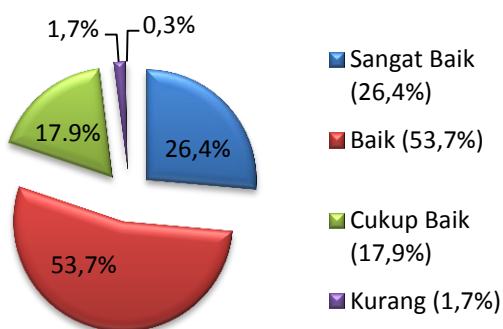
berdasarkan pengalaman yang telah mereka ketahui. Distribusi jawaban yang diberikan guru terkait persepsi mutu pendidik di SMP N 1 Tabanan dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Distribusi Jawaban Kuesioner Guru Tentang Mutu Pendidik di SMP N 1 Tabanan



Berdasarkan Gambar 1. dapat dinyatakan bahwa skor kuesioner yang didapatkan adalah sejumlah 37,3 % mendapat jawaban sangat baik, 45,9% mendapat jawaban baik, 15,3% mendapat jawaban cukup baik, 1,5% mendapat jawaban kurang, dan 0% mendapat jawaban sangat kurang. Berdasarkan hal tersebut, tidak ada yang mempersepsikan mutu pendidik dengan kategori sangat kurang. Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru tentang mutu pendidik di SMP N 1 Tabanan adalah baik dengan diperoleh skor tertinggi 43,7%. Untuk distribusi jawaban yang diberikan siswa terkait persepsi mutu pendidik dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2. Distribusi Jawaban Kuesioner Siswa Tentang Mutu Pendidik di SMP N 1 Tabanan



Berdasarkan Gambar 2. dapat dinyatakan bahwa skor kuesioner yang didapatkan adalah 26,4 % mendapat jawaban sangat baik, 53,7% mendapat jawaban baik, 17,9% mendapat jawaban cukup baik, 1,7% mendapat jawaban kurang, dan 0,3% mendapat jawaban sangat kurang. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa tentang mutu pendidik di SMP N 1 Tabanan adalah baik dengan diperoleh skor tertinggi 53,7%.

Terkait pula dengan hasil kuesioner yang didapatkan, peneliti telah menggolongkan persepsi guru dan siswa ke dalam kategori yang telah ditentukan. Berdasarkan hal tersebut maka penggolongan persepsi guru dan siswa tentang mutu pendidik dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Persepsi Guru dan Siswa Tentang Mutu Pendidik

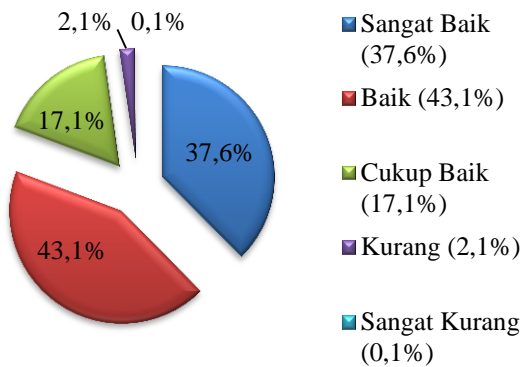
Kompetensi	Guru	Siswa	Skor Rata-Rata	Kategori
Pedagogik	3.925	3.867	3,896	Baik
Kepribadian	4.514	4.417	4,465	Sangat Baik
Profesional	4.199	4.133	4,166	Baik
Sosial	4.123	3.755	3,939	Baik

Berdasarkan data Tabel 2. dapat disimpulkan bahwa mutu pendidik di SMP N 1 Tabanan sudah tergolong baik dengan nilai rata-rata 4,116. Guru dan siswa mempunyai persepsi positif tentang mutu pendidik dilihat dari kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, kompetensi sosial dengan rata-rata nilai 3,896, 4,465, 4,166, dan 3,939. Dapat dilihat juga dari rata-rata nilai yang diperoleh, kompetensi pedagogik memiliki rata-rata nilai yang paling rendah. Hal ini menyatakan bahwa dalam proses pembelajaran dalam hal ini adalah kemampuan guru dalam menerapkan metode yang kreatif dan penggunaan TIK dalam proses pembelajaran masih dirasakan perlu ditingkatkan.

Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan dalam penelitian ini adalah staff tata usaha, laboran, dan pustakawan. Dalam pemberian layanan oleh tenaga kependidikan, guru dan siswa dapat mempersepsikan mutu layanan berdasarkan pengalaman yang telah mereka ketahui. Distribusi jawaban yang diberikan guru terkait persepsi mutu tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan dapat dilihat pada Gambar 3.

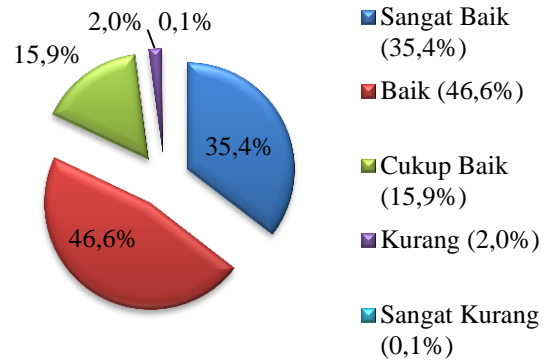
Gambar 3. Distribusi Jawaban Kuesioner Guru Tentang Mutu Tenaga Kependidikan di SMP N 1 Tabanan



Berdasarkan Gambar 3. dapat dinyatakan bahwa skor kuesioner yang didapatkan adalah sejumlah 37,6 % mendapat jawaban sangat baik, 43,1% mendapat jawaban baik, 17,1% mendapat jawaban cukup baik, 2,1% mendapat jawaban kurang, dan 0,1% mendapat jawaban sangat kurang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi guru tentang mutu tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan adalah baik dengan diperoleh skor tertinggi 43,1%.

Dalam memberikan layanan oleh tenaga kependidikan, siswa dapat mendeskripsikan mutu tenaga kependidikan melalui pengalaman yang telah diterima sebelumnya. Berdasarkan kuesioner yang diberikan, distribusi jawaban siswa tentang mutu tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan dapat dilihat pada Gambar 4.

Gambar 4. Distribusi Jawaban Kuesioner Siswa Tentang Mutu Tenaga Kependidikan di SMP N 1 Tabanan



Berdasarkan Gambar 4. dapat dinyatakan bahwa skor kuesioner yang didapatkan adalah sejumlah 35,4 % mendapat jawaban sangat baik, 46,6% mendapat jawaban baik, 15,9% mendapat jawaban cukup baik, 2,0% mendapat jawaban kurang, dan 0,1% mendapat jawaban sangat kurang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa tentang mutu tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan adalah baik dengan diperoleh skor tertinggi 46,6%.

Terkait pula dengan hasil kuesioner tentang mutu tenaga kependidikan, peneliti menggolongkan persepsi guru dan siswa ke dalam kategori yang telah ditentukan. Penggolongan tentang mutu tenaga kependidikan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Persepsi Guru dan Siswa Tentang Mutu Tenaga Kependidikan

Dimensi	Guru	Siswa	Skor Rata-Rata	Kategori
Tampilan Fisik	4.212	4.226	4,219	Sangat Baik
Kehandalan	4.078	4.032	4,055	Baik
Ketanggaan	4.178	4.096	4,137	Baik
Jaminan	4.226	4.272	4,249	Sangat Baik
Empati	4.101	4.135	4,118	Baik

Berdasarkan data Tabel 3. , dapat dibuat kesimpulan bahwa mutu tenaga kependidikan sudah tergolong baik dengan nilai rata-rata 4,155. Guru dan siswa mempunyai persepsi positif tentang kualitas layanan yang meliputi tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dengan rata-rata nilai masing-masing 4,219, 4,055, 4,137, 4,249, dan 4,118. Hal ini menyatakan bahwa guru dan siswa merasa puas terkait pelaksanaan layanan yang telah diberikan. Namun berdasarkan rata-rata nilai pada tabel tersebut, nilai keandalan yang paling rendah. Ini menyatakan bahwa kesesuaian jadwal pelayanan dan ketepatan waktu yang telah dijanjikan dalam pemberian layanan masih dirasakan perlu ditingkatkan.

Setelah dilakukan analisis deskriptif, penelitian kemudian menguji ada tidaknya perbedaan persepsi antara guru dan siswa. Uji hipotesis dilakukan dengan t test yang analisisnya menggunakan bantuan SPSS 16 (*Statistical Package for Social Science 16*). Berdasarkan hasil analisis SPSS, nilai uji t dalam *equal variance assumed* memiliki nilai sebesar 0,808. Nilai ini kemudian diperbandingkan dengan t tabel sebesar 1,688 dengan signifikansi 0.05. Oleh karena nilai t hitung < t tabel ($0,808 < 1,688$) dan *P value* ($0,431 > 0,05$) jadi keputusannya adalah menolak H_1 , artinya tidak ada perbedaan persepsi antara guru dan siswa.

