

# **PENILAIAN DAN PENGEMBANGAN PRESTASI GURU DALAM MENGAJAR BERBASIS KEPUASAN PIHAK YANG DILAYANI**

Oleh  
**Rani Maulina Aquariustin**  
82321112085

## **Abstrak**

*Guru adalah figur sumber daya manusia yang menempati posisi dan memegang peran penting dalam pendidikan. Ketika semua orang mempersoalkan masalah dunia pendidikan, figur guru mesti terlibat dalam agenda pembicaraan terutama yang menyangkut persoalan pendidikan formal di sekolah. Untuk itu, guru dituntut memiliki kinerja yang mampu memberikan dan merealisasikan harapan dan keinginan semua pihak terutama orang tua dan masyarakat yang telah menaruh kepercayaan terhadap sekolah dan guru dalam mendidik siswanya. Perubahan paradigma pendidikan sekarang ini membuka peluang berbagai pihak untuk dapat menilai sekolah dan guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencerdaskan peserta didik. Sehingga keterlibatan berbagai pihak yang dilayani dalam proses pendidikan dapat mendorong tercapainya kualitas proses pembelajaran yang bermutu.*

***Kata kunci: penilaian dan pengembangan prestasi guru dalam mengajar, kepuasan siswa***

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam memajukan pembangunan bangsa. Karena melalui pendidikan akan terbentuk manusia yang cerdas, terampil, cakap serta berdedikasi tinggi terhadap bangsa dan negaranya. Secara strategis, pendidikan bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan diperlukan guna meningkatkan mutu bangsa secara menyeluruh.

Penyelenggaraan pendidikan di Indonesia merupakan sistem pendidikan nasional yang diatur secara sistematis. Berdasarkan UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dinyatakan bahwa "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 keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

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, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang

demokratis serta bertanggung jawab (UU No. 20 Tahun 2003)

Fungsi pendidikan harus betul-betul diperhatikan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan nasional sebab tujuan berfungsi sebagai pemberi arah yang jelas terhadap kegiatan penyelenggaraan pendidikan sehingga penyelenggaraan pendidikan harus diarahkan kepada (1) pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa, (2) pendidikan diselenggarakan sebagai satu kesatuan yang sistemik dengan sistem terbuka dan multimakna, (3) pendidikan diselenggarakan sebagai suatu proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang berlangsung sepanjang hayat, (4) pendidikan diselenggarakan dengan memberi keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran, (5) pendidikan diselenggarakan dengan mengembangkan budaya membaca, menulis, dan berhitung bagi segenap warga masyarakat, (6) pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan.

Untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional, maka diperlukan kesiapan sumber daya manusia baik tenaga pendidik/guru, tenaga

kependidikan maupun komponen lainnya yang terlibat dan mendukung penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Peningkatan mutu pendidikan bergantung pada kesiapan Sumber Daya Manusia tersebut. Guru merupakan salah satu faktor penentu tinggi rendahnya mutu pendidikan dan mempunyai posisi strategis dalam setiap usaha peningkatan mutu pendidikan. Untuk itu, Pemerintah perlu memberikan perhatian besar bagi peningkatan guru baik dalam segi kuantitas maupun kualitas.

Guru merupakan pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini, jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan menengah. (UU Guru dan Dosen Nomor 14 Tahun 2005, BAB I Pasal 1 Ayat 1). Dari pengertian tersebut jelas guru mempunyai peranan strategis dan merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan kelembagaan sekolah, karena Guru adalah pengelola KBM bagi para siswanya. Kegiatan belajar-mengajar akan efektif apabila tersedia guru yang sesuai dengan kebutuhan sekolah baik jumlahnya, kualifikasi maupun bidang keahliannya.

Namun demikian posisi strategis guru untuk meningkatkan mutu pendidikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan profesional guru dan mutu kinerjanya. Sebagai ujung tombak pendidikan, Guru dituntut memiliki kemampuan dasar yang diperlukan sebagai pendidik, pembimbing dan pengajar yang tercermin pada kompetensi guru. Berkualitas atau tidaknya proses pendidikan bergantung pada kreativitas dan inovasi yang dimiliki guru.

Apabila dalam proses pembelajaran, Guru mampu mengaktualisasikan tugas dan fungsinya dengan baik, memfasilitasi kegiatan belajar siswanya, memberikan motivasi, membimbing, mengarahkan serta memberikan kesempatan yang luas kepada siswa dalam memperoleh pengalaman belajar, maka siswa akan mampu mencapai hasil belajar yang diharapkan. Begitu juga sebaliknya, apabila dalam proses pembelajaran, guru tidak mampu mengaktualisasikan tugas dan fungsinya dengan baik, maka akan terhambat pencapaian hasil belajar yang diharapkan.

