

PERSEPSI GURU TENTANG STANDAR KINERJA GURU DAN PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN BELAJAR

Oleh:
Nugraha Suharto, M. Pd.

ABSTRAK

Dalam organisasi pendidikan, guru merupakan individu yang mempunyai peranan penting dalam menciptakan suasana yang kondusif untuk terciptanya proses belajar mengajar di sekolah, karena merekalah yang secara langsung bertatap muka dengan para peserta didik.

Seorang guru dalam kaitannya dengan tugas pendidikan dan melayani siswa terutama dalam proses belajar mengajar mutlak harus memiliki penguasaan materi dan teknis mengajar. Hanya guru yang berkualitas dan profesional lah yang dapat mewujudkan itu semua melalui pelayanan yang ia berikan pada siswanya. Hal ini sejalan dengan pendapat H.M. Situmorang (1995:89) yang menyatakan bahwa “Guru yang mengutamakan pelayanan kepada siswa (untuk menyenangkan dan memuaskan siswa) tidak cukup hanya tahu tentang mengajar tetapi ia mau melaksanakannya dengan sebaik-baiknya”.

Untuk mengukur seberapa besar dan berapa jauh tugas yang dilakukan baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas maka dibutuhkan standar, yaitu standar kinerja guru yang merupakan arahan, patokan atau ukuran didalam pelaksanaan tugas-tugas guru. Standar kinerja guru itu sendiri masih menimbulkan beberapa persepsi dari kalangan masyarakat sekolah yang terdiri dari : kepala sekolah, guru, murid, orang tua murid, dan pengawas.

Sebuah standar merupakan sebuah bentuk ukuran kerja. Standar kinerja guru pada hakekatnya adalah suatu bentuk ukuran atau patokan yang dapat menunjukkan jumlah dan mutu kerja yang diharapkan dapat dihasilkan guru dalam upaya memenuhi kebutuhan siswa.

Beranjak dari hal tersebut, penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi guru tentang standar kinerja guru dan pengaruhnya terhadap pelayanan belajar. Adapun populasi untuk kepentingan penelitian ini dipilih Guru Sekolah Menengah Umum (SMU) Negeri se Kota Bandung. Sedangkan sampelnya adalah guru sebanyak 117 orang.

Hasilnya menunjukkan bahwa, persepsi guru tentang standar kinerja guru memberikan pengaruh terhadap pelayanan belajar yang diharapkannya, antara lain guru harus memperhatikan mutu atau kualitas mengajarnya dengan terlebih dahulu mengadakan perencanaan program pengajaran kemudian melakukannya dengan baik dalam bentuk pembelajaran.

Kata Kunci:

Persepsi Guru, Standar Kinerja Guru, Pelayanan Belajar, Mutu Pembelajaran.

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pendidikan selalu dituntut untuk dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan kemajuan teknologi dan budaya yang berkembang dalam masyarakat, karena pendidikan merupakan upaya untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Secara spesifik tujuan pembangunan nasional pada sektor pendidikan dinyatakan dalam Undang-Undang R.I No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berahlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. (Pasal 3 UU RI No.20 tahun 2003)

Untuk dapat merealisasikan tujuan pendidikan yang telah ditetapkan, sekolah sebagai suatu lembaga pendidikan formal yang mempunyai tanggung jawab untuk terus mendidik siswanya, menyelenggarakan kegiatan belajar-mengajar dengan melibatkan sejumlah sumber daya yang ada untuk saling bekerjasama. Sumber daya yang dimaksud meliputi sumber daya manusia, seperti kepala sekolah, guru, siswa, tenaga administratif, orang tua murid dan juga pengawas sekolah. Sumber daya non manusia seperti kurikulum, sarana dan prasarana. Sumber-sumber daya ini dalam organisasi merupakan hal penting, karenanya organisasi sekolah dituntut untuk membina dan mengembangkannya.

Agar dengan mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan, individu-individu dalam organisasi harus memiliki kemampuan. Mereka saling mempengaruhi yang pada gilirannya akan meningkatkan organisasi secara keseluruhan.

