

**PROGRAM PENINGKATAN KOMPETENSI TENAGA
PENDIDIK DALAM MEMBERIKAN MUTU
PELAYANAN DI SMALB PONDOK GAJAH
KAB. BENER MERIAH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**ELIZA PITRI
NIM. 180206029**

Mahasiawa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam



**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021/2022**

**PROGRAM PENINGKATAN KOMPETENSI TENAGA PENDIDIK
DALAM MEMBERIKAN MUTU PELAYANAN DI SMALB PONDOK
GAJAH KAB. BENER MERIAH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
dalam Ilmu Pendidikan Islam

Oleh

**ELIZA PITRI
NIM. 180206029**

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam

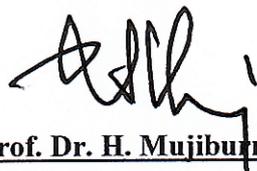
Disetujui Oleh :

جامعة الرانيري

Pembimbing I

A R - R A N I R Y

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag

Nip. 197109082001121001



Dr. Safriadi, M.Pd

Nip. 198010052010031001

**PROGRAM PENINGKATAN KOMPETENSI TENAGA PENDIDIK
DALAM MEMBERIKAN MUTU PELAYANAN DI SMALB PONDOK
GAJAH KAB. BENER MERIAH
SKRIPSI**

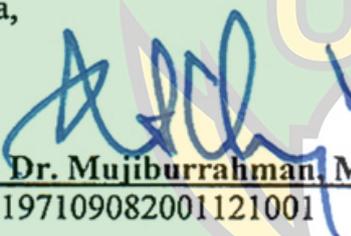
Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
serta Diterima sebagai Salah satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

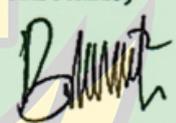
Pada Hari/ Tanggal: Senin 06 September 2022 M
08 Safar, 1444 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag
NIP: 197109082001121001


Bayurah, M.Pd
NIP: -

Penguji I,

Penguji II,


Drs. Yusri M. Daud, M.Pd
NIP: 196303031983031003


Dr. Safriadi, M.Pd
NIP: 198010052010031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh


Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag
NIP. 195903091989031001



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eliza Pitri
NIM : 180206029
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : Manajemen Humas Dalam Peningkatan Citra Publik Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kutacane

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemiliknya.
2. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkannya.
3. Tidak melakukan Plagiasi terhadap naskah orang lain.
4. Mengerjakan sendiri karya ilmiah ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian dan dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya akan siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

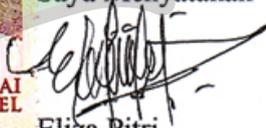
جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 25 Juli 2022

Saya Menyatakan




Eliza Pitri
NIM. 180206029

ABSTRAK

Nama : Eliza Pitri
NIM : 180206029
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan
Judul Skripsi : Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik Dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah
Tanggal Sidang : -
Tebal Skripsi :
Pembimbing I : Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag.
Pembimbing II : Dr. Safriadi, M.Pd
Kata Kunci : Kompetensi Tenaga Pendidik, Mutu Pelayanan

Program peningkatan kompetensi tenaga pendidik merupakan upaya yang dilakukan oleh sekolah dan instansi pemerintah untuk meningkatkan kompetensi tenaga pendidik. Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga pendidik adalah kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan teknik wawancara, dan dokumentasi dalam pengumpulan data. Subjek penelitian adalah kepala sekolah dan guru non PLB. Analisis data menggunakan teori triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara dan dokumentasi atau pengamatan untuk mengecek kebenaran data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *Pertama* perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah melibatkan tenaga pendidik di sekolah tersebut. Sekolah merencanakan program pelatihan baik program yang dibuat oleh sekolah maupun di luar sekolah. *Kedua* tenaga pendidik telah mengikuti pelaksanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah yang dilakukan secara teratur, baik dalam bentuk pelaksanaan pelatihan dan bimbingan yang dilakukan di sekolah atau luar sekolah. *Ketiga* evaluasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah sudah dilaksanakan dengan baik, penilaian ini dilakukan oleh kepala sekolah secara rutin dalam waktu-waktu tertentu.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT telah memberikan kesempatan, kesehatan serta melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan kegiatan karya tulis yang tertuang dalam skripsi ini yang berjudul: “ **Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik Dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah**”. Shalawat beriring salam penulis hadiahkan ke pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang mana beliau telah susah payah merubah pola pikir umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu tugas studi untuk menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh serta sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-raniry Darussalam Banda Aceh. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muslim Razali, SH., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan seluruh staf karyawan/karyawati FTK Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Mumtazul Fikri, MA. selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh .

4. Prof. Dr. Mujiburrahman. M. Ag selaku pembimbing I sekaligus pembimbing awal proposal skripsi yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan yang sangat berarti demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Dr. Safriadi M.Pd selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk dapat membimbing skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Wahdahselaku kepala sekolah SMALB Pondok Gajah yang telah sudi kiranya memberikan izin kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian dan mengumpulkan data di SMALB Pondok Gajah.
7. Kepada orang tua saya, ama dan ine, saya mengucapkan terimakasih banyak telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya.

Semoga semua dukungan dan bimbingan yang telah diberikan selama ini bisa menjadi amal kebaikan dan mendapatkan pahala serta rahmat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan serta kemampuan dalam penulisan. Oleh karena itu penulis harapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini demi masa yang akan datang dan demi perkembangan ilmu pengetahuan kearah yang lebih baik lagi. Dengan harapan yang penuh penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan bermanfaat bagi orang lain. *Amin ya rabbal alamin.*

Banda Aceh, 25 Juli 2022
Penulis,

Eliza Pitri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL.	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.	iv
ABSTRAK.	v
KATA PENGANTAR.	vi
DAFTAR ISI.	viii
DAFTAR TABEL.	x
DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN.	xi
BAB I: Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Peneliti	4
D. Manfaat Penelitian.	4
E. Penjelasan Istilah.....	5
F. Kajian Terdahulu.....	6
G. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II: Kajian Teori	10
A. Konsep Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik	10
1. Pengertian Peningkatan Tenaga Pendidik	10
2. Standarisasi Kompetensi Tenaga Pendidik	11
3. Jenis-Jenis Kompetensi Tenaga Pendidik	12
B. Mutu Pelayanan Pendidikan.....	15
1. Pengertian Mutu Pelayanan Pendidikan.....	15
2. Mutu Pelayanan Pendidikan di Sekolah Luar Biasa	17
3. Peran Tenaga Pendidik Dalam Pelayanan Pendidikan di Sekolah Luar Biasa.	18
C. Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik dalam Memberikan Mutu Pelayanan di Sekolah Luar Biasa.....	19
1. Perencanaan Program Peningkatan Tenaga Pendidik dalam Memberikan Mutu Pelayanan di Sekolah Luar Biasa.	19
2. Pelaksanaan Program Peningkatan Tenaga Pendidik dalam Memberikan Mutu Pelayanan di Sekolah Luar Biasa.	21
3. Evaluasi Program Peningkatan Tenaga Pendidik dalam Memberikan Mutu Pelayanan di Sekolah Luar Biasa	22
BABIII: Metodologi Penelitian	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Kehadiran Peneliti.....	26
D. Subjek Penelitian.....	26
E. Teknik Pengambilan Data	27
F. Teknik analisis data.....	28
G. Pemeriksaan Keabsahan dan Uji Kredibilitas Data.....	29
H. Tahap Penelitian.....	30

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
1. Sejarah Sekolah.....	32
2. Identitas Sekolah.....	33
3. Visi,Misi dan Tujuan Sekolah.....	34
4. Keadaan Guru.....	35
5. Keadaan Siswa	36
6. Keadaan Sapras	38
B. Hasil Penelitian	39
1. Perencanaan Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik Dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah.....	39
2. Pelaksanaan Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik Dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah.....	43
3. Evaluasi Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik Dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah.....	46
C. Pembahasan Hasil Penelitian	47
1. Perencanaan Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik Dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah	47
2. Pelaksanaan Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik Dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah.....	51
3. Evaluasi Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik Dalam Memberikan Mutu Pelayanan di ALB Pondok Gajah.....	55
BAB V: Penutup.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	94

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Identitas SMALB Pondok Gajah.....	33
Tabel 4.2Jumlah Tenaga Dan Tenaga Kependidikan di SMALB Pondok Gajah.....	36
Tabel 4.3Jumlah Siswa SMALB Pondok Gajah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.4 Jumlah Siswa SMALB Pondok Gajah Berdasarkan Usia.....	37
Tabel4.5Jumlah Siswa SMALB Pondok Gajah Berdasarkan Penghasilan Orang Tua	37
Tabel 4.6 Sarana Dan Prasarana SMALB Pondok Gajah	38



DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi.	66
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Dari Dekan FTK UIN Ar-Raniry.....	67
Lampiran 3 : Surat Keterangan Selesai Penelitian.	68
Lampiran 4 : Lembar Wawancara Dengan Kepala Sekolah.	69
Lampiran 5 : Lembar Wawancara Dengan Tenaga Pendidik Non PLB.	75
Lampiran 6 : Lembar Dokumentasi.	83
Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian.....	85
Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	94



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam meraih mutu pendidikan yang baik sangat dipengaruhi oleh kinerja guru dalam melaksanakan tugasnya sehingga kinerja guru menjadi tuntutan penting untuk mencapai keberhasilan pendidikan. Secara umum mutu pendidikan yang baik menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kinerja yang ditunjukkan guru. Kinerja guru merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sekolah. Hal ini dikarenakan keefektifan sekolah lebih banyak ditentukan oleh kinerja guru. Kinerja merupakan unsur perilaku yang ditampilkan oleh seseorang sehubungan dengan pekerjaannya. Salah satu upaya dalam pengembangan profesi guru dengan cara peningkatan dan pengembangan keterampilan dapat diperoleh melalui proses pembelajaran. Pengembangan profesional guru dipelajari dan disajikan dalam sastra relevan di banyak berbeda cara. Tapi selalu merupakan inti dari upaya tersebut adalah memahami bahwa pengembangan profesional adalah tentang guru belajar, belajar cara belajar, dan mengubah pengetahuan mereka praktek untuk kepentingan siswa mereka.¹

Rendahnya kompetensi guru salah satunya disebabkan oleh minimnya minat masyarakat untuk menjadi guru. Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa mahasiswa kependidikan agak terpaksa kuliah dikependidikan karena tidak diterimadijurusanlain.²

¹Ni Nyoman Srinadi, Upaya Meningkatkan Kompetensi Guru Dalam Menyusun Rencana Program Pembelajaran Harian Melalui Bimbingan Berkelanjutan, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Profesi Guru*, Vol. 2, No. 2, 2019, h. 173

²Leonard, Kompetensi Tenaga Kependidikan Di Indonesia, *Jurnal Formatif*, Vol. 5, No. 3, 2015, h. 193

Seorang guru harus memiliki kompetensi, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai dasar yang refleksinya dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Sebab kompetensi inilah yang juga akan menentukan keberhasilan anak didik dalam melaksanakan proses belajar mengajar.³

Berdasarkan tinjauan mutu pendidikan dari segi proses dan hasil mutu pendidikan dapat dideteksi dari ciri-ciri sebagai berikut : kompetensi, relevansi, fleksibilitas, efisiensi, berdaya hasil, kredibilitas. Menurut Mujamil mutu pendidikan adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin. Untuk meningkatkan mutu madrasah menurut Sudarwan Danim melibatkan lima faktor yang dominan: (1) kepemimpinan kepala sekolah (2) siswa/anak sebagai pusat (3) pelibatan guru secara maksimal (4) kurikulum yang dinamis (5) jaringan kerjasama.⁴

Peningkatan mutu layanan pendidikan bukan sesuatu yang mudah, terkadang penyelenggaraannya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan baik eksternal maupun internal sering muncul. Ketidakpuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan.⁵

Pelayanan pendidikan di sekolah adalah bagian dari masyarakat dan sekolah umum. Kualitas layanan adalah produk dan atau jasa sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan dan kepuasan pelanggan. Kualitas dalam

³AS'Adut Tabi'in, Kompetensi Guru Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Pada MTsn Pekan Heran Indragri Hulu, *Jurnal AL-Thariqah*, Vol. 1, No. 2, 2016, h. 157

⁴Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 56

⁵Prasetyo, Wimar, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Surabaya: Berawijaya University, 2012), h. 20

pendidikan termasuk kualitas input, proses, output, dan hasil. Input kelas pendidikan bila sudah siap untuk melanjutkan sebaliknya. Proses pendidikan yang berkualitas untuk menciptakan suasana di mana pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, menyenangkan dan Keluaran dinyatakan memenuhi syarat jika hasil belajar siswa akademik dan non akademik mencapai paling tidak sama dengan kriteria kelengkapan minimal yang ditetapkan.⁶

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam tentang kompetensi guru dalam meningkatkan mutu layanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah. Pendidik yang kompeten sangat menjamin perbaikan kualitas sumber daya manusia disebuah negara. Jadi bagaimana cara guru yang mengajar di SMALB ini sedangkan guru tersebut bukan lulusan dari pendidikan luar biasa, sedangkan semua guru yang mengajar di SMALB ini harus memiliki kompetensi yang sama, agar tercipta suasana belajar yang efektif. Masalahnya disini sebagai apapun kompetensi guru yang tidak berada di bidang yang seharusnya diajarkan akan tetap kalah dengan guru yang memang lulusan pendidikan luar biasa. Artinya, jika sebuah lembaga pendidikan meningkatkan mutu pendidikannya, secara langsung maupun tidak langsung akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lembaga tersebut. Jadi sebelum guru memperbaiki kompetensi pada dirinya bagaimana cara guru untuk memperbaiki mutu pelayanan sekolah nya.

B. Rumusan Masalah

⁶Muhammad Basri, Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan, *Jurnal Otoritas*, Vol. 1, No. 2, 2011, h. 110

1. Bagaimana perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?
2. Bagaimana implementasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?
3. Bagaimana evaluasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah.
2. Untuk mengetahui implementasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah.
3. Untuk mengetahui evaluasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis kepada beberapa kelompok akademik berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan secara teoritis berguna bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan khususnya peningkatan kompetensi tenaga pendidik, terutama yang berkaitan dengan mutu pelayanan pendidikan .

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi sekolah, penelitian ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik.
- b. Tenaga pendidik, dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan tenaga pendidik dalam mencapai program peningkatan kompetensi.
- c. Bagi peneliti, peneliti lain dapat dijadikan sebagai pedoman dan dapat melanjutkan penelitian ini karena penelitian ini fokus pada program peningkatan kompetensi, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang berhubungan dengan peningkatan kompetensi tenaga pendidik.

E. Penjelasan Istilah

Untuk memudahkan dalam alur pembahasan dan menghindari dalam kesalahan dalam memahami judul maka penulis mempertegas beberapa istilah yang terdapat didalamnya:

1. Program peningkatan kompetensi tenaga pendidik
2. Mutu pelayanan

F. Kajian Terdahulu

Peneliti terdahulu merupakan peneliti yang pernah diteliti yang berkaitan dengan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan peneliti tersebut di antaranya.

Siti Farida melakukan penelitian tentang Program Perencanaan peningkatan kompetensi guru dalam pembelajaran yang menyenangkan di MIMA 35 Nurul Ulum Adongsari Ke. Ambulu Kab. Jember tahun 2010/2011, metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian pada skripsi tersebut adalah bagaimana kompetensi pedagogik guru dalam menciptakan pembelajaran yang menyenangkan di MIMA 35 Nurul Ulum.⁷

Ana Setyawati melakukan penelitian tentang pengaruh kompetensi guru terhadap motivasi belajar siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri Umbulsari Kec. Umbulsari Kab. Jember tahun 2012/2013, metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yaitu ada pengaruh signifikan kompetensi guru terhadap motivasi belajar siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri Umbulsari.⁸

⁷Siti Farida, *Kompetensi Guru yng Menyenangkan Di MIMA 35 Nurul Ulum Adongsari Kecamatan Ambulu Kab. Jember*, (Skripsi), 2011.

⁸Ana Setyawati, *Pengaruh Kompetensi Guru Terhadap Motivasi Belajar Siswa Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Umbulsari Kec. Umbulsari Kab. Jember*, (skripsi), 2013.

Haryono, Budiyo, dkk. Melakukan penelitian tentang evaluasi sistem penjaminan mutu pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan sekolah dasar Kec. Gajah Mungkur Kota Semarang. Penjaminan mutu merupakan serangkaian proses dan sistem yang terkait untuk mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data mengenai kinerja dan mutu tenaga pendidik dan kependidikan, program dan lembaga.⁹

Ahmad Darmaji melakukan penelitian tentang implementasi *total quality management* sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan di MAN Model Yogyakarta. pelaksanaan peningkatan kompetensi tenaga pendidik tidak terlepas dari pengetahuan, kemampuan, keterampilan, sikap diri, kebiasaan diri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip TQM di MAN Model Yogyakarta tercermin dari proses yang bertahap dan terus menerus dalam peningkatan mutu dan pemenuhan harapan pelanggan internal maupun eksternal melalui dukungan partisipasi aktif dan dinamis dari sejumlah pihak.¹⁰

Aniek Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada gagasan tentang pertumbuhan cepat anggota industri jasa di Kota Malang, khususnya lembaga pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas layanan (keandalan, bukti fisik, responsif, assurance, empathy) dan kepuasan pelanggan pada Arithmetic Mental Educational Institutions di Kota Malang. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Lima dimensi kualitas layanan

⁹Haryono, Budiyo, dkk, "Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Kec. Gajah Mungkur Kota Semarang", *Jurnal Panjar: Perbandingan Bidang Belajar*, Vol. 1, No. 1, 2019, h. 7.

¹⁰Ahmad Darmaji, Implementasi *Total Quality Management* sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan di MAN Model Yogyakarta, *Jurnal Ilmiah*, Vol. 1, No. 2, 2008, h. 182.

memiliki signifikansi-tidak dapat memberi efek positif pada kepuasan pelanggan Lembaga Pendidikan Mental Aritmatika di Kota Malang secara parsial dan simultan.¹¹

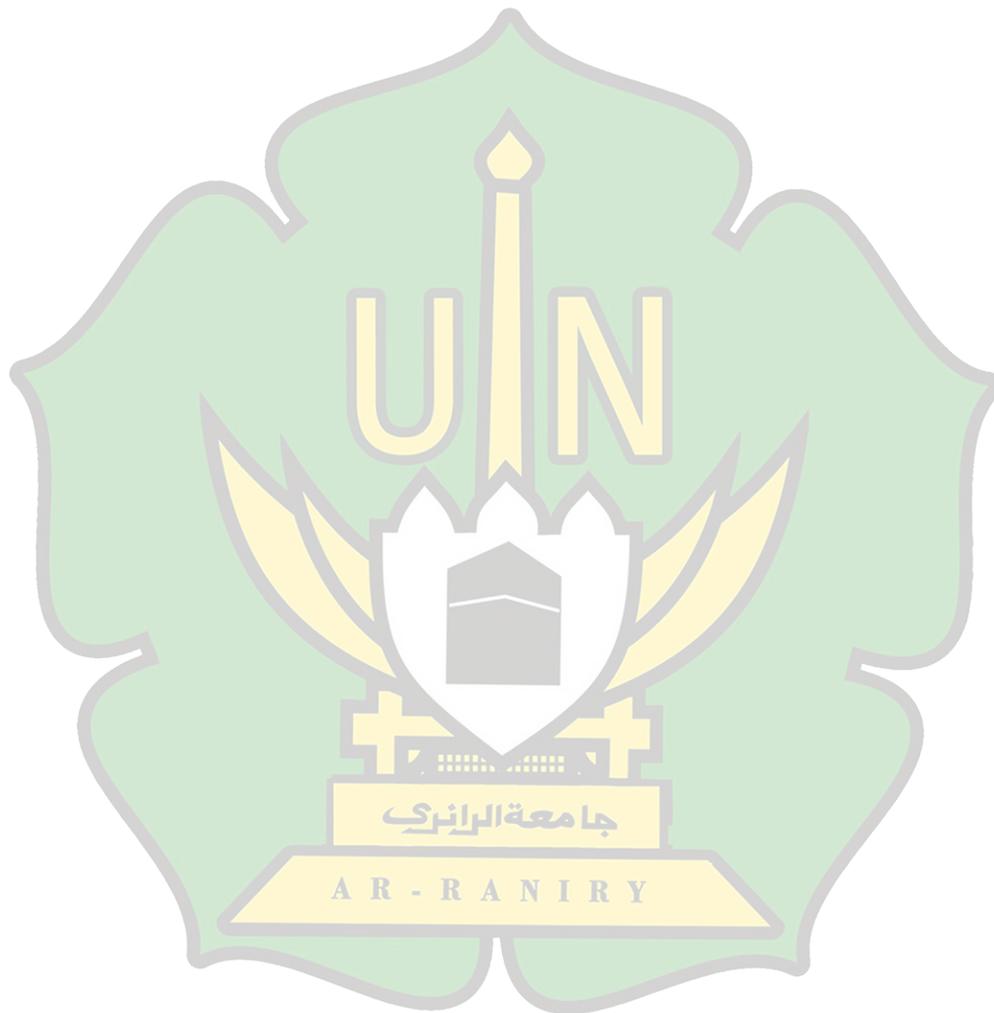
G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam menelaah penelitian ini, maka penulis membuat pembahasan dalam 5 bab, adapun bab-bab yang akan disajikan dalam penelitian ini sebagai berikut. Sistematika penulisan skripsi yang akan peneliti tulis terdiri dalam beberapa bab. Bab I pendahuluan, bab II kajian teori, bab III metode penelitian, bab IV hasil penelitian dan pembahasan, bab V kesimpulan dan saran. Bab-bab yang akan disajikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut: Bab I, merupakan bab pendahuluan berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian pada bab ini berisikan mekanisme penelitian yaitu menguraikan secara berurutan kegiatan penelitian mulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, kajian terdahulu kemudian ditutup dengan sistematika penulisan. Bab II, penelitian membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan.

Bab III, pada bab ini membahas mengenai metode penelitian yang meliputi, jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, instrument pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji keabsahan data. Bab IV, pembahasan hasil penelitian yang meliputi dari gambaran umum

¹¹Aniek Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No. 1, 2011, h. 25.

lokasi penelitian yang berisi sejarah berdiri, letak geografis, visi misi, serta struktur organisasi tenaga pendidik. Bab V, merupakan bab penutup, pada bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan akhir penelitian yang dilakukan peneliti serta saran-saran dari penelitian.



BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik

1. Pengertian Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik

Kompetensi adalah suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang baik kualitatif maupun kuantitatif. Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak secara konsisten dan terus menerus sehingga memungkinkan seseorang menjadi kompeten dalam arti memiliki pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai dasar untuk melakukan sesuatu. Selain dari pada itu dalam undang-undang nomor 14 tentang guru dan dosen pada pasal 8 yang berbunyi. Guru wajib memiliki kualifikasi akademik kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.¹² Semangat dari pasal ini adalah untuk meningkatkan kompetensi pendidik itu sendiri, serta berusaha lebih menghargai profesi pendidik dengan sertifikasi ini diharapkan profesi pendidik lebih dihargai dan dapat meningkatkan mutu pendidik di Indonesia.¹³

Program peningkatan kompetensi guru pembelajar adalah upaya peningkatan kompetensi guru yang melibatkan pemerintah serta partisipasi publik yang meliputi pemerintah daerah, asosiasi profesi,

¹²Undang-Undang, No, 14, Pasal. 8, *Tentang Guru Dan Dosen*.

¹³Rina Febriana, *Kompetensi Guru*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), h. 12-13

perguruan tinggi, dunia usaha dan dunia industri, organisasi kemasyarakatan, serta orangtua siswa.¹⁴ Bentukpelibatan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti memberikan dukungan bagi terselenggaranya program peningkatankompetensi guru pembelajaranbaikdalam mode tatap muka, dalam jaringan (daring), maupun daring kombinasi.¹⁵

2. Standarisasi Kompetensi Tenaga Pendidik

Standar Kompetensi guru adalah pengukuran mendapat pendidik yang baik dan profesional dan memiliki kompetensi untuk melaksanakan fungsi dan tujuan sekolah pada khususnya serta tujuan pendidikan pada umumnya.¹⁶

Standar kompetensi guru adalah suatu ukuran yang ditetapkan atau dipersyaratkan dalam bentuk penguasaan pengetahuan dan berperilaku layaknya seorang guru untuk menduduki jabatan fungsional sesuai bidang tugas, kualifikasi dan jenjang pendidikan. Ada empat standarisasi kompetensi guru yaitu:

- 1) Mempunyai pengetahuan tentang belajar tingkah laku manusia
- 2) Mempunyai pengetahuan dan menguasai bidang studi yang dibinanya
- 3) Mempunyai sikap yang tepat tentang dirinya, sekolah, teman sejawat, dan bidang studi yang dibinanya
- 4) Mempunyai kemampuan tentang teknik mengajar.¹⁷

3. Jenis-Jenis Kompetensi Tenaga Pendidik

¹⁴Muhlison, Guru Profesional, *Jurnal Darul Ilmi*, Vol. 2, No. 2, 2014, h. 93

¹⁵M. Shabir U, Kedudukan Guru Sebagai Pendidik, *Jurnal Auladona*, Vol. 2, No. 2, 2012, h. 223

¹⁶Rina Febriana, *Kompetensi....*, h. 4

¹⁷Muhammad Irwansyah, *Karakteristik Guru Persfektif Hadis Nabawi*, (Pekanbaru: Gerupedia, 2020), h. 18

a. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa menjadi teladan bagi peserta didik dan berahlak mulia. Kompetensi ini menjadi bagian dari *soft skills* yang harus di miliki oleh seorang guru agar mampu menjadi teladan bagi semua peserta didiknya. Kompetensi kepribadian yaitu perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mewujudkan dirinya sebagai pribadi yang mandiri untuk melakukan transformasi diri, identitas diri dan pemahaman diri.¹⁸ Secara rinci setiap elemen kepribadian tersebut dapat di jabarkan sebagai berikut:

- 1) Memiliki kepribadian yang mantap dan stabil. Subkomptensi ini memiliki indikator esensial, bertindak sesuai norma hukum, bertindak sesuai norma sosial, bangga sebagai pendidik.
- 2) Memiliki kepribadian yang dewasa. Subkomptensi ini memiliki indikator esensial menampilkan kemandirian dalam bertindak sebagai pendidik dan memiliki etos kerja sebagai pendidik
- 3) Memiliki kepribadian yang arif. Subkomptensi ini memiliki indikator esensial menampilkan tindakan yang didasarkan pada kemanfaatan peserta didik, sekolah dan masyarakat.
- 4) Memiliki kepribadian yang berwibawa. Subkomptensi ini memiliki indikator esensial memiliki perilaku yang berpengaruh positif terhadap peserta didik dan memiliki perilaku yang di segani.

¹⁸Feraleys Novauli, Kompetensi guru Dalam Peningkatan Prestasi Belajar Pada SMP Negeri Dalam Kota Banda Aceh, *Jurnal Adminstrasi Pendidikan*, Vol. 3, No. 1, 2015, h. 50

- 5) Memiliki akhlak mulia dan dapat menjadi teladan. Subkomptensi ini memiliki indikator esensial bertindak sesuai norma religius dan memiliki prilaku yang disegani peserta didik.¹⁹

b. Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan yang berkaitan dengan pemahaman siswa dan pengelola pembelajaran yang mendidik dan dialogis. Secara substansi, kompetensi ini mencakup kemampuan pemahaman terhadap siswa perancangan dan pembelajaran evaluasi hasil belajar. Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan guru dalam pengelolaan pembelajaran siswa sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Pemahaman wawasan atau landasan kependidikan
- 2) Pemahaman terhadap siswa
- 3) Perancangan pembelajaran
- 4) Pelaksanaan pembelajaran yang mendidik dan dialogis
- 5) Evaluasi hasil belajar²⁰

c. Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional merupakan kemampuan yang berkenaan dengan penguasaan materi pembelajaran bidang studi secara luas dan mendalam yang mencakup penguasaan substansi isi materi kurikulum mata pelajaran di sekolah dan substansi keilmuan yang menaungi materi kurikulum tersebut serta menambah wawasan keilmuan sebagai guru. Dalam standar nasional pendidikan penjelasan pasal 28 ayat 3 butir c, dikemukakan bahwa

¹⁹Sumardi, *Pengembangan Profesionalisme Guru Berbasis MGMP*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 14-15

²⁰Jamil Suprihatiningrum, *Guru Profesional*, (Jogjakarta: AR-Ruzz Media, 2014), h. 100

yang dimaksud kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang memungkinkan pembimbing siswa memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan dalam standar nasional pendidikan.²¹

Secara rinci masing masing elemen kompetensi tersebut memiliki subkomptensi dan indikator esensi sebagai berikut:

- 1) Menguasai substansi keilmuan yang terkait dengan bidang studi, subkomptensi ini memiliki indikator esensial memahami struktur, konsep dan metode keilmuan yang menangui atau koheren dengan materi ajar, memahami hubungan konsep antar mata pelajaran terkait, dan menerapkan konsep-konsep keilmuan dalam kehidupan sehari-hari.
- 2) Menguasai langkah-langkah penelitian dan kajian kritis untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan/materi bidang studi.²²

d. Kompetensi sosial

Kompetensi sosial adalah kemampuan pendidik untuk berkomunikasi bergaul secara efektif dengan peserta didik, tenaga kependidikan, orang tua wali peserta didik, dan masyarakat sekitar. Peran yang di bawa pendidik dalam masyarakat berbeda dengan profesi lain. Oleh karena itu perhatian yang diberikan masyarakat terhadap pendidik pun berbeda dan ada kekhususan

²¹Jamil Suprihatiningrum, *Guru...*, h. 114

²²Sumardi, *Pengembangan Profesionalisme...*, h. 16-17

terhadap adanya tuntutan untuk menjadi pelopor pembangunan di daerah tempat pendidik tinggal.²³

Beberapa kompetensi sosial yang harus dimiliki guru antara lain:

- 1) Terampil berkomunikasi dengan peserta didik dan orang tua peserta didik
- 2) Bersikap simpatik
- 3) Dapat berkerjasama dengan dewan komite/komite sekolah
- 4) Pandai bergaul dengan kawan kerja dan mitra pendidikan
- 5) Memahami dunia sekitarnya²⁴

B. Mutu Pelayanan Pendidikan

1. Pengertian Mutu Pelayanan Pendidikan

Mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus atau satu jenjang pendidikan atau mengerjakan suatu program tertentu.²⁵

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Serqual (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan

²³Rina Febriana, *Kompetensi....*, h. 12-13

²⁴Irjus Indriawan, Umi Masitah, dkk, *Guru Profesional*, (Jawa Tengah: Lakeisha, 2020), h. 18

²⁵Arbangi, Dakir, Dkk, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 82

(*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.²⁶

Peningkatan mutu layanan secara terintegrasi dalam system pendidikan melibatkan manajemen sebagai fungsi. Pengawasan dalam mutu pelayanan bertujuan untuk melakukan pengamatan menilai kinerja dalam pelaksanaan, dan melakukan tindakan korektif yang diperlukan guna untuk meningkatkan performa organisasi untuk mencapai tujuan.²⁷ Untuk melaksanakan mutu pelayanan pendidikan diperlukan beberapa dasar yang kuat, yaitu sebagai berikut:

- a. Komitmen pada perubahan
- b. Pemahaman yang jelas tentang kondisi yang ada
- c. Mempunyai visi yang jelas terhadap masa depan
- d. Mempunyai rencana yang jelas.²⁸

2. Mutu pelayanan pendidikan di Sekolah Luar Biasa

Tujuan pembelajaran di sekolah luar biasa (SLB) masih berfokus pada tujuan umum dan kesetaraan akademik, tanpa mempertimbangkan implikasinya terhadap kemandirian peserta didik. Padahal layanan di SLB di katakan

²⁶Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 245-247

²⁷Rustina Anjar Rokhani, Agustina Sri Purnami, *Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan*, *Jurnal Mulia Manajemen Pendidikan*, Vol. 4, No. 1, 2021, h. 73

²⁸Sri Judiani, *Kreativitas Dan Kompetensi Guru Sekoah Dasar*, *Jurnal dan Kebudayaan*, Vol. 17, No. 1, 2011, h. 58

bermutu apabila pendidikan tersebut berhasil mencetak ABK yang memiliki kecakapan hidup bermasyarakat sesuai dengan potensi yang di milikinya sesuai tujuan khusus pendidikan di SLB. Tentu guru harus semakin meningkatkan inovasi dan mengetahui dasar-dasar tentang program pembelajaran bagi anak berkebutuhan khusus agar kualitas pembelajaran baik. Mengingat belum semua guru maupun warga masyarakat tau tentang karakteristik anak berkebutuhan khusus serta bagaimana cara memberi pelayanan kepada anak yang berkebutuhan khusus (ABK) dengan berbagai bentuk kelainan dan karakter.²⁹

Pendidikan khusus yang bermutu adalah yang mampu menghasilkan kompetensi hidup peserta didik, dalam hal ini anak berkebutuhan khusus agar mampu menjalani kehidupan sebagai manusia yang mandiri, atau paling tidak dengan bantuan minimum. Fokus mutu lulusan SLB yang mampu mengkuualitaskan kemandiriannya bukan dalam artian di SLB hanya di ajarkan pendidikan bina diri dan semacamnya. Pada proses ini layanan pendidikan yang diberikan memerlukan keterampilan mengadaptasi mata pelajaran kedalam kompetensi kehidupan sehari-hari yang dirumuskan oleh guru. Anak berkebutuhan khusus sering terlihat berbeda baik secara fisik maupun mental dan sosial emosional. Mereka memiliki karakteristik khusus yang mengakibatkan adanya penyesuaian diberbagai bidang agar mereka mendapatkan haknya yang sama dengan anak lain.³⁰

²⁹Dedi Setiawan, Pembedayaan Guru Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SLB, *Jurnal Ijemas*, Vol. 2, No. 1, 2018, h. 1

³⁰K. Sri Kusuma Wardani, Ni Luh Putu Nina Sriwhartini, Dkk, Pelaksanaan Program Pendidikan Inklusif Bagi Anak Berkebutuhan Khusus Di SDN 20 Mataram, *Jurnal Progres Pendidikan*, Vol. 1, No. 2, 2020, h. 100

3. Peran Tenaga Pendidik Dalam Pelayanan Pendidikan di Sekolah Luar Biasa

Mengenali ciri-ciri anak berkebutuhan khusus (ABK) bukanlah hal yang mudah dibutuhkan pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan yang memadai. ABK dengan hambatan fisik biasanya lebih mudah dikenali dibandingkan ABK dengan hambatan perkembangan kecerdasan dan psikologis. Karenanya guru selaku pendidik sering dianggap sebagai orang yang paling tinggi ilmunya terkait dengan ABK. Ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap kompetensi guru SLB ini menguntungkan karena selain mendidik guru juga memegang peran penting dalam membentuk pandangan masyarakat terhadap ABK.³¹ Berikut ini beberapa peran guru dalam layanan pendidikan di SLB.

- a. Sebagai pendeteksi dini hambatan dan kemampuan anak. Guru berkesempatan mendeteksi perkembangan anak sendiri mungkin apabila terdapat gejala-gejala hambatan tertentu maka dapat ditangani lebih awal sehingga masalah yang akan terjadi dapat dicegah.
- b. Sebagai sumber informasi. Orang tua yang anaknya menunjukkan gejala hambatan yang serius membutuhkan penerangan yang luas tentang kondisi tersebut. guru harus menjadi yang terdepan yang diyakini orang tua, sebab begitu banyak pandangan negatif dari masyarakat yang dapat mengganggu orang tua.³² Informasi yang dapat guru berikan antara lain.

³¹Dasmiah, *Model Manajemen Pelayanan Pendidikan ABK*, (Yogyakarta: Deepublish, 2021), h. 299

³²Erika Yuna Wardah, Peranan Guru Pembimbing Khusus Lulusan Non Pendidikan Luar Biasa (PLB) Terhadap Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus Di Sekolah Inklusi Kabupaten Lumajang, *Jurnal Pendidikan Inklusi*, Vol. 2, No. 2, 2019, h. 102

- 1) Pengertian bahwa sebagaimana anak pada umumnya ABK pun berhak memperoleh pendidikan hanya saja dengan cara yang tidak sama dengan anak pada umumnya.
- 2) Pengertian bahwa ABK membutuhkan pendidikan yang layak sehingga tidak perlu membedakan perlakuan dengan saudara-saudaranya yang non ABK, karna SLB telah banyak tersedia.³³

Maka dapat di simpulkan bahwa peran guru dalam layanan pendidikan SLB adalah sebagai tenaga profesional dengan tugas utama mendidik dan menjadi referensi utama bagi orang tua terkait perkembangan maupun akademik peserta didik, dalam hal ini ABK untuk mendukung optimalisasi pembelajaran mereka dengan berbagai situasi pendidikan, baik formal maupun informal.

C. Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik di Sekolah Luar Biasa

1. Perencanaan Program peningkatan kompetensi tenaga Pendidik di Sekolah Luar Biasa

Perencanaan memegang peran penting dalam ruang lingkup pendidikan karena menjadi penentu dan sekaligus memberi arah terhadap tujuan yang ingin dicapai. Dengan perencanaan yang matang suatu pekerjaan tidak akan berantakan dan tidak terarah, sebagai seorang calon guru hendaknya selalu membuat perencanaan berkaitan dengan proses belajar mengajar salah satunya adalah dengan merencanakan program semester. Guru juga yang harus menyusun perencanaan pembelajaran. Guru harus menghadap masalah-masalah yang muncul sehubungan dengan pelaksanaan proses perencanaan pembelajaran

³³Syamy Noor Hasanah, Irfan Noor, Dkk, Dukungan Sosial Pada Anak Dengan Autisme Dari Orang Tua Yang Memiliki Lembaga Pendidikan Dan Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK), *Jurnal AL-Husna*, Vol. 1, No. 3, 2020, h. 8

di kelas khususnya bagi guru-guru kelas di SLB. Perencanaan pelaksanaan pembelajaran yang sebenarnya merupakan suatu yang termasuk dalam kompetensi guru yaitu kompetensi pedagogik. Rencana pelaksanaan pembelajaran merupakan suatu rencana kegiatan kelas yang di rancang oleh guru yang berisikan skenario tahap demi tahap mengenai segala sesuatu yang akan dilakukan oleh guru bersama siswa terkait dengan materi pokok yang akan dipelajari.³⁴

Perencanaan dalam sebuah lembaga pendidikan tentunya tidak boleh melenceng dari tujuan pendidikan itu sendiri, karena tujuan itulah yang nantinya akan menjadi titik tolak penyusunan sebuah kerangka rencana. Karena itu sebuah perencanaan dalam lembaga pendidikan tidak melenceng dari tujuan pendidikan itu sendiri.³⁵

Dalam rangka meningkatkan kinerja guru SLB, maka perlu direncanakan peningkatan kinerjanya. Aspek yang perlu di perhatikan dalam perencanaan peningkatan kinerja pegawai secara umum, termasuk pendidik adalah:

- a. Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan, perencanaan dimulai dengan keinginan atau kebutuhan organisasi
- b. Merumuskan keadaan saat ini, kajian kondisi internal organisasi
- c. mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan

³⁴Aulia Rika Harahap, Andi Prastowo, Kompetensi Guru Sekolah Dasar Dalam Menyusun Perencanaan Pembelajaran Di SLB Kasih Ibu Dolok Masihul, *Jurnal Pendidikan Sosiasal*, Vol. 1, No. 2, 2021, h. 192

³⁵Kusnandi, Mengartikulasikan Perencanaan Pendidikan Di Era Digital, *Jurnal Wahana Pendidikan*, Vol. 6, No. 1, 2019, h. 4

- d. Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan.³⁶

2. Pelaksanaan Program peningkatan kompetensi tenaga Pendidik di Sekolah Luar Biasa

Dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di SLB, yang peserta didiknya terdiri atas anak-anak berkebutuhan khusus selain guru kelas dan guru mata pelajaran perlu didukung oleh tenaga pendidik keahlian khusus dalam proses pembelajaran dan pembinaan anak-anak berkebutuhan khusus secara umum. Salah satu tenaga khusus yang diperlukan adalah guru pembimbing khusus (GPK), yang bertugas sebagai pendamping guru kelas dan guru mata pelajaran umum yang tidak memiliki latar belakang pendidikan luar biasa (PLB) dalam melayani anak berkebutuhan khusus agar potensi yang dimiliki berkembang secara optimal. Pelaksanaan peran dan tugas GPK tidak akan berjalan optimal ketika ada guru mata pelajaran umum mengajar di sekolah SLB menganggap bahwa fungsi GPK adalah merupakan tugas tambahan dari guru guru sekolah luar biasa. Karena hanya sebagai tugas tambahan dan tugas ini juga tidak memberikan kontribusi berarti, sehingga dalam melaksanakannya juga tidak optimal padahal peran GPK ini sangat penting.³⁷ Hambatan dalam pelaksanaan pendidikan SLB berupa:

- a. Pemberian tanggung jawab yang tidak merata dalam penanganan pendidikan SLB

³⁶Imanto Rahadi, Perencanaan Program Peningkatan Kinerja Guru Sekolah Dasar Inklusif Di Kabupaten Lombok Barat, *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, Vol. 2, No. 1, 2017, h. 23

³⁷Dieni Laylatu Zakia, Guru Pembimbing Khusus (GPK) Pilar Pendidikan Inklusi, *Jurnal Prosiding Sminar Nasional Pendidikan*, Vol. 1, No. 2, 2015, h. 113

- b. Terbatasnya standar prosedur dalam mengidentifikasi anak penyandang disabilitas (APD)
- c. Minimnya anak penyandang disabilitas di luar sekolah
- d. Kurangnya kesadaran mengenai isu pendidikan inklusif
- e. Kurangnya kesadaran orang tua/pengasuh mengenai hak memperoleh pendidikan untuk APD
- f. Akses fisik yang masih kurang baik di dalam ataupun luar sekolah
- g. Kurikulum belum di adaptasi untuk APD
- h. Kurangnya partisipasi orang tua/pengasuh
- i. Kurangnya kapasitas guru dan pendukung lainnya³⁸

Kinerja guru yang masih belum optimal menjadi salah satu hambatan terlaksananya pendidikan inklusif dan SLB dengan baik.

3. Evaluasi Program peningkatan kompetensi tenaga Pendidik di Sekolah Luar Biasa

Evaluasi adalah upaya untuk menentukan hasil dari pelaksanaan suatu kegiatan dan pencapaian suatu tujuan, hingga pada akhirnya hasil tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi suatu alternatif keputusan. Melalui evaluasi program sejauh mana ketercapaian berjalannya suatu rangkaian program dapat dinilai dari tindak lanjut program dapat diputuskan oleh pembuat keputusan. Guru merupakan komponen utama dalam menciptakan proses pendidikan dan hasil pendidikan yang berkualitas, dengan demikian kinerja guru menjadi faktor yang sangat utama yang perlu diperhatikan oleh semua *stakeholders* agar kualitas pendidikan dapat terjaga. Walaupun kebanyakan guru SLB sudah bersertifikat

³⁸Imanto Rahadi, *Perencanaan Program Peningkatan.....*, h. 22

pendidik, tetapi penelitian banyak membuktikan bahwa sertifikat tersebut belum menjamin kinerja tinggi dan baik. Walaupun secara bergelombang guru pendidikan khusus sudah telah mendapat pelatihan tentang pembelajaran ABK tetapi masih banyak dari mereka merasa kesusahan dalam mengimplementasikannya, apalagi guru yang belum mengikuti pelatihan tersebut.³⁹

Upaya yang dilakukan guru pendidikan khusus dalam menanggulangi hambatan yang muncul dari lingkungan sekolah. GPK bersama tim bidang inklusi mengadakan pelatihan-pelatihan bagi tim untuk mengenal dan mengetahui karakteristik dari masing-masing hambatan anak berkebutuhan khusus. Walaupun sekolah tidak menyediakan guru khusus yang sesuai dengan hambatan ABK, tetapi sekolah pasti akan membuat pelatihan-pelatihan agar GPK memahami karakteristi setiap habatan anak berkeputuhan khusus.⁴⁰

Evaluasi pembelajaran dapat diartikan sekumpulan komponen yang saling berkaitan satu sama lain yang saling berkolaborasi di dalam membuat program perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil evaluasi yang dilaksanakan di sekolah luar biasa untuk membantu guru dalam menempatkan peserta didik dalam kelompok tertentu sesuai dengan kemampuan dan kecakapan masing-masing serta membantu guru dalam menyusun rencana evaluasi.⁴¹

³⁹Dwi Sartica, Evaluasi Penyelenggaraan Program Pendidikan Inklusif Di Kota Palangkaraya, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 3, No. 1, 2016, h. 50

⁴⁰Riki Dewantara, Budi Susetyo, Bentuk Evaluasi Pembelajaran Anak Tunarungu Di Sekolah Dasar Inklusif, *Jurnal Jassi Anakku*, Vol. 19, No. 2, 2018, h. 49

⁴¹Lilik Maftuhatin, Evaluasi Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus Di Kelas Inklusif Di SD Plus Darul Ulum Jombang, *Jurnal Studi Islam*, Vol. 5, No. 2, 2014, h. 214

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari sasaran penelitian yang selanjutnya disebut informan atau responden melalui instrument pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dokumentasi dan sebagainya.

Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang diarahkan pada memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami subyek penelitian secara mendalam dan bersifat interpretatif.⁴²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih sebagai lokasi yang ingin diteliti untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penulisan skripsi sesuai dengan judul dan bab pendahuluan, maka penulis menetapkan SMALB Pondok Gajah Kabupaten Bener Meriah. Sebagai tempat dan lokasi penelitian yang berada di Jln. Pondok Baru, Kota Pondok Gajah Kec. Bandar, Kabupaten Bener Meriah. Peneliti Memilih SMALB, karena sekolah ini adalah satu-satunya lembaga sekolah berkebutuhan khusus di Kec. Bandar Kab. Bener Meriah. Kebanyakan guru-guru di sekolah tersebut sudah mengajar dengan rentang waktu yang cukup lama dan sebahagian dari mereka lulusan sarjana S1 memiliki kepala sekolah yang kreatif, berwibawa dan ramah. Serta memiliki siswa

⁴²Nusa Putra, Ninin Dwi Lestari, *Penelitian Kualitatif PAUD Pendidikan Anak Usia Dini*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 67

dan siswi yang yang pintar dan berprestasi disegi akademik maupun non akademik.

C. Kehadiran Peneliti

Peneliti secara aktif berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian. Hal ini bertujuan untuk ‘memotret dan melaporkan’ secara mendalam agar data yang diperoleh lebih lengkap. Peneliti dapat menggunakan cara pengamatan langsung kepada objek penelitian dengan tujuan untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya agar dalam pelaporan nanti dapat dideskripsikan secara jelas.

Penelitian ini, sebagai subjek penelitiannya adalah peneliti yang berperan sebagai alat dan subjek penelitian. Peneliti berperan untuk mengumpulkan dan mengolah data yang selanjutnya data-data yang dikumpulkan dibuat laporan. Hal ini peneliti lakukan agar perolehan data dan informasi lebih valid atau validitas pengumpulan data dan informasi lebih akurat.⁴³

D. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah purposive sampling. Yang dimaksud purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik semacam ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif.

Dalam menentukan subyek, ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan penulis, antara lain pengalaman responden saat menjabat sebagai tenaga tata usaha, latar belakang pendidikan, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas administrasi. Subyek penelitian adalah orang-orang yang

⁴³Galang Surya Gumilang, Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bimbingan Konseling, *Jurnal Fokus Konseling*, Vol. 2, No. 2, 2016, h. 146

menjadi sumber informasi yang dapat memberikan data sesuai dengan masalah yang sedang diteliti⁴⁴. Adapun yang akan menjadi subyek penelitian ini adalah:

1. Ibu Wahdah selaku kepala sekolah di SLB Pondok Gajah
2. Ibu Siti Sarah selaku guru non PL di SMALB Pondok Gajah
3. Ibu Lisna Wati selaku Guru Umum B. indonesia SMALB Pondok Gajah
4. Ibu Mentari selaku Guru Umum PAI di SMALB Pondok Gajah

E. Teknik Pengambilan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Disini peneliti akan melakukan wawancara dengan nara sumber yang dapat memberikan informasi mengenai data yang akan menunjang judul yang akan diteliti. Metode ini dimaksudkan untuk mengetahui kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu di MASLB Pondok Gajah, terkait kompetensi tenaga pendidik upaya yang dilakukan tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan serta program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di sekolah tersebut. Dilihat dari segi jenis dan analisis datanya penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang

⁴⁴Tatang Amri, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), h.

bersifat deskriptif. Jadi penelitian ini, akan menghasilkan data yang deskriptif, berupa kata-kata tertulis dan sesuatu yang dapat diamati. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena secara apa adanya. Hasil wawancara dengan narasumber akan direkam menggunakan aplikasi recorder yang ada di handphone maupun didokumentasikan dalam bentuk catatan.⁴⁵

2. Dokumentasi

Metode ini merupakan metode dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi yang diperoleh diantaranya meliputi profil sekolah, struktur organisasi, keadaan guru, keadaan siswa, visi misi, dan sarana prasarana sekolah di SMLB Pondok Gajah.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁶

⁴⁵Tatang Amri, *Menyusun Rencana.....*, h. 95

⁴⁶Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode.....*, h. 65

G. Pemeriksaan Keabsahan dan Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data.⁴⁷

1. Triangulasi

Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi data dilakukan dengan cara :

- a. Triangulasi sumber yaitu pengecekan data yang diperoleh dari beberapa sumber, misalnya data wawancara dari A kemudian dipadukan dengan wawancara dengan B.
- b. Triangulasi teknik yaitu pengecekan data dengan sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data wawancara dipadukan dengan observasi dan sebaliknya. Dalam hal ini penulis menggunakan triangulasi teknik untuk menganalisis data yang penulis lakukan.⁴⁸

⁴⁷Tatang Amri,*Menyusun Rencana.....*, h. 100

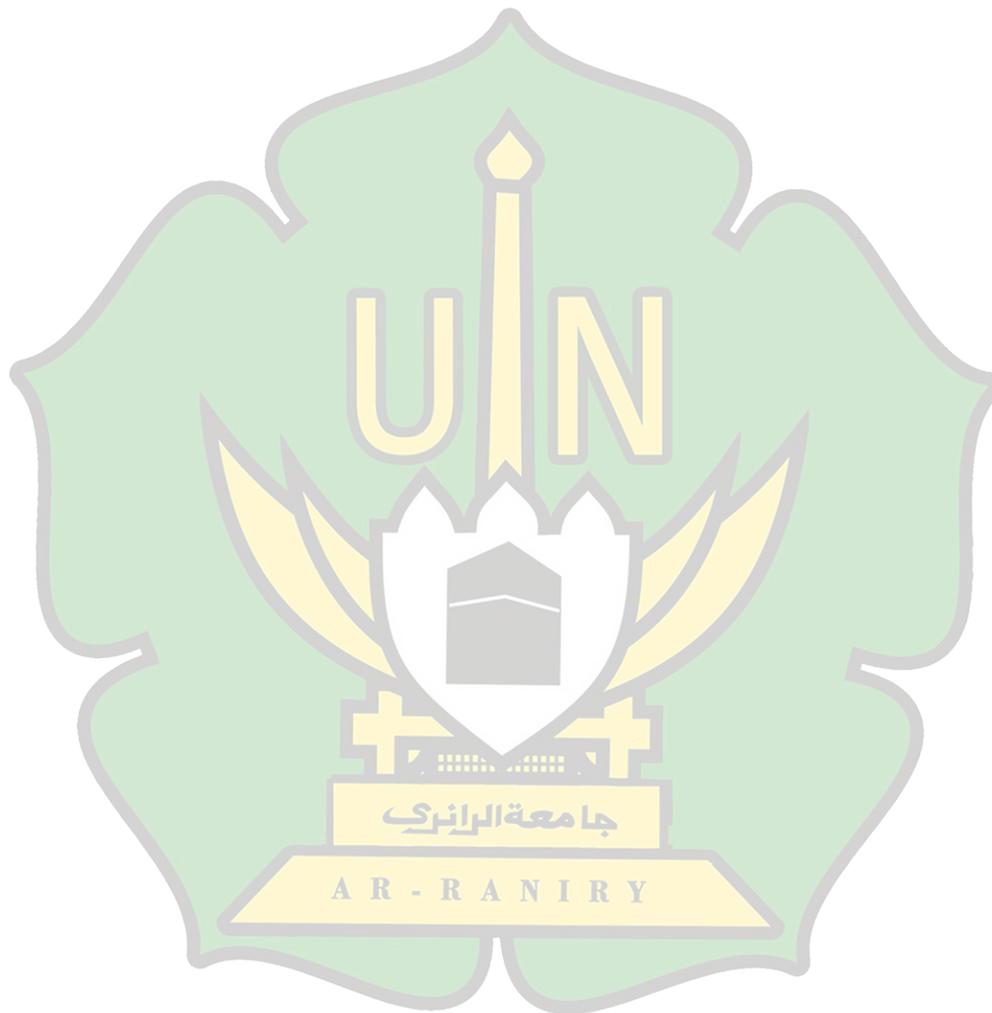
⁴⁸Sugiono,*Metode Penelitian Kuantitatif*,(Bandung:Alfabet,2009),h. 136

H. Tahap Penelitian

Ada empat tahapan pokok dalam penelitian kualitatif antara lain:

1. Tahap pra lapangan, yaitu orientasi yang meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori dan disiplin ilmu, penjajakan dengan konteks penelitian mencakup observasi awal ke lapangan dalam hal ini adalah SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah, penyusunan usulan penelitian dan seminar proposal penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengurus perizinan penelitian kepada subyek penelitian.
2. Tahap kegiatan lapangan, tahap ini meliputi pengumpulan data-data yang terkait dengan fokus penelitian yaitu tentang strategi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah. Strategi *benchmarking* yang dilakukan akan memberikan gambaran secara jelas tentang formulasi, implementasi, dan pengendalian benchmarking di dua lembaga tersebut.
3. Tahap analisis data, tahap ini meliputi kegiatan mengolah dan mengorganisir data yang diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi, setelah itu dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data dan metode yang digunakan untuk memperoleh data sebagai data yang valid, akuntabel sebagai dasar dan bahan untuk pemberian makna atau penafsiran data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.

4. Tahap penulisan laporan, tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian.⁴⁹



⁴⁹Nusa Putra, Ninin Dwi Lestari, *Penelitian Kualitatif.....*, h. 92

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Sekolah

Penelitian ini dilakukan di SLB YIBM Pondok Gajah. SLB Pondok Gajah berada di jalan Pondok Baru Kelurahan Pondok Gajah Kec. Bandar Kab. Bener Meriah. SLB Pondok Gajah memiliki tempat yang strategis, dimana sekolah ini terletak sangat dekat dengan jalan raya dan sangat mudah di jangkau oleh masyarakat sekitar. Sekolah SLB Pondok Gajah bersebelahan dengan sekolah sekolah lain. Disisi kiri ada SDN Pondok Gajah dan di sebelah kanan ada MAN Pondok Gajah.⁵⁰

SLB Pondok Gajah berdiri bermula dari Sekolah Luar Biasa swasta yang bernama SLB YIBM (Yayasan Ilham Bener Meriah) menangani anak penyandang tuna rungu wicara dan tuna grahita, berdiri tahun 2000 di Pondok Gajah Kab. Bener Meriah. Berdasarkan sejarah berdirinya sekolah, SLB YIBM Pondok Gajah sudah berusia 22 tahun. Sekolah telah banyak memiliki alumni dan banyak mengukir prestasi, baik tingkat Kabupaten dan Provinsi, SLB Pondok Gajah menyelenggarakan pendidikan yang terdiri dari 3 satuan pendidikan yaitu: SDLB, SMPLB, dan SMALB. Mulai tahun pelajaran 2014/2015. Ada pun mayoritas siswanya adalah anak berkebutuhan khusus yang mengalami tuna rungu wicara, dan sebagian ada tuna grahita, tuna daksa dan autis jumlah keseluruhan siswa ada 63 anak.

⁵⁰Arsip Tata Usaha SMALB Pondok Gajah

Sejak tahun 2010 SLB Pondok Gajah telah ditunjuk sebagai Rintisan Sekolah Berbudaya dan Karakter Bangsa. Sehingga nilai-nilai budaya dan karakter bangsa diimplementasikan pada semua sikap dan tingkah laku sehari-hari di sekolah mulai dari siswa, guru, karyawan dan kepala sekolah serta mulai tahun 2014 telah di launchingkan sekolah yang menerapkan sekolah berbasis Budaya Gayo.⁵¹

2. Identitas SMALB Pondok Gajah

Tabel 4.1 Identitas SMALB Pondok Gajah

No	Identitas Sekolah	
1.	Nama Sekolah	SMALB Pondok Gajah
2.	Status Sekolah	Swasta
3.	Nomor Statistic Sekolah (NSM)	-
4.	Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)	10105249
5.	Akreditasi	-
6.	Alamat	Jl. Pondok Baru, Pondok Gajah
7.	Gampong	Pondok Gajah
8.	Kecamatan	Bandar
9.	Kabupaten/Kota	Bener Meriah
10.	Provinsi	Aceh
11.	E-Mail	Sdlb.pondokgajah@yahoo.co.id
12.	Telepon	-
13.	Tahun Berdiri	2000
14.	Luas Tanah	2,976M ²
15.	Jumlah Ruang Belajar	15

Data Dokumentasi SMALB Pondok Gajah.⁵²

3. Visi, Misi dan Tujuan Sekolah SMALB Pondok Gajah

a. Visi SMALB Pondok Gajah

⁵¹Arsip Tata Usaha SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

⁵²Dokumentasi SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

Terwujudnya pelayanan yang optimal bagi anak yang berkebutuhan khusus sehingga dapat mandiri dan dapat berperan serta dalam kehidupan bermasyarakat dan berbangsa. Serta terwujudnya pelayanan pendidikan optimal untuk mencapai kemandirian bagi anak-anak berkebutuhan khusus yang mempunyai kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran.

b. Misi SMALB Pondok Gajah

- a) Memperluas kesempatan bagi anak yang berkebutuhan khusus untuk memperoleh pendidikan luar biasa sesuai dengan potensi dan kemampuan dasar yang di miliki baik melalui pendidikan secara segregasi maupun terpadu/ireklusi
- b) Meningkatkan mutu yang relevansi pendidikan luar biasa baik pengetahuan pengalaman atau keterampilan yang memadai dalam memasuki kehidupan di dalam masyarakat
- c) Memperluas kesempatan dan pemerataan pendidikan bagi anak-anak berkebutuhan khusus
- d) Meningkatkan manajemen dan kapasitas pengelola dan pembina serta guru dan tenaga pendidik lainnya pada pendidikan luar biasa sehingga memberikan pelayanan optimal dan profesional terhadap peserta didik/asuh
- e) Memperluas kepedulian dan memperluas jaringan pendidikan khusus dalam upaya mengembangkan dan mensosialisasikan pendidikan luar biasa.

c. Tujuan SMALB Pondok Gajah

- a) Tercipta dan terbinanya kondisi sosial yang humoris dan dinamis
- b) Meningkatkan pelayanan bagi penyandang cacat dalam memenuhi hajat hidup anak didik/asuh
- c) Terpenuhinya kebutuhan anak didik/asuh dalam rangka meneruskan cita-cita sebagai anak bangsa
- d) Menpersiapkan anak cacat untuk menuju ke arah mandiri sesuai dengan jenis kecacatannya
- e) Terpenuhi kewajiban pemerintah sesuai dengan: UUD 1945 Pasal 31, UU No. 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak, UU No. 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat
- f) Membantu meringankan beban negara.

4. Keadaan Tenaga Pendidik Dan Kependidikan SMALB Pondok Gajah

Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan merupakan sumber daya yang sangat penting dalam ruang lingkup sekolah, tanpa ada tenaga pendidik dan tenaga kependidikan maka proses pembelajaran tidak bisa berjalan dengan semestinya. Berikut jumlah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di SMALB Pondok Gajah dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan di SMALB Pondok Gajah.

Data pendidik	Lk	Pr	Jumlah
Guru PNS	3	8	11
Guru Honor	3	5	8
Data tenaga kependidikan			
Pegawai PNS	2	1	3
Pegawai kontrak dan bakti	2	3	5
Total			27

Sumber: Dokumen Arsip Tata Usaha SMALB Pondok Gajah.⁵³

5. Keadaan Siswa SMALB Pondok Gajah

Pada dasarnya siswa adalah orang yang mempunyai fitrah atau potensi dasar baik secara fisik maupun psikis yang perlu dikembangkan. Oleh karena itu sekolah merupakan tempat dimana siswa mengembangkan potensi-potensi yang ada dalam diri siswa apalagi siswa yang memang memiliki kebutuhan khusus. Berikut jumlah siswa/siswi di SMALB Pondok Gajah dapat dilihat pada table dibawah ini:

a. Keadaan Peserta Didik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Jumlah Siswa Berdasarkan Jenis Kelamin SMALB Pondok Gajah.

Laki-laki	Perempuan	Total
38	30	68

b. Peserta Didik Berdasarkan Usia

Tabel 4.4 Jumlah Siswa Berdasarkan Usia SMALB Pondok Gajah.

Usia	L	P	Total
15 tahun	0	0	0
16 tahun	18	12	30

⁵³ Arsip SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

17 tahun	8	11	19
18-19 tahun	12	6	18
> 20 tahun	0	1	1
Total	38	30	68

c. Peserta Didik Berdasarkan Orang Tua

Tabel 4.5 Jumlah Siswa Berdasarkan Penghasilan Orang Tua SMALB Pondok Gajah.

Penghasilan	L	P	Total
Tidak di isi	6	1	7
Kurang dari Rp. 500,000	14	17	31
Rp. 500,000 - Rp. 999,999	6	6	12
Rp. 1,000,000 - Rp. 1,999,999	8	5	13
Rp. 2,000,000 - Rp. 4,999,999	4	1	5
Rp. 5,000,000 - Rp. 20,000,000	0	0	0
Lebih dari Rp. 20,000,000	0	0	0
Total	38	30	68

Sumber :Dokumen Kesiswaan SMALB Pondok Gajah.⁵⁴

6. Keadaan Fasilitas Sarana dan Prasarana SMALB Pondok Gajah

Sarana dan prasarana merupakan suatu penunjang dalam proses pembelajaran, tanpa adanya sarana prasarana yang memadai maka proses

⁵⁴Dokumen Kesiswaan SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

pembelajaran tidak akan berjalan secara efektif dan efisien. Sarana prasarana yang ada di SMALB Pondok Gajah dapat dikatakan sudah mendukung jika dibandingkan dengan pendidikan khusus lainnya yang ada di Kab. Bener Meriah. Berikut sarana dan prasarana yang ada di SMALB Pondok Gajah dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.6 Sarana dan Prasarana SMALB Pondok Gajah

No.	Jenis sarana	Jumlah	Kondisi
1.	Ruang Kepala Sekolah	1	Baik
2.	Ruang Tata Usaha	1	Baik
3.	Ruang Guru	1	Baik
4.	Ruang Kurikulum	-	-
5.	Ruang Kesiswaan	1	Baik
6.	Ruang BK	-	-
7.	Ruang UKS	1	Baik
8.	Asrama Putra	1	Baik
9.	Asrama Putri	1	Baik
10.	Ruang Belajar	15	Baik
11.	Ruang Perpustakaan	-	-
12.	Musholla	1	Baik
13.	Gudang	1	Baik
14.	Kantin	1	Baik
15.	Kamar Mandi/MCK Guru	2	Baik
16.	Kamar Mandi/MCK	2	Baik

Sumber: Dokumen Arsip Tata Usaha SMALB Pondok Gajah.⁵⁵

B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan hasil penelitian yang diperoleh peneliti dilapangan tentang program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener

⁵⁵Arsip SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

Meriah. Berikut hasil penelitian yang diperoleh peneliti setelah melakukan penelitian menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

1. Perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah

Perencanaan pendidikan merupakan suatu proses mempersiapkan seperangkat keputusan untuk kegiatan-kegiatan dimasa depan yang di arahkan untuk mencapai tujuan-tujuan. Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti terhadap subjek terkait dengan perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah.

Untuk mengetahui perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah peneliti mengajukan pertanyaan kepada Kepala Sekolah: “Menurut ibu apa kebijakan sekolah tentang perencanaan program peningkatan kompetensi guru dalam memberikan mutu pelayanan sekolah?”

“Dalam merencanakan program peningkatan kompetensi harus memiliki kebijakan seperti memberikan informasi-informasi kepada tenaga pendidik, agar proses belajar mengajar menjadi efektif dengan demikian mutu pelayanan di sekolah akan bagus”⁵⁶

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada tenaga pendidik non PLB di SMALB Pondok Gajah. “Menurut ibu apa kebijakan sekolah tentang perencanaan program tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah?”

“Sekolah memiliki kebijakan, karna tenaga pendidik ataupun kependidikan pasti memerlukan kebijakan agar tugas-tugas seperti

⁵⁶Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

belajar mengajar menjadi lebih efektif, dan kepala sekolah yang memberikan informasi-informasi tentang kebijakan itu kepada guru-guru”⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh, sekolah SMALB memiliki kebijakan perencanaan program peningkatan kompetensi dalam memberikan mutu pelayanan itu ada. Karena kebijakan yang di berikan kepala sekolah berupa informasi-informasi yang diberikan kepada guru dapat memperoleh hasil belajar mengajar yang efektif sehingga mutu pelayanan di sekolah tersebut bagus.

Selanjutnya pertanyaan kedua yang peneliti ajukan kepada Kepala Sekolah. “Menurut ibu bagaimana cara untuk meningkatkan kompetensi guru non PLB dalam mengajar anak berkebutuhan khusus di sekolah luar biasa?”

“Diadakan pelatihan yang bersertifikat, dan beberapa guru yang non PLB juga mengikuti pelatihan dari jalur undangan juga di adakan bimbingan dari guru senior. Dan juga mengikuti pelatian di Banda Aceh. Sebelumnya pelatihan masih rutin di lakukan, tetapi setelah covid tidak ada lagi pelatihan yang terjadwal pelatihan di sini di lakukan menurut bidang dan jurusan masing-masing.”⁵⁸

Pertanyaan yang sama yang peneliti ajukan kepada tenaga pendidik non PLB di SLB Pondok Gajah.”Menurut ibu bagaimana cara untuk meningkatkan kompetensi guru non PLB dalam mengajar anak berkebutuhan khusus di sekolah luar biasa?”

“mengikuti pelatihan pelatihan yang dikirimkan sekolah secara bergilir,memberikan bimbingan daru guru pembimbing khusus (ABK) atau guru senior dan membawa alat peraga menurut kecacatan masing-masing anak agar guru non PLB tidak memiliki hambatan dalam melakukan proses belajar mengajar.”⁵⁹

⁵⁷Wawancara Dengan Guru Non PLB SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

⁵⁸Wawancara Dengan Kepala Sekolah SLB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

⁵⁹Wawancara Dengan Guru Non PLB Di SLB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh dilapangan bahwa kompetensi tenaga pendidik sangatlah berpengaruh terhadap proses belajar mengajar, karena ke efektifan pembelajaran sangat tergantung kepada kompetensi yang dimiliki guru. Oleh karena itu pelatihan sangat penting diadakan setelah saya amati kompetensi tenaga pendidik di SLB Pondok Gajah sudah bagus baik itu tenaga pendidik PLB maupun non PLB.

Selanjutnya pertanyaan ketiga yang peneliti ajukan kepada Kepala Sekolah.” Menurut ibu dalam jangka waktu berapa lama program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dilaksanakan dalam memberikan mutu pelayanan yang bagus bagi sekolah?”

“Jangka waktu disini tidak pasti dan tidak dapat ditentukan, apalagi anak yang berkebutuhan khusus terutama anak tuna grahita. Hari ini mereka memahami apa yang di ajarkan setelah itu mereka lupa lagi apa yang diajarkan, terkecuali anak berkebutuhan khusus tuna runngu, tuna daksa karna IQ nya sama seperti anak normal pada umumnya.”⁶⁰

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada guru non PLB di SLB Pondok Gajah.” Menurut ibu dalam jangka waktu berapa lama program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dilaksanakan dalam memberikan mutu pelayanan yang bagus bagi sekolah?”

“Dalam memberikan mutu pelayanan yang bagus sekolah tidak bisa menentukan jangka waktu karna sekolah luar biasa pada umumnya tidak sama dengan sekolah-sekolah umum lainnya. Disetiap lembaga pendidikan luar biasa menurut saya jarang bisa menentukan atau menjadwalkan jangka waktu karna anak-anak di PLB bukan hanya memiliki satu kecacatan anak-anak disini juga ada memiliki dua kecacatan yaitu kecacatan ganda yang membuat tenaga pendidik memiliki kendala dalam melakukan proses pembelajaran. Jadi jangka waktunya itu tidak tentu bisa jadi sesuai dengan apa yang di rencanakan dan terkadang juga tidak sesuai.”⁶¹

⁶⁰Wawancara Dengan Kepala Sekolah SLB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

⁶¹Wawancara Dengan Guru Non PLB Di SLB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh dilapangan jangka waktu penentuan pencapaian mutu pelayanan sekolah itu sangat penting. Dan di SLB Pondok Gajah ini jangka waktunya itu tidak dapat di tentukan karena anak-anak disini banyak yang memiliki kecacatan ganda sehingga sulit bagi kepala sekolah dan tenaga pendidik itu menentukan jangka waktu agar mutu pelayanan itu bagus. Bisa jadi mutu pelayanan yang diinginkan itu tercapai menurut jangka waktu yang telah di rencanakan. Tapi kemungkinan besar juga jangka waktu itu tidak tercapai karena tenaga pendidik kesulitan dalam melakukan proses belajar mengajar bagi anak yang memiliki kecacatan ganda.

2. Implementasi Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB PONDOK Gajah Kab. Bener Meriah.

Untuk mengetahui implementasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang telah di persiapkan sebelumnya, pertanyaan pertama peneliti ajukan kepada kepala sekolah SMALB Pondok Gajah: “Menurut ibu bagaimana implementasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?”

“Implementasi dari program yang telah di rencanakan selain di sekolah yaitu melakukan bimbingan dari guru senior, pelatihan juga di ikuti baik antar Kabupaten juga Provinsi. Selain itu sebelum adanya pandemi sekolah juga sering mengundang narasumber dari luar untuk memberikan arahan-arahan untuk mengasah kemampuan dan kompetensi guru.”⁶²

⁶²Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada guru non PLB DI SMALB Pondok Gajah:” Menurut ibu bagaimana implementasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?”

“Dalam pelaksanaan program peningkatan kompetensi guru terutama non PLB, kami selalu mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan sekolah atau juga yang di adakan cabang dinas setempat juga sering mengadakan bimbingan.”⁶³

Pertanyaan kedua peneliti ajukan kepada kepala sekolah SMALB Pondok Gajah:” Menurut ibu bagaimana cara ibu melihat Implementasi baik atau buruknya interaksi/komunikasi guru umum dalam mengajar anak berkebutuhan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?”

”Setelah saya perhatikan komunikasi guru saat ini sangat bagus dan ramah, tetapi jika ada guru yang kurang baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan siswa-siswi kepala sekolah biasanya memberikan teguran dan peringatan dengan memanggil guru yang bersangkutan ke kantor kepala sekolah.”⁶⁴

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada guru non PLB DI SMALB Pondok Gajah:” Menurut ibu bagaimana cara ibu melihat Implementasi baik atau buruknya interaksi/komunikasi guru umum dalam mengajar anak berkebutuhan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?”

”menurut saya komunikasi antara guru dan murid sudah sangat baik, karena dalam berinteraksi dengan siswa-siswi yang berkebutuhan khusus sangat di perlukan kesabaran, dan guru-guru di SMALB memang harus memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai sifat dan tingkah laku anak berkebutuhan khusus.”⁶⁵

⁶³Wawancara Dengan Guru Non PLB di SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

⁶⁴Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

⁶⁵Wawancara Dengan Guru Non PLB di SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

Pertanyaan ketiga peneliti ajukan kepada kepala sekolah SMALB Pondok Gajah:” Menurut ibu apakah tenaga pendidik sudah menerapkan di sekolah mengenai apa saja yang diajarkan dalam mengikuti pelaksanaan pelatihan di luar sekolah agar mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah tetap bagus?”

”Menurut pandangan saya, guru-guru yang mengikuti pelatihan secara berkala sudah 80% menerapkannya di sekolah, walaupun belum sepenuhnya diterapkan karena alat-alat yang di butuhkan di sekolah belum lengkap, mungkin setelah covid19 hilang semua akan di terapkan dengan maksimal.”⁶⁶

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada guru non PLB di SMALB Pondok Gajah:” Menurut ibu apakah tenaga pendidik sudah menerapkan di sekolah mengenai apa saja yang diajarkan dalam mengikuti pelaksanaan pelatihan di luar sekolah agar mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah tetap bagus?”

”menurut saya guru-guru yang mengikuti pelatihan sudah menerapkan dengan baik apa saja yang mereka pelajari dalam pelaksanaan pelatihan baik itu di luar sekolah atau di dalam sekolah, karna tujuan di laksanakan pelatihan ini yaitu agar semua guru baik yang tidak berlatar belakang PLB bisa berinteraksi dengan siswa dengan menerapkan apa yang di pelajari dalam pelaksanaan pelatihan tersebut.”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang di peroleh dalam pelaksanaan program peningkatan kompetensi guru di SMALB Pondok Gajah telah dilakukan dengan baik. Yaitu di mana seluruh tenaga pendidik baik non PLB atau yang berlatar belakang PLB mengikuti pelatihan secara bertahap yang di

⁶⁶Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

⁶⁷Wawancara Dengan Guru Non PLB di SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni

berikan sekolah atau cabang dinas. Sehingga kompetensi guru di SMALB ini sangat baik karena mutu pelayanan sekolah sangat berpengaruh pada kompetensi guru dalam mengajar siswa-siswi apalagi pada tingkat PLB.

3. Evaluasi Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah.

Untuk mengetahui evaluasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik peneliti mengajukan pertanyaan yang telah di siapkan sebelumnya. Pertanyaan pertama peneliti ajukan kepada Kepala Sekolah:” Menurut ibu seberapa penting kegiatan penilaian program peningkatan kompetensi tenaga pendidik di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?”

“Ya melakukan penilaian dan evaluasi itu sangat penting agar kita bisa tau program ini berjalan atau tidak sesuai dengan yang telah direncanakan, berhasil atau tidakah program yang direncanakan dan saya juga sebagai kepala sekolah harus selalu melakukan evaluasi agar program pelatihan ini selalu berjalan dengan lancar.”⁶⁸

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada guru non PLB di SMALB Pondok Gajah.” Menurut ibu seberapa penting kegiatan penilaian program peningkatan kompetensi tenaga pendidik di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?”

“Ya menurut saya sangat penting karena dengan adanya evaluasi kita bisa melihat letak kekurangan program yang telah di rencanakan atau program yang telah terlaksana. Agar kedepanya bisa memperbaiki kekurangan yang terjadi sebelumnya.”⁶⁹

Pertanyaan kedua peneliti ajukan kepada Kepala Sekolah:” Apakah menurut ibu program pelatihan yang diberikan kepada tenaga pendidik di

⁶⁸Wawancara Dengan Kepala Sekolah SLB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

⁶⁹Wawancara Dengan Guru Non PLB Di SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni

SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah sudah mendapatkan hasil yang maksimal?”

“Menurut saya program pelatihan yang diikuti oleh tenaga pendidik sudah mendapatkan hasil yang maksimal, semua itu saya lihat dari cara mereka menerapkan semua itu kepada murid-murid berkebutuhan khusus, dari cara mengajar, cara memberikan materi, cara berinteraksi sudah sangat baik walaupun tenaga pendidik kebanyakan tidak berlatar belakang PLB.”⁷⁰

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada guru non PLB di SMALB Pondok Gajah.” Apakah menurut ibu program pelatihan yang diberikan kepada tenaga pendidik di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah sudah mendapatkan hasil yang maksimal?”

“Menurut saya setelah apa yang saya alami program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi tenaga pendidik sudah berjalan dengan maksimal, karna sangat membantu guru-guru yang tidak berlatar belakang PLB walaupun kompetensinya tidak sama dengan guru-guru yang berlatar belakang PLB tapi dengan adanya pelatihan secara berkala ini sangat membantu guru-guru non PLB.”⁷¹

Pertanyaan ketiga peneliti ajukan kepada Kepala Sekolah:”Bagaimana solusi yang ibu berikan terhadap program pelatihan yang tidak sesuai dengan apa yang direncanakan?”

“menurut saya dalam merencanakan dan menjalankan suatu program tidak semua berjalan dengan baik, jadi atas program yang terlaksana tidak sesuai yang direncanakan maka kami akan memperbaiki dengan sebaik mungkin dan atas program yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang direncanakan kami akan mempertahankan agar tetap baik kedepannya.”⁷²

⁷⁰Wawancara Dengan Kepala Sekolah SLB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

⁷¹Wawancara Dengan Guru Non PLB Di SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni

⁷²Wawancara Dengan Kepala Sekolah SLB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada guru non PLB di SMALB Pondok Gajah.” Bagaimana solusi yang ibu berikan terhadap program pelatihan yang tidak sesuai dengan apa yang direncanakan?”

“solusi dari saya jika siatu program tidak berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan maka harus lebih teliti lagi dalam mengadakan program agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, karena dalam merencanakan sesuatu itu memerlukan pemikiran dan harus saling bertukar pendapat.”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh dilapangan bahwa kepala sekolah melaksanakan proses pengevaluasian yang dimana bertujuan untuk mengetahui apakah program yang dijalankan telah sesuai dengan apa yang direncanakan dan sekaligus mengetahui berhasil atau tidak program yang telah dilaksanakan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang peneliti lakukan di SMALB Pondok Gajah, mengenai program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan maka peneliti akan bahas sebagai berikut:

1. Perencanaan