Berkaitan dengan guru sebagai pendidik, dalam PP No 19 Tahun 2005 Pasal 28 ayat 1 disebutkan bahwa pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai

agen pembelajar, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Sementara Kompetensi yang harus dimiliki pendidik/guru adalah kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial (PP No 19 Tahun 2005 pasal 28 ayat 3)

Untuk itu agar kualitas guru dalam mengajar senantiasa meningkat, maka perlu adanya penilaian dan pengembangan prestasi guru dalam mengajar berbasis kepuasan pihak yang dilayani. Pemenuhan kepuasan setiap pihak yang dilayani dalam proses pendidikan menjadi kontrol, evaluasi, motivasi bagi peningkatan kualitas mengajar guru.

## PEMBAHASAN

Sekolah sebagai suatu organisasi yang terdiri dari sekelompok orang, yaitu kepala sekolah, guru, staf, dan siswa yang bekerjasama dalam mencapai tujuan sekolah. Semua komponen yang ada di sekolah merupakan bagian integral, artinya walaupun dalam kegiatannya mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan fungsi masing-masing, tetapi secara keseluruhan pekerjaan mereka diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi sekolah. Sebagai salah satu anggota organisasi sekolah, tenaga pendidik/guru menduduki peran yang amat penting dalam proses pendidikan dalam mempersiapkan peserta didik untuk mencapai kompetensi-kompetensi yang telah ditetapkan.

Salah satu bidang penting dalam manajemen pendidikan adalah berkaitan dengan personil/SDM yang terlibat dalam proses pendidikan, baik itu pendidik seperti guru maupun tenaga kependidikan seperti tenaga administratif. Menurut Suharsaputra (2010: 175) yang dikutip dari Sergiovanni, *et.al* (1987: 134) menyatakan bahwa:

*“Perhaps the most critical difference between the school and most other organization is the human intensity that characterized its work. School are human organization in the sense that their products are human and their processes require the socializing of humans.”*

Berdasarkan pernyataan di atas menunjukkan bahwa masalah SDM menjadi hal yang sangat dominan dalam proses pendidikan. SDM yang langsung berhubungan dengan kegiatan pembelajaran adalah guru, sehingga kualitas kinerja guru dalam proses

pembelajaran akan memberikan dampak yang sangat besar bagi kualitas hasil pembelajaran, yang pada akhirnya akan menentukan pada kualitas lulusannya.

Upaya untuk memperbaiki secara terus-menerus kualitas pembelajaran perlu menjadi suatu sikap profesional sebagai pendidik, artinya bahwa upaya untuk mengembangkan hal-hal yang inovatif harus menjadi *concern* guru dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan demikian, kreativitas dan kinerja inovatif guru menjadi sangat penting. Terlebih lagi dalam konteks globalisasi dewasa ini yang penuh dengan persaingan dalam berbagai bidang kehidupan, sehingga kinerja inovatif guru perlu didorong dan dikembangkan.

Pengembangan kinerja inoiaif seorang guru dalam upaya mencapai proses belajar mengajar yang efektif dan fungsional bagi kehidupan seorang siswa harus senantiasa ditingkatkan. Sejalan dengan hal tersebut, menurut McCall (1994: 183-185) yang dikutip oleh Suhasaputra, et.all. (2010: 176) menyatakan bahwa ada beberapa hal yang perlu dilakukan guru dalam memperbaiki pembelajaran:

- *Focus first on the students and are very attentive to who they are*
- *Know the bare wall are teachers but walls covered with interesting and colourful materials are better teachers..... More interested in the quality of learning than in the quantity of information ingested and regurgitated*
- *Try to use fresh materials instead of second hand commercial stuff*
- *Engage other teachers in the constant search for new and fresh material*
- *Are noted for taking their students seriously but not themselves*

Pernyataan tersebut di atas menunjukkan bahwa dalam proses pembelajaran, guru harus menjadikan siswa sebagai fokus utama untuk diperhatikan, guru hendaknya mengutamakan kualitas pembelajaran bukan kuantitas informasinya dan selalu *up to date* dengan bahan-bahan pembelajaran baru.

Peningkatan kualitas pembelajaran adalah usaha untuk menjadikan pembelajaran lebih baik sesuai dengna kondisi-kondisi yang dapat diciptakan atau diusahakan. Kriterianya bersifat normatif yaitu hasil tindakan dianalisis dengan

metode alur kemudian dibandingkan dengan kondisi sebelumnya.

Pada seminar nasional pendidikan pada tahun 2011 tentang Revitalisasi Pembangunan Profesi Guru Tuntutan dan Permasalahannya, Suhardan mengemukakan bahwa:

“Pengembangan profesi merupakan kegiatan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam meningkatkan layanan belajar. Tujuan pengembangan profesi adalah mengembangkan profesi guru agar meningkatkan layanan belajar agar kemampuan profesionalitasnya memiliki daya efektivitas yang tinggi sehingga sanggup memberi pelayanan belajar yang lebih memuaskan. Semakin profesional semakin mampu memberi layanan belajar semakin mudah peserta didik menerima pelajarannya.”

Guru yang senantiasa mengembangkan profesi/prestasinya dalam mengajar akan mampu menjawab tantangan di masa depan yang semakin kompleks dan dinamis selaras dengan perkembangan pengetahuan dan teknologi. Suhardan memberi contoh pengembangan profesi guru, antara lain:

1. Melaksanakan kegiatan karya tulis/karya ilmiah di bidang pendidikan
2. Menemukan teknologi tepat guna di bidang pendidikan dan pembelajaran
3. Mengembangkan media belajar yang inovatif
4. Menciptakan karya seni
5. Mengikuti kegiatan pengembangan ilmu pengetahuan

Selain itu, guru yang senantiasa mengembangkan prestasi dalam mengajar akan memberikan layanan pembelajaran yang bermutu kepada siswanya. Suhardan, pada Seminar Nasional Pendidikan (2011) menguraikan kriteria prestasi guru, antara lain:

1. Menghasilkan peserta didik berprestasi pada tingkat lokal, nasional maupun internasional.
2. Menulis karya ilmiah
3. Menghasilkan karya pembelajaran kreatif inovatif
4. Menulis buku, jurnal dan mengisi rubric di mass media
5. Memperoleh penghargaan di bidangnya
6. Melaksanakan tugas pokoknya

Sebagai pihak yang secara langsung dilayani oleh guru dalam proses pembelajaran, siswa dapat dikatakan mendapatkan kepuasan, apabila mereka merespon secara positif

terhadap pembelajaran. Adapun indikator kepuasan peserta didik menurut Carrol dalam Suhardan (2010: 109) antara lain:

1. Setiap anak menerima pelajaran dari guru dengan rasa suka cita tanpa tegang dan stress.
2. Mengerjakan tugas secara independen
3. Tidak ada keluhan yang berarti dalam mengerjakan tugas
4. Mengikuti pembelajaran dengan aktif dan arif
5. Efektivitas belajar tinggi sesuai waktu
6. Belajar menurut prosedur sistematika yang telah ditetapkan
7. Tinggi kapasitas pemahaman cara mengerjakan tugas belajarnya

Apabila indikator kepuasan siswa tersebut tercapai, maka upaya guru dalam meningkatkan proses pembelajaran bermutu bisa dikatakan berhasil. Evaluasi pembelajaran tidak hanya dilakukan guru terhadap siswanya, siswa pun berhak untuk menilai prestasi guru dalam mengajar. Komponen penilaian prestasi guru dalam mengajar yang berbasis kepuasan siswa antara lain: penguasaan mata pelajaran, keterampilan mengajar, sikap keguruan, pengalaman mengajar, cara mengajar, cara menilai, kemauan mengembangkan profesinya, keterampilan berkomunikasi, kepribadian, kemampuan dan kemauan memberikan bantuan dan bimbingan kepada siswa, hubungan dengan siswa dan rekan sejawat, penempatan diri dan keterampilan lain yang diperlukan.

Selain siswa yang menjadi fokus utama dalam proses pembelajaran, guru pun harus memperhatikan pihak lain yang memang secara tidak langsung dilayani dalam proses pembelajaran, namun pihak tersebut akan merasakan dampak secara langsung dari keberhasilan proses pembelajaran di sekolah yang dilakukan guru terhadap peserta didiknya, melalui lulusan/output yang berkualitas serta berprestasi. Pihak lain yang dilayani guru secara tidak langsung itu adalah orang tua dan masyarakat.

Orang tua merupakan *client* sekunder yang ikut mendukung keberhasilan pendidikan. Adapun indikator kepuasan orang tua terhadap prestasi mengajar guru antara lain:

1. Proses pembelajaran yang lancar sehingga pekerjaan anak mendapat respon positif dari setiap orang tua

2. Hasil belajar yang memuaskan yang di dapat oleh anaknya.
3. Informasi yang berguna bagi kelangsungan pendidikan anaknya
4. Mempromosikan kepada pihak lain atas keberhasilan proses pembelajaran yang diperoleh anaknya.

Sedangkan indikator kepuasan masyarakat terhadap prestasi mengajar guru antara lain:

1. Tersedianya tenaga kerja yang cakap dan terampil sesuai dengan bidangnya dan sesuai dengan kebutuhan.
2. Meningkatnya perekonomian sehingga tercapainya taraf hidup/kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan orang tua dan masyarakat terhadap prestasi guru dalam mengajar akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sekolah. Jika pelayanan yang diberikan sekolah kepada orang tua dan masyarakat baik, mereka secara sadar dan otomatis akan membantu segala kebutuhan yang diinginkan oleh pihak sekolah, sehingga pihak sekolah tidak akan sulit untuk meningkatkan mutu pembelajaran bagi peserta didiknya.

Sekolah tidak boleh mengisolir dirinya dari lingkungan masyarakat tetapi harus terbuka dengan berbagai aspirasi yang berkembang di masyarakat. Mulyasa (2003: 65) menjelaskan bahwa sekolah harus memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal;

1. Memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat
2. Memperoleh kemajuan sekolah dalam memecahkan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.
3. Menjamin relevansi program sekolah dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat, dan
4. Memperoleh kembali anggota-anggota masyarakat yang terampil dan makin meningkatkan kemampuannya.

Agar hubungan dengan masyarakat berlangsung baik dan kontinu, maka diperlukan peningkatan profesi guru dalam hal berhubungan dengan masyarakat. Guru dituntut untuk memiliki kompetensi dan perilaku yang sesuai dengan struktur sosial. Kemampuan guru dalam membawa diri di lingkungan masyarakat dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap guru. Guru harus bersikap sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat, responsif dan komunikatif terhadap masyarakat, toleran dan menghargai pendapat

mereka. Kewajiban guru mengadakan kontak dengan masyarakat merupakan bagian dan tugas guru dalam mendidik siswa dan mengembangkan profesinya sebagai guru.

Dengan adanya perubahan paradigma pendidikan sekarang ini membuka peluang bagi masyarakat untuk dapat menilai sekolah dan guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengawasan dan evaluasi yang dilakukan masyarakat baik secara perseorangan maupun kelompok dan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung mendorong kemajuan sekolah dan pada akhirnya dapat memotivasi guru untuk meningkatkan kinerja mengajar guru. Pada dasarnya kelangsungan hidup sekolah sangat tergantung pada keterlibatan masyarakat sebagai unsur pendukung keberhasilan sekolah. Ketika guru menunjukkan kinerja yang tidak baik di suatu sekolah, maka masyarakat tidak akan memberikan respon positif bagi kelangsungan sekolah tersebut. Apalagi guru selalu berada di tengah-tengah masyarakat segala tindak tanduknya akan selalu dicontoh dan diteladani masyarakat.

## SIMPULAN

Guru yang senantiasa mengembangkan prestasi dalam mengajar akan memberikan layanan pendidikan yang bermutu bagi siswanya sehingga akan meningkatkan kepercayaan orang tua dan masyarakat terhadap sekolah

Komponen penilaian dan pengembangan prestasi guru dalam mengajar yang berbasis kepuasan siswa, antara lain: penguasaan mata pelajaran, keterampilan mengajar, sikap keguruan, pengalaman mengajar, cara mengajar, cara menilai, kemauan mengembangkan profesinya, keterampilan berkomunikasi, kepribadian, kemampuan dan kemauan memberikan bantuan dan bimbingan kepada siswa, hubungan dengan siswa dan rekan sejawatnya, penampilan dirinya, keterampilan lain yang diperlukan. Tingkat kepuasan siswa terhadap penilaian dan pengembangan prestasi guru dalam mengajar tercermin pada sikap responsif yang positif dari siswa selama proses pembelajaran.

Kepuasan orang tua dan masyarakat terhadap prestasi guru dalam mengajar akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sekolah. Jika pelayanan yang diberikan oleh

guru kepada masyarakat baik, maka mereka tidak akan secara sadar dan secara otomatis akan membantu segala kebutuhan yang diinginkan oleh pihak sekolah, sehingga dengan demikian maka tidak akan sulit bagi pihak sekolah untuk meningkatkan mutu pembelajaran dan mutu pendidikan di sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mulyasa. 2003. *Manajemen Berbasis Sekolah (Konsep, Strategi dan Implementasi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suhardan, Dadang. 2010. *Supervisi Pendidikan*. Bandung: Alfabet.
- 2011. *Revitalisasi Pembangunan Profesi Guru Tuntutan dan Permasalahannya*. Pada Seminar pendidikan Nasional dengan tema: "Revitalisasi Pengelolaan Pendidikan Dasar Berbasis Karakter Akhlak Mulia." Ciamis.
- Suharsaputra, Uhar. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- UU No 20 Tahun 2003 Tentang *Sistem Pendidikan Nasional*.
- UU Nomor 14 Tahun 2005 Tentang *Guru dan Dosen*.
- PP No 19 Tahun 2005 Tentang *Standar Nasional Pendidikan*.