Guru dalam organisasi sekolah memiliki kewajiban untuk melaksanakan serangkaian tugas sesuai dengan fungsi yang harus dijalankannya. Sebagai seorang manajer PBM, guru berkewajiban memberikan pelayanan kepada siswanya, terutama dalam kegiatan pembelajaran di kelas. Guru tanpa menguasai bahan pelajaran, strategi belajar mengajar, mendorong siswa belajar untuk mencapai prestasi yang tinggi maka segala upaya peningkatan kualitas pendidikan tidak akan mencapai hasil yang maksimal.

Oleh sebab itu seorang guru harus mampu menampakkan sikap, perilaku, keterampilan verbal yang baik pada saat berinteraksi dengan para siswa, menguasai teknik dan prosedur pelaksanaan tugasnya dalam hal ini mengajar dan membimbing siswa agar tujuan pembelajaran tercapai. Adapun guru yang profesional minimal memiliki lima ciri (Depdikbud, 1995:188):

Pertama : Mempunyai komitmen kepada peserta didik dalam proses belajarnya
Kedua : Menguasai secara mendalam bahan pelajaran yang akan diajarkan, serta cara menyampaikannya kepada siswa.

Ketiga : Bertanggungjawab memantau hasil belajar siswa melalui berbagai teknik evaluasi

Keempat: Mampu berfikir sistematis tentang apa yang dilakukannya. mengadakan refleksi dan koreksi, belajar dari pengalaman dan memperhitungkan dampaknya pada proses belajar mengajar

Kelima : Seyogyanya merupakan bagian dari masyarakat belajar dalam lingkungan profesinya, sehingga terjadi interaksi yang luas dan profesional.

Kemampuan guru yang memadai, akan terwujud jika guru merasa terdorong dalam dirinya untuk selalu meningkatkan kemampuannya secara terus menerus dan kemampuan itu harus diwujudkan dalam penampilan kerja yang dilaksanakan khususnya dalam proses belajar mengajar yang disebut kinerja guru, hal tersebut senada dengan pendapat M. Idochi Anwar (1984 : 81), yang mengemukakan kinerja/performansi kerja merupakan tinjauan,"berapa besar dan berapa jauh tugas-tugas yang telah dapat diwujudkan yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya".

Untuk mengukur seberapa besar dan berapa jauh tugas yang dilakukan baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas maka dibutuhkan standar, yaitu standar kinerja guru yang merupakan arahan, patokan atau ukuran didalam pelaksanaan tugas-tugas guru. Standar kinerja guru itu sendiri masih menimbulkan beberapa persepsi dari kalangan guru itu sendiri.

Pada kenyataannya , walaupun standar kinerja guru sudah ada tetapi tetap saja kinerja guru yang dihasilkan kurang optimal sehingga menghasilkan mutu guru yang amat beragam. Hal ini dapat dilihat dari berbagai penelitian yang mengungkap bahwa tingkat penguasaan bahan ajar dan keterampilan menggunakan metode mengajar yang inovatif masih kurang. Contoh, studi yang dilaksanakan Balitbang Dikbud (1998) yang dikutip oleh Nanang Fattah menunjukkan rendahnya

penguasaan mata pelajaran IPA dan Matematika guru-guru SD, SLTP, dan SLTA. Penguasaan guru dalam materi pelajaran yang diajarkan tidak sampai 50%, padahal seorang guru harus menguasai paling tidak 75% dari seluruh materi pelajaran yang diajarkannya.

Selain itu dilihat dari latar belakang pendidikannya masih banyak yang tidak memenuhi syarat minimal sesuai dengan keputusan menteri nomor 0854/O/1989. Hal ini dapat dilihat dari data statistik persekolahan 1995/1996 yang menunjukkan bahwa sekitar 89% yang menjadi guru SD, 57% yang menjadi guru SMP dan 26% yang menjadi guru SMU, kesemuanya itu belum memenuhi persyaratan minimal guru. Oleh karena kemampuan yang rendah dalam menguasai keahliannya maka tidaklah mengherankan jika guru belum dapat menghasilkan kinerja yang optimal atau dengan kata lain belum memenuhi standar kinerja guru yang ada.

Bila dikaitkan dengan pernyataan sebelumnya, maka fenomena yang terjadi sekarang adalah standar kinerja guru yang belum dapat sepenuhnya dijadikan sebagai ukuran/patokan baik oleh masyarakat sekolah maupun guru itu sendiri dalam memberikan pelayanan belajarnya pada siswa. Dengan adanya standar kinerja guru yang dapat dijadikan pedoman bagi guru dalam menjalankan tugasnya, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Persepsi Guru tentang standar kinerja guru dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Belajar Di SMU Negeri se-Kota Bandung.

B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi guru tentang standar kinerja guru dan pengaruhnya terhadap pelayanan belajar di SMU Negeri se-Kota Bandung?”. Masalah pokok tersebut, dirumuskan secara spesifik menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Persepsi guru tentang Standar Kinerja Guru di SMU Negeri se-Kota Bandung ?
2. Bagaimana pelayanan belajar di SMU Negeri se- Kota Bandung ?

3. Bagaimana pengaruh persepsi guru tentang Standar kinerja guru terhadap pelayanan belajar di SMU Negeri se-Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi guru tentang standar kinerja guru dan pengaruhnya terhadap pelayanan belajar di SMU Negeri se-Kota Bandung.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui persepsi guru tentang standar kinerja guru di SMU Negeri se- Kota Bandung.
- b. Untuk mengetahui gambaran pelayanan belajar SMU yang diharapkan masyarakat sekolah di SMU Negeri se- kota Bandung.
- c. Mengungkap seberapa besar pengaruh persepsi guru tentang standar kinerja guru terhadap pelayanan belajar di SMU Kota Bandung.

D. Anggapan Dasar dan Hipotesis Penelitian

1. Anggapan Dasar

Anggapan dasar adalah suatu titik tolak pemikiran yang menjadi landasan penelitian suatu masalah yang telah teruji kebenarannya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Winarno Surakhmad (1980 : 107) bahwa : “anggapan dasar atau postulat adalah suatu titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik”

Berdasarkan pernyataan tersebut, ada beberapa anggapan dasar dalam penelitian ini yang mendasari seluruh kegiatan, adapun anggapan dasar yang penulis maksud adalah :

- a. Standar kinerja guru merupakan suatu bentuk ukuran atau patokan yang menunjukkan kuantitas dan kualitas kerja yang diharapkan dapat dihasilkan guru dalam upaya memenuhi kebutuhan siswa.

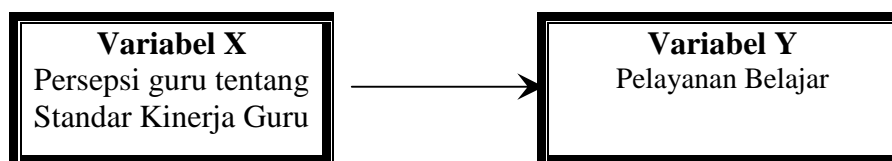
- b. Perubahan yang terjadi pada peserta didik merupakan ukuran terhadap kualitas kinerja guru.
- c. Salah satu faktor proses belajar mengajar yang efektif adalah jika seorang guru dapat memberikan pelayanan belajar yang optimal kepada siswa dengan berpedoman pada standar kerjanya.

2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban sementara terhadap permasalahan sampai terbukti kebenarannya melalui data yang terkumpul. Nana Sudjana (1987:49) mengatakan bahwa : “Hipotesis merupakan pendapat yang kebenarannya masih rendah atau belum meyakinkan, perlu diuji dan dibuktikan melalui data dan fakta di lapangan”.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut: **“Terdapat pengaruh yang signifikan antara Persepsi guru Tentang standar kinerja guru terhadap pelayanan belajar di SMU Negeri se-Kota Bandung”**.

Untuk melihat hubungan kedua variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan bagan di atas maka diperoleh gambaran bahwa Variabel X merupakan variabel independen yaitu “Persepsi Guru tentang Standar Kinerja Guru” yang memberikan pengaruh terhadap Variabel Y yang merupakan variabel dependen yaitu “Pelayanan Belajar”.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dalam adalah guru, sedangkan yang dijadikan sampel adalah guru sebanyak 117 orang.

Peguajian statistik: uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas dilakukan sebelum pengolahan data dengan menggunakan Analisis Regresi Sederhana Y atas X, dengan rumus:

$$\hat{Y} = a + bx$$

Dengan harga a dan b harus dicari terlebih dahulu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum Y_i) \cdot (\sum X_i) - (\sum X_i) \cdot (\sum X_i Y_i)}{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Setelah diperoleh harga a dan b maka akan dihasilkan suatu persamaan berdasarkan rumus regresi sederhana Y atas X.

Perhitungan Koefisien Korelasi, Kegunaan dari uji korelasi adalah untuk menyatakan ada tidaknya hubungan yang signifikan antara dua variabel dan untuk menyatakan besarnya simpangan variabel yang satu terhadap variabel lainnya. Untuk penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah:

Ha : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel X dan Y

Ho : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel X dan Y

Perhitungan Korelasi dilakukan dengan menggunakan hitung dengan menggunakan rumus :

$$r_{hit} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Mencari Koefisien Determinasi menggunakan rumus:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Mengkaji taraf signifikansi dengan menggunakan rumus t sebagai berikut :

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Bandingkan nilai t hitung dengan t tabel, dengan $dk=n-2$ pada taraf atau tingkat kepercayaan yang dipilih dalam hal ini adalah tingkat kepercayaan 95%. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan hipotesis diterima atau dengan kata lain hipotesis nol ditolak.

F. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Persepsi Dan Standar Kinerja Guru

Persepsi yang dimaksud di sini adalah bahwa setiap individu yang berbeda-beda memiliki keinginan untuk memberikan arti dan melihat sesuatu yang sama dengan cara yang berbeda-beda, sehingga mereka memberikan penafsiran yang berbeda pula tentang apa yang dilihat atau yang dialaminya. Hamner and Organ dalam Adam I. Indrawijaya (2002:45) mengemukakan bahwa persepsi adalah :

The process by which people organize, interpret, experience, and process cues or material (inputs) received from the external environment. (Suatu proses dengan mana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya).

Dengan demikian, maka pada hakekatnya persepsi merupakan proses pemberian makna oleh seseorang terhadap sesuatu objek tertentu yang dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, suasana hati dan juga keinginan. Makna yang diberikan seseorang terhadap suatu objek tersebut dapat diketahui melalui kesan, pendapat dan perilaku yang ditampilkan sekaitan dengan objek yang bersangkutan.

Persepsi muncul karena adanya penginderaan seseorang terhadap lingkungan yang akan melahirkan penafsiran terhadap objek atau situasi yang dilihat, didengar, dihayati dan lain-lain.

Berkaitan dengan persepsi tentang Standar Kinerja Guru bahwa, dimaksud dengan standar adalah “suatu ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan atau sesuatu yang dianggap tetap nilainya sehingga dapat dipakai sebagai ukuran nilai”. Menurut Komaruddin (1985:313), “standar kerja menunjukkan jumlah dan mutu kerja yang diharapkan dapat dihasilkan pekerja”.

Kinerja bisa diartikan sebagai penampilan kerja yang diperlihatkan pegawai dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994:503) bahwa “Kinerja adalah 1) sesuatu yang dicapai; 2) prestasi yang diperlihatkan; 3) kemampuan kerja”.

Berdasarkan konsep tersebut dapat disimpulkan bahwa, kinerja guru adalah penampilan guru pada saat melakukan tugasnya dan tanggung jawabnya yang merupakan perwujudan dari kompetensi yang dimilikinya. Adapun Kriteria kinerja itu sendiri dapat dilihat dari kriteria performansinya. Berkaitan dengan hal tersebut, J. Mamusung (1988:77-78), memberikan standar dengan menetapkan pedoman penilaiannya terhadap kemampuan/prestasi guru mencakup :

1. Kemampuan di dalam memahami materi bidang studi yang menjadi tanggung jawabnya ((subject matter mastery atau content knowledge)
2. Keterampilan metodologi yaitu merupakan keterampilan cara penyampaian bahan pelajaran dengan metoda mengajar yang bervariasi (methodological skills atau technical skills)
3. Kemampuan berinteraksi atau berinterelasi dengan para siswanya sehingga terciptanya suasana belajar mengajar yang kondusif yang bisa mempelancar PBM. Disamping itu perlu juga adanya sikap profesional (professional standard-professional attitude), yang turut menentukan keberhasilan seorang guru di dalam melaksanakan kegiatan mengajar sesuai dengan panggilannya sebagai seorang guru di dalam melaksanakan kegiatannya mengajar sesuai dengan panggilannya sebagai seorang guru dalam PBM.

Jadi pada hakekatnya standar kinerja guru adalah suatu bentuk ukuran atau patokan yang dapat menunjukkan jumlah dan mutu kerja yang diharapkan dapat dihasilkan guru. *The National Council For Accreditation Of Teacher Education* (2002:10), mengemukakan ada beberapa indikator standar kinerja guru, diantaranya:

Standar 1: Knowledge, Skills, and Dispositions
Standar 2: Assessment System and Unit evaluation
Standar 3: Field Experiences and Clinical Practice
Standar 4: Diversity
Standar 5: Faculty Qualifications, Performance, and, Development
Standar 6: Unit Governance and Resources

2. Pelayanan Belajar

Pengertian pelayanan diungkap pula oleh Daviddow dan Uttal (Endang Wiryatmi Tri L, 1996:1) sebagai berikut “pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis disebut customer (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki”.

Bila dikaitkan dengan tugas pokok sekolah yaitu memberikan pelayanan belajar bagi peserta didik, maka yang dimaksud dengan pelayanan belajar adalah suatu aktivitas yang ditawarkan guru dalam situasi edukatif baik berupa mengorganisasikan ataupun mengatur lingkungan yang ada di sekitar siswa sehingga dapat mendorong dan menumbuhkan siswa melakukan kegiatan belajar serta berhubungan dengan kemajuan perubahan tingkah laku dan perkembangan siswa.

Pelayanan menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmon dalam Agus Sulastiyono (1996:5) terdiri dari lima dimensi, yaitu :

- a. Reliability (kepercayaan), sesuai dengan yang dijanjikan (misalnya melalui iklan)
- b. Responsiveness (ketanggapan), berkenaan dengan ketanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memberi respon terhadap harapan pelanggan, cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan pelanggan
- c. Assurance (keterjaminan), berkenaan dengan kompetensi, percaya diri, menimbulkan keyakinan. Dimensi ini memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap pelanggan
- d. Empathy (kepemerhatian), berkenaan dengan penuh perhatian kepada setiap pelanggan, memberikan pelayanan yang menarik, memahami aspirasi pelanggan, berkomunikasi dengan baik dan benar. Bersikap dengan penuh simpati
- e. Tangibles (penampilan), berkenaan dengan penampilan pegawai (yang melakukan pelayanan) dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Seorang guru dalam kaitannya dengan tugas pendidikan dalam melayani siswa terutama dalam proses belajar mengajar mutlak harus memiliki penguasaan materi dan keterampilan teknis mengajar. Pelayanan belajar yang efektif secara aktual diwujudkan tidak hanya dalam bentuk “resiprokal” (interaksi antara guru dan siswa), melainkan melalui berbagai format atau pola interaksi dengan memanfaatkan sumber belajar yang memungkinkan bagi siswa memperoleh pengalaman belajar yang bervariasi dan fungsional.

G. Hasil Penelitian

1. Variabel X Persepsi Guru Tentang Standar Kinerja Guru

Hasil perhitungan rata-rata tentang standar kinerja guru menurut persepsi Guru yang dihitung melalui teknik *Weighted Means Scored* (WMS), adalah: Persepsi Guru tentang Standar Kinerja Guru diperoleh perhitungan sebesar 4,42; berada pada kategori sangat setuju dapat ditafsirkan bahwa persepsi guru tentang standar kinerja guru berada pada *kategori sangat tinggi*.

2. Variabel Y Pelayanan Belajar di SMU kota Bandung

Hasil perhitungan rata-rata tentang pelayanan belajar menurut persepsi Guru yang dihitung melalui teknik *Weighted Means Scored* (WMS), adalah: Pelayanan belajar menurut Guru diperoleh perhitungan sebesar 4,49; berada pada kategori sangat setuju dapat ditafsirkan bahwa pelayanan belajar menurut guru berada pada *kategori sangat tinggi*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus persamaan regresi linier sederhana yaitu :

$$\hat{Y} = 18,26 + 0,63X$$

Adapun hasil perhitungan analisis korelasi dan koefisien determinasi dari setiap responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini : $r = 0.65$ (kategori hubungan kuat) dengan besarnya pengaruh (koefisien Determinasi) = 42.25%

H. Pembahasan Hasil Penelitian

Persepsi merupakan proses pemberian arti atau interpretasi dari seseorang terhadap masukan (informasi) atau objek yang berasal dari lingkungannya sehingga diperoleh suatu makna tertentu yang berarti bagi dirinya. Dalam konteks persepsi guru terhadap standar kinerja guru, standar adalah “suatu ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan atau sesuatu yang dianggap tetap nilainya sehingga dapat dipakai sebagai ukuran nilai”, maka persepsi standar kinerja guru merupakan patokan yang mengacu pada kriteria dalam profesi keguruan. Kriteria yang dimaksud adalah:

1. Kemampuan di dalam memahami materi bidang studi yang menjadi tanggung jawabnya ((subject matter mastery atau content knowledge)
2. Keterampilan metodologi yaitu merupakan keterampilan cara penyampaian bahan pelajaran dengan metoda mengajar yang bervariasi (methodological skills atau technical skills)
3. Kemampuan berinteraksi atau berinterelasi dengan para siswanya sehingga terciptanya suasana belajar mengajar yang kondusif yang bisa mempelancar PBM. Disamping itu perlu juga adanya sikap profesional (professional standard-professional attitude), yang turut menentukan keberhasilan seorang guru di dalam melaksanakan kegiatan mengajar sesuai dengan panggilannya sebagai seorang guru di dalam melaksanakan kegiatannya mengajar sesuai dengan pangilannya sebagai seorang guru dalam PBM. (J. Mamusung, 1988:77-78)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, persepsi guru tentang standar kinerja guru rata-rata “Sangat Tinggi”. Artinya, kriteria tersebut yang dioperasionalkan dalam Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) yakni, meliputi: Perencanaan pengajaran, pelaksanaan KBM, dan kegiatan evaluasi pengajaran telah dilaksanakan oleh Guru SMUN di Kota Bandung.

Begitu pula dengan persepsi guru terhadap pelayanan belajar yang diberikan Guru SMUN di Kota Bandung rata rata “Sangat Tinggi”. Artinya, jika mengacu pada konsep James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmon yang dikutip oleh Agus Sulastiyono (1996:5) bahwa, pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu : “1) Reliability (kepercayaan); 2) Responsiveness (ketanggapan); 3) Assurance (keterjaminan); 4) Empathy (kepemerhatian) dan ; 5) Tangibles (penampilan).”

Maka pelayanan belajar yang diberikan oleh Guru SMUN di Kota Bandung telah memenuhi standar pelayanan yang dibutuhkan dalam kegiatan KBM di tingkat SMU di Kota Bandung.

I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Standar kinerja guru merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kemampuan profesional guru untuk meningkatkan mutu pelayanan belajar yang pada akhirnya dapat meningkatkan pula mutu pendidikan.
2. persepsi guru tentang standar kinerja guru memberikan pengaruh terhadap pelayanan belajar yang diharapkannya, antara lain guru harus memperhatikan mutu atau kualitas mengajarnya dengan terlebih dahulu mengadakan perencanaan program pengajaran kemudian melakukannya dengan baik dalam bentuk pembelajaran.
3. Pelayanan belajar yang diharapkan di SMU Negeri se Kota Bandung menunjukkan bahwa, sebagian besar guru di SMU Negeri se kota Bandung dalam memberikan pelayanan belajar bagi siswa, guru perlu memperhatikan hal-hal yang merupakan cerminan dari kinerja profesionalnya.
4. Pengaruh Persepsi guru Tentang Standar Kinerja Guru Terhadap Pelayanan Belajar di SMU Negeri se-Kota Bandung menunjukkan bahwa, Standar Kinerja Guru memiliki korelasi yang kuat. Artinya, “persepsi guru tentang standar kinerja guru memberi pengaruh yang berarti bagi pelayanan belajar”

J. Referensi

- Anwar, M. Idochi. (1984). *Pengaruh Iklim Organisasi Sekolah dan Kepuasan Kerja terhadap Performans Kerja Guru di SMEA Kotamadya Bandung*. Tesis PPS IKIP Bandung : tidak diterbitkan.
- Darwinur. (1992). *Hubungan Persepsi Guru-guru tentang Fungsionalisasi Jabatan Keguruan dengan Motivasi Kerja*. Skripsi : tidak diterbitkan.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta : Balai Pustaka.

- Faisal, Sanapiah. (1982). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya : Usaha Nasional.
- Gibson, J.L.I., et al. (1992) dialihbahasakan oleh Djoerban Wahid. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Garis-garis Besar Haluan Negara.(1993).
- Hamalik, Oemar. (1984). *Pendidikan Guru*. Bandung : Pustaka Martiana.
- Idris H. Zahara dan Jamal H. Lisma.(1992). *Pengantar Pendidikan Jilid I*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 0489/U/1992 tentang Sekolah Menengah Umum.
- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. tentang Pedoman Penyusunan Standar Pendidikan Dasar dan Menengah. Jakarta : CV. Mini Jaya Abadi.
- Lembaga Administrasi Negara. (1992). *Performance Improvement Planning Suatu Pendekatan Perencanaan Peningkatan Kinerja (Prestasi Kerja)*. Jakarta : L.A.N.
- Lestari, Endang W.T. (1996). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Kampus.
- Mamusung, J. (1988). Penilaian Performans Tenaga Edukatif pada Pusat Pendidikan dan Latihan Telekomunikasi Perumtel. Tesis PPS IKIP Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Moekijat. (1989). *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Moenir, H.A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Aksara.
- Nasution, S. (1982). *Metode Research*. Bandung : Jemmars.
- Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 1992 tentang Tenaga Kependidikan
- Resmiati, Atty. (1998). Efektivitas Pembinaan oleh Kepala Sekolah dilihat dari Kualitas Kinerja Guru Sekolah Dasar. Tesis PPS IKIP Bandung : tidak diterbitkan.
- Satori, Djam'an. (1990). *Kendali Mutu Pendidikan Persekolahan*. Panitia Seminar Manajemen Nasional Pendidikan IKIP Bandung.
- Siagian, Sondang P. (1989). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Bina Aksara.

- Subino. (1982). *Bimbingan Skripsi Rancangan Pelaksanaan Analisa dan Penulisan, Cetakan ke-1*. Bandung : ABA YAPARI.
- Sudjana. (1996). *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito.
- Suharto, N. (2000). Pelaksanaan Penilaian Jabatan Fungsional Guru dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Kinerja Guru Sekolah Dasar. Tesis PPS UPI Bandung : tidak diterbitkan.
- Supriadi, D. (2000). *Peran Pendidikan dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia : Bahan Pelatihan untuk Kepala Sekolah, Pengawas, Kepala TU SLTP dan MTS se-Jawa Barat*. Bandung : Proyek Peningkatan Pendidikan Dasar – Basic Education Project Jawa Barat.
- Suryosubroto. (1990). *Beberapa Aspek Dasar-dasar Kependidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- The National Council for Accreditation of Teacher Education. (2002). *Professional Standards*. Washington : NCATE.
- Tim Penyusun. (2002). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Laporan Buku, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi)*. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Uzer, U. (1992). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Wijaya, C dan Rusyan, T. (1991). *Kemampuan Dasar Guru dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung : Rosdakarya.