

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat selama ini memiliki persepsi bahwa pelayanan prima dalam dunia pendidikan sangat diperlukan karena orang tua dan masyarakat selalu menginginkan agar anaknya mendapatkan pendidikan yang terbaik dan mendapatkan pelayanan secara prima. Oleh karena itu, guru haruslah responsif dalam menyikapi kemauan dari siswa. Hal yang harus dilakukan guru untuk melayani dengan prima adalah memenuhi kebutuhan siswa dan memberikan layanan pembelajaran yang nyaman dengan memperhatikan kualitas layanan yaitu bukti fisik yang terlihat nyata oleh guru, sikap empati guru kepada siswa, daya tanggap guru, keandalan serta jaminan yang diberikan guru kepada siswa. Oleh sebab itu siswa dipakai sebagai sasaran pertama dalam mencaai tujuan. Guru selalu mendengar suara dari siswa, memperhatikan kebutuhan dasar dan keinginan siswa, dan memperhatikan hal-hak siswa.

Salah satu aspek peran guru adalah sebagai pelayan bagi para siswanya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan siswa dalam belajar. Siswa dengan segala potensi dan kemampuan yang dimilikinya masih tetap membutuhkan kehadiran guru untuk membimbing dan memfasilitasi kegiatan belajarnya. Kehadiran guru dalam kegiatan pembelajaran tetap dibutuhkan. Peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan tentu mengharapkan, bahwa sekolah yang ditinjau mampu memenuhi kebutuhannya dalam memperoleh ilmu pengetahuan dengan SDM yang berkualitas yaitu menjalankan tanggung jawab sebagai

pendidik dengan baik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan bidang ilmunya, menunjukkan sikap sopan santun, ramah serta disiplin. Karena disiplin sangatlah penting dalam proses pembelajaran, maka dari itu sekolah pasti memiliki sebuah aturan yang harus dilaksanakan serta diterapkan oleh setiap guru, siswa dan seluruh warga sekolah. Upaya sekolah dalam meningkatkan disiplin guru yaitu: (1) sekolah harus memiliki sistem pengendalian ketertiban yang dikelola dengan baik, (2) adanya keteladanan disiplin dalam sikap dan perilaku dimulai dari pimpinan sekolah, (3) mewajibkan guru untuk mengisi agenda kelas dan mengisi buku absen, (4) pada awal masuk sekolah kepala sekolah bersama guru membuat kesepakatan tentang aturan kedisiplinan, (5) memperkecil kesempatan guru untuk izin meninggalkan kelas, dan (6). setiap rapat pembinaan diumumkan frekuensi pelanggaran terendah. Tidak hanya peserta didik sebagai pengguna jasa dari sekolah yang memiliki harapan akan terpenuhinya kebutuhan ilmu pengetahuan, orangtua peserta didik juga memiliki harapan demikian.

Menurut Kotler dalam Ismail (2010: 117), kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, sehingga pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Namun, penyediaan pelayanan yang berkualitas tidaklah mudah. Hal ini tercermin pada kenyataan mengenai lemahnya pelayanan yang diberikan di sekolah yaitu masih terdapat kurangnya disiplin waktu pembelajaran serta fasilitas pembelajaran yang kurang memadai. Sekolah akan mampu memberikan

pelayanan yang berkualitas apabila sekolah mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas, dan sarana dan prasarana yang memadai.

Sekolah Menengah Atas merupakan lembaga tempat memberikan pendidikan dan pengetahuan lanjutan setelah selesai dari Sekolah Menengah Pertama. Berdasarkan rumusan dalam Undang-Undang tentang sistem pendidikan Nasional no. 20 tahun 2003 (Bab 1 pasal 1), yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara. Kemudian sekolah sebagai organisasi lembaga pendidikan dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang cerdas dan kompetitif pada era globalisasi menjadi sangat penting, untuk itu peningkatan kualitas pengelolaannya sangat penting karena keberhasilan organisasi dalam hal ini sekolah dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Siswa sebagai salah satu pelanggan internal sekolah sekaligus sebagai subyek sangat menentukan keberhasilan suatu pengelolaan sekolah, karena keberhasilan sekolah banyak ditentukan oleh indikator pada siswanya. Oleh karenanya kepuasan siswa dalam mengikuti proses belajar dalam rangka menghasilkan hasil belajar yang optimal di sekolah merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menunjukkan keberhasilan pengelolaan suatu sekolah.

Usman (2006: 463 – 464) memberikan gambaran bahwa Sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-bainya kepada pelanggannya. Pelanggan

internal sekolah salah satunya adalah siswa. Kebutuhan pelanggan diusahakan dapat memuaskan dalam segala aspek. Sekolah yang dapat memberikan kepuasan pada siswa, maka sebagai sekolah yang berkualitas.

Komariah, Triatna (2004:8) mendefinisikan tentang sekolah berkualitas dapat dilihat dari banyaknya siswa yang memiliki prestasi, baik prestasi akademik maupun prestasi bidang lain serta lulusannya relevan dengan tujuan. Kemudian kualitas sekolah adalah kualitas siswa yang mencerminkan kepuasan pelanggan.

Danim (2005: 53) mendefinisikan pendidikan dipandang bermutu jika mampu melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu. Jadi, diharapkan siswa yang belajar akan memperoleh apa yang dikehendaki sesuai tujuannya dengan bimbingan dari seorang guru.

Guru menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan siswa, baik yang berkaitan dengan proses belajar mengajar maupun hasilnya. Hal ini wajar, karena tugas guru adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh siswa. Kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan pokok berupa ilmu pengetahuan yang dilakukan melalui proses pembelajaran dan berlangsung dalam kegiatan belajar mengajar di sekolah.

Ketika seorang guru mentransfer ilmu pengetahuan kepada siswa, pada dasarnya guru sedang memberikan pelayanan terhadap siswa, pelayanan yang diberikan guru tersebut terencana, sistematis, dan bertujuan. Tidak dapat dipungkiri bahwa guru masih menjadi tokoh sentral dalam proses pembelajaran di kelas, guru masih menjadi pusat pembelajaran. Keberlangsungan proses

pembelajaran di kelas masih sangat tergantung pada sosok guru. Sebagai sosok sentral, guru menjadi figur yang sangat menentukan keberhasilan proses pembelajaran. Pada model pembelajaran manapun masih tetap memerlukan kehadiran guru untuk mengkoordinir, memfasilitasi, dan mengarahkan proses pembelajaran. Sebagai sosok yang sangat penting dalam proses pembelajaran, guru diharuskan menguasai kompetensi keguruan. Dari kompetensi-kompetensi yang disyaratkan, intinya guru harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada siswa untuk memenuhi kebutuhannya akan pengetahuan. Siswa berhak memperoleh bimbingan dan pelayanan prima dari guru, khususnya layanan dalam kegiatan belajar mengajar.

Kegiatan belajar mengajar merupakan suatu proses yang berfungsi untuk membimbing siswa di dalam kehidupan, bimbingan yang dilakukan bertujuan untuk mengembangkan diri siswa baik jasmani maupun rohani agar sesuai dengan perkembangan karakteristik yang harus dijalankan oleh siswa. Sardiman AM (2001:12).

Usman dalam Sallis, (2006:408) menyebutkan mutu sebagai aspek transformasional meliputi : (1) pelayanan prima pada pelanggan, tanggung jawab sosial yang tinggi, kepuasan pelanggan dan perawatan; (2) pelanggan dinomorsatukan, didengar, dan dipuaskan; (3) dilingkungan pendidikan, budaya transformasional adalah fungsi dari motivasi yang dimiliki pendidik dan pemimpin dengan peserta didik sebagai pusat perhatiannya. Dalam hal ini menempatkan peranan motivasi agar peserta didik (siswa) mencapai tujuan belajarnya sehingga memenuhi harapannya. Guru harus memiliki tanggung jawab

sosial yang tinggi terhadap seluruh warga sekolah seperti memberikan bantuan kepada yang berduka ataupun yang sedang sakit. Dalam melaksanakan tugas guru harus patuh terhadap aturan yang dibuat oleh sekolah atau pemerintah salah satunya hadir tepat waktu dan melaksanakan tugas dengan baik ini menunjukkan guru yang professional.

Pada hasil observasi awal yang dilakukan pada tanggal 07 Mei tahun 2016 di SMA Negeri 1 Asparaga Kabupaten Gorontalo bahwa : (1) masih kurang perhatian beberapa guru terhadap proses belajar mengajar dikelas, (2) fasilitas sebagai penunjang proses pembelajaran kurang memadai, (3) kurangnya kesadaran siswa maupun guru akan disiplin waktu pembelajaran. Atas dasar pemikiran inilah penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian guna mengkaji masalah tersebut secara sistematis dalam formulasi judul “**Pelayanan Prima Guru Di SMAN 1 Asparaga Kabupaten Gorontalo**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bukti fisik layanan guru kepada siswa?
2. Bagaimana sikap empati guru dalam memberikan layanan kepada siswa?
3. Bagaimana daya tanggap guru dalam memberikan layanan kepada siswa?
4. Bagaimana tingkat kehandalan guru dalam memberikan layanan kepada siswa?
5. Bagaimana jaminan yang di berikan guru dalam memberikan layanan kepada siswa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bukti fisik layanan guru kepada siswa.
2. Untuk mengetahui sikap empati guru dalam memberikan layanan kepada siswa.
3. Untuk mengetahui daya tanggap guru dalam memberikan layanan kepada siswa.
4. Untuk mengetahui tingkat kehandalan guru dalam memberikan layanan kepada siswa.
5. Untuk mengetahui jaminan yang di berikan guru dalam memberikan layanan kepada siswa.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi kepala Sekolah: diharapkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan yang baik.
2. Bagi Guru: diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk lebih meningkatkan pemberian layanan pembelajaran kepada siswa.
3. Bagi siswa : diharapkan dapat menjadi sumber informasi tentang kualitas layanan yang diberikan guru kepada siswa.