

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa serta melahirkan generasi penerus yang kreatif untuk itu dibutuhkan persaingan yang kompetitif antar institusi pendidikan dalam menghasilkan lulusan yang bermutu. Saat ini persoalan yang dihadapi oleh setiap sekolah pada umumnya menyangkut masalah kelemahan infrastruktur, sumber daya pendidik dan tenaga kependidikan, kualitas calon siswa, kurikulum, proses pembelajaran, dan manajemen kelembagaan. Melihat kemajuan yang semakin pesat khususnya teknologi maka mau tidak mau sekolah harus dapat menyesuaikan diri dan dapat mengimbangi berbagai kemajuan. Dalam hal ini sekolah harus menciptakan pelayanan yang bermutu sehingga mendorong semangat bagi siswa.

Layanan merupakan sebuah proses pemberian jasa oleh suatu pihak ke pihak lain, artinya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Pelayanan adalah salah satu kegiatan penting dalam sebuah akademika karena hal tersebut merupakan tolok ukur keberhasilan dari kinerja dan profesionalitas pihak sekolah sebagai penyelenggara kegiatan akademik. Hal ini terjadi karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang membutuhkan kontak atau interaksi langsung antara kepala sekolah, guru dan siswa, sehingga penilaian siswa akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut dilaksanakan. Layanan bermutu adalah layanan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi apa yang

diharapkan oleh pengguna. Menurut Sugito (2005) bahwa kepuasan adalah terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dinilai pelayanan itu memuaskan. Pengukuran mutu pelayanan akademik merupakan elemen penting yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Oleh karena itu mutu pelayanan akademik harus dimulai dari kebutuhan siswa akan pelayanan dan berakhir pada persepsi siswa akan mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005 Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Isi SPM tersebut adalah Pedoman SPM Penyelenggaraan TK, SD, SMP, SMA, SMK, dan SLB sebagai berikut: (1) Dasar hukum (2) Tujuan penyelenggaraan sekolah (3) Standar kompetensi (4) Kurikulum (5) Peserta didik (6) Ketenagaan (7) Sarana dan prasarana fasilitas belajar (8) Organisasi (9) Pembiayaan (10) Manajemen (11) Peran serta masyarakat. Layanan akademik ini bersifat membantu guru dalam membentuk perilaku belajar peserta didik yang relevan dengan tuntutan pembelajaran agar guru lebih efisien dan efektif dalam menyelenggarakan pembelajaran (Syamsudin, 2010:273). Sejalan dengan peraturan pemerintah di atas jelaslah bahwa salah satu indikator mutu pelayanan akademik yang baik adalah tersedianya fasilitas belajar.

Ketersediaan fasilitas belajar memiliki dampak terhadap hasil belajar siswa karena fasilitas belajar yang kurang baik bisa membuat siswa sulit untuk belajar karena guru kurang optimal melaksanakan kegiatan pembelajaran, selain itu

memungkinkan siswa meninggalkan sekolah atau pindah ke sekolah lain. Hasil observasi menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas belajar juga menjadi masalah di SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo. Dari hasil wawancara dengan guru dikatakan bahwa untuk menunjang kegiatan belajar, pihak sekolah telah menyediakan fasilitas belajar seperti gedung sekolah, lapangan olahraga multi fungsi, laboratorium, perpustakaan, tempat belajar, peralatan tulis, media belajar, dan fasilitas lainnya. Dari hasil pengamatan nampak bahwa fasilitas belajar seperti perpustakaan dan fasilitas *wifi* perlu diperbaiki lagi. Gedung perpustakaan nampak kurang dirawat sehingga berdampak pada rendahnya minat siswa untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai tempat membaca dan mencari tugas-tugas yang berhubungan dengan materi pelajaran. Selain itu penataan buku-buku yang kurang baik serta kondisi ruangan yang sempit dan pengap berdampak pula pada motivasi siswa untuk membaca di perpustakaan. Ditinjau dari jumlah buku-buku penunjang kegiatan belajar mengajar nampak bahwa di perpustakaan masih kurang buku cetakan terbaru. Sedangkan untuk fasilitas *wifi* nampak bahwa sudah tidak bisa dimanfaatkan lagi padahal fasilitas jaringan *wifi* sangat diperlukan siswa untuk mencari materi pelajaran atau untuk menambah referensi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan guru.

Kondisi fasilitas belajar yang masih kurang ini bisa berdampak buruk pada mutu pelayanan akademik karena salah satu faktor yang dapat menunjang dalam pelayanan akademik untuk mempermudah siswa dalam memecahkan masalah-masalah yang timbul sewaktu mempelajari dan memahami pelajaran atau tugas yang diberikan oleh guru adalah ketersediaan fasilitas belajar yang memadai.

Misalnya seorang siswa mengerjakan tugas yang diberikan oleh guru sangat memerlukan buku untuk perpustakaan, begitu juga dengan fasilitas *wifi* yang rusak berdampak pada masalah belajar siswa untuk mengerjakan tugas tersebut. Kurang lengkapnya buku-buku yang diperlukan menyebabkan siswa malas belajar serta menghalangi siswa untuk belajar lebih baik, dan sulit untuk belajar dengan sungguh-sungguh apabila buku-buku yang diperlukan sebagai alat penunjang tidak lengkap atau tidak ada. Oleh sebab itu pihak sekolah perlu memikirkan untuk melengkapi buku pelajaran. Jadi apabila siswa mendapat fasilitas belajar yang baik dan didukung oleh kemampuan siswa maupun guru dalam memanfaatkannya secara optimal diharapkan dapat meningkatkan hasil belajar siswa dan mutu pelayanan di SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo menjadi lebih baik.

Ditinjau dari pelayanan akademik diketahui bahwa saat ini pihak SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo mengacu pada mutu pelayanan akademik sesuai dengan Permendiknas Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal yakni dengan menyediakan sarana dan prasarana kegiatan belajar mengajar seperti gedung sekolah yang memadai, laboratorium Biologi, Laboratorium Komputer, Perpustakaan, lapangan olahraga, guru sesuai dengan stratifikasi ilmu minimal berpendidikan sarjana (S1). Dari informasi yang dikatakan oleh guru SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo bahwa sekolah ini lebih dikenal dengan sekolah olahraga sehingga penyediaan fasilitas sarana olahraga sangat memadai. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik, pihak sekolah juga melaksanakan kerjasama dengan pihak pemerintah

Kabupaten Gorontalo menuju sekolah yang bertaraf Nasional namun untuk fasilitas lainnya seperti perpustakaan dan fasilitas *wifi* kurang diperhatikan oleh pihak sekolah.

Sehubungan dengan uraian di atas maka peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul "Hubungan Fasilitas Belajar Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Siswa Kelas VII¹ SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo"

1.2 Identifikasi Masalah

- a. Fasilitas belajar di SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo seperti perpustakaan dan fasilitas *wifi* belum bisa digunakan dan belum diperbaiki sehingga menghambat proses belajar mengajar.
- b. Kurangnya fasilitas belajar berdampak pada mutu pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan fasilitas belajar terhadap mutu pelayanan akademik pada siswa SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan fasilitas belajar terhadap mutu mutu pelayanan akademik pada siswa SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dalam hal ini referensi tentang penelitian-penelitian yang berhubungan dengan fasilitas belajar dan mutu pelayanan akademik.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan kepada pihak sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan khususnya penyediaan fasilitas belajar yang dapat menunjang kegiatan pembelajaran.