Berdasarkan hasil yang ditemukan maka dapat ditentukan jumlah nilai rata-rata persepsi guru dan siswa tentang mutu pendidik dan tenaga kependidikan. Untuk jumlah nilai dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Mean dan Standar Deviasi Persepsi Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Mean		Standar Deviasi	
Guru	Siswa	Guru	Siswa
4.173	4.104	0,157966	0,201813

Secara keseluruhan mutu pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan berdasarkan persepsi guru dan siswa berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 4,173 dan 4,104 dengan standar deviasi masing-masing 0,157966 dan

0,201813. Berdasarkan mean dan standar deviasi responden pada Tabel 4. diketahui bahwa persepsi guru memiliki mean yang lebih tinggi dibandingkan dengan mean dari persepsi siswa. Hal ini mengindikasikan bahwa guru lebih memiliki pengalaman mengenai mutu pendidik dan tenaga kependidikan dibandingkan dengan siswa. Dalam teori juga menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi adalah pengalaman yang terdahulu. Namun berdasarkan uji t memperlihatkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara persepsi guru dan persepsi siswa. Hal ini menunjukkan meskipun guru lebih lama mengikuti segala kegiatan sekolah dan lebih memiliki pengalaman tentang mutu layanan pendidik dan tenaga kependidikan dibandingkan dengan siswa, perbedaan tersebut tidak signifikan. Jadi antara guru dan siswa masih dianggap memiliki persepsi yang sama.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan yaitu Persepsi guru tentang mutu pendidik di SMP N 1 Tabanan sudah tergolong dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata 4,190. Sedangkan persepsi tentang mutu tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan tergolong dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 4,159. Begitu pula dengan persepsi siswa tentang mutu pendidik di SMP N 1 Tabanan sudah tergolong dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata 4,043. Sedangkan persepsi tentang mutu tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan tergolong dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 4,152. Kesimpulan yang terakhir adalah Tidak ada perbedaan antara persepsi guru dan siswa mengenai mutu pendidik dan tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan. Adapun nilai t hitung < t tabel ($0,808 < 1,688$) dan *P value* ($0,431 > 0,05$) jadi keputusannya adalah menolak H_1 , artinya bahwa tidak ada perbedaan antara persepsi guru dan siswa.

Dari simpulan yang telah didapatkan maka peneliti mengemukakan saran yaitu pihak sekolah hendaknya selalu melakukan penilaian kinerja secara sistematis dan berkesinambungan untuk meningkatkan mutu pendidik dan tenaga kependidikan di SMP N 1 Tabanan. Hal ini dapat dilakukan

dengan melakukan pengawasan terhadap kinerja pendidik dan tenaga kependidikan serta melakukan penelitian sejenis untuk mengetahui persepsi guru dan siswa mengenai mutu pelayanan yang telah diberikan. Selain itu pendidik dan tenaga kependidikan hendaknya selalu memberikan pelayanan terbaik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan selalu berpedoman pada standar mutu yang telah ditetapkan. Dengan mutu pendidik dan tenaga kependidikan yang baik maka sekolah akan mampu menciptakan lulusan siswa yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Sofan dan Iif Khoiru Ahmadi. 2010. Proses Pembelajaran Kreatif dan Inovatif dalam Kelas. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.*
- Ikhsan, Arfan. 2008. Metodologi Penelitian Akuntansi Keperilakuan. Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Kunandar. 2007. Guru Profesional: Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan sukses dalam sertifikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada*
- Mulyana, Deddy. 2000. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.*
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.*
- Rohman, Arif. 2009. Memahami Pendidikan dan Ilmu Pendidikan. Yogyakarta: Laksbang Mediatama Yogyakarta*
- Saudagar, Fachruddin dan Ali Idrus. 2009. Pengembangan Profesionalitas Guru. Jakarta: Gaung Persada Press*
- Shaleh, Abdul Rahman. 2008. Psikologi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.*
- Suderadjat, Hari. 2005. Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah. Bandung: CV Cipta Cekas Grafika*
- Suharsaputra, Uhar. 2010. Administrasi Pendidikan. Bandung: Refika Aditama*
- Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Walgito, Bimo. 2004. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi.*