

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas hidup manusia yang pada intinya bertujuan untuk memanusiakan manusia, mendewasakan, dan mengubah perilaku menjadi lebih baik. Pendidikan merupakan program strategis jangka panjang yang harus mampu menjawab kebutuhan dan tantangan nasional dan global pada saat sekarang dan yang akan datang, mengingat semakin ketatnya tantangan dan perkembangan lingkungan strategis, baik nasional maupun internasional dalam berbagai bidang kehidupan. Oleh karena itu, pembangunan pendidikan merupakan salah satu prioritas utama dalam agenda pembangunan nasional yang diarahkan kepada upaya meningkatkan kualitas pendidikan.

Pembangunan pendidikan merupakan suatu hal penting karena mempunyai peran yang sangat signifikan dalam mencapai kemajuan di berbagai bidang kehidupan. Pendidikan memacu pertumbuhan melalui penyediaan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, penguasaan teknologi, serta memiliki keahlian dan keterampilan yang akhirnya dapat berkontribusi kepada peningkatan produktivitas nasional. Dengan adanya pelaksanaan pembangunan nasional sebagai pengamalan Pancasila dibidang pendidikan, maka negara wajib

mengusahakan pembentukan manusia Indonesia yang berkualitas tinggi, mampu berdiri mandiri, serta memberi dukungan bagi perkembangan masyarakat, bangsa, dan negara. Ini mampu terwujud dalam ketahanan nasional yang tangguh, yang mengandung makna terciptanya kemampuan bangsa dalam menangkal setiap ajaran, paham, dan ideologi yang bertentangan dengan Pancasila. Sehubungan akan hal itu maka pendidikan diberikan kepada peserta didik sebagai bagian dari keseluruhan sistem pendidikan nasional.

Sekolah menengah atas merupakan salah satu satuan pendidikan menengah yang memiliki tugas untuk mencerdaskan bangsa dan tempat dimana siswa menuntut ilmu untuk mencapai cita-citanya, menghasilkan lulusan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan siswa dan stakeholders pendidikan. Tujuan sekolah menengah yang tertera dalam PP No.29 tahun 1990 adalah meningkatkan kemampuan peserta didik sebagai anggota masyarakat dalam mengadakan hubungan timbal balik dengan lingkungan sosial, budaya, alam sekitar, sebagai landasan untuk melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi serta untuk mengembangkan diri sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian. Sekolah yang hakikatnya adalah lembaga yang bekerja dalam lingkup sosial, mengambil siswanya dari masyarakat setempat. Pada sekolah yang berstatus swasta, keberadaannya tergantung pada dukungan sosial dan finansial dari masyarakat.

Kepala sekolah sebagai pemimpin tertinggi dalam suatu institusi pendidikan juga sebagai pemimpin bagi para guru, maupun sebagai manajer atau pemimpin dalam manajemen sekolah menjadi sosok sentral dalam peningkatan

kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. Sebagai manajer ia harus mampu mengatur agar semua potensi sekolah dapat berfungsi dan berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilakukan jika kepala sekolah mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajerial dengan baik. Kepala sekolah sebagai seseorang yang amat dipercaya oleh kepala yayasan dan pemerintah dalam mengelola institusi harus mampu mendelegasikan keputusan pada tingkatan yang tepat sehingga staf (guru) mempunyai tanggung jawab untuk menyampaikan pelayanan pendidikan dalam lingkungannya sendiri guna tercipta kualitas yang baik di mata penggunanya (siswa).

Kepala Sekolah sebagai pemimpin dalam suatu lembaga pendidikan hendaknya memiliki pengetahuan yang luas dan keterampilan kepemimpinan agar mampu mengendalikan, mempengaruhi dan mendorong bawahannya dalam menjalankan tugas dengan jujur, tanggung jawab, efektif dan efisien. sehingga kepala sekolah sebagai pemimpin harus mempunyai kepandaian menganalisa apa yang baik dan dapat diterima oleh guru-guru atau masyarakat sekolah. Tidak hanya itu, kepala sekolah juga sangat menentukan keberhasilan dalam mewujudkan visi dan misi sekolah yang telah dirumuskan.

Dalam proses belajar mengajar, SMA yang merupakan industri jasa dan siswa sebagai pelanggan internal pendidikan akan selalu berharap mendapatkan kualitas pelayanan pendidikan yang terbaik dari sekolahnya. Namun realitasnya seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan siswa sehingga menimbulkan ketidakpuasan siswa sebagai pelanggan. Hal ini terlihat dari merosotnya jumlah calon siswa untuk memilih sekolah tersebut. Dengan begitu ketatnya persaingan

antar SMA swasta, Kepala sekolah bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas pelayanan di sekolah tersebut serta mampu menjamin bahwa proses perbaikan akan terus dilakukan. Kepala sekolah harus mampu berperan mendorong kemajuan dalam proses pelaksanaan dilapangan agar menghasilkan layanan dan produk terbaik. Sehingga terciptanya kualitas layanan pendidikan yang baik dapat terwujud dari peran seorang pemimpin selaku motor penggerak dalam memberdayakan sumber daya kependidikan di sekolah tersebut.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara anggaran pendidikan dengan kualitas pelayanan pendidikan ?
2. Apakah terdapat hubungan antara motivasi kerja guru dengan kualitas pelayanan pendidikan ?
3. Apakah terdapat hubungan antara pengawasan masyarakat (kontrol sosial) dengan kualitas pelayanan pendidikan ?
4. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan pelayanan kualitas pendidikan ?
5. Apakah terdapat hubungan antara sertifikasi guru dengan kualitas pelayanan pendidikan?
6. Apakah terdapat hubungan antara perilaku personil sekolah dengan kualitas pelayanan pendidikan ?

7. Apakah terdapat hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan kualitas pelayanan pendidikan ?

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi diatas, ternyata masalah sektor pendidikan meliputi banyak aspek, dimensi, serta cakupan yang sangat luas dan kompleks dan jika di teliti secara keseluruhan akan sangat menarik. Namun dalam penulisan ini dengan disadari berbagai pertimbangan mulai dari waktu, dana, dan tenaga yang tidak mampu peneliti kerahkan sepenuhnya untuk pemecahan kesulitan masalah tersebut, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada "Hubungan antara Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Triwibawa Jakarta Pusat"

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut : "Apakah terdapat Hubungan antara Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Triwibawa Jakarta Pusat?"

## **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Secara teoritis, penelitian ini berguna untuk menambah referensi dari khasanah ilmu pengetahuan tentang hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kualitas pelayanan pendidikan sehingga penelitian ini dapat menambah perbendaharaan ilmu pengetahuan bagi semua pihak.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan untuk bahan acuan, masukan, serta referensi bagi peneliti selanjutnya dan juga dapat digunakan sebagai instrumen evaluasi terhadap kepemimpinan kepala sekolah kaitannya terhadap kualitas pelayanan pendidikan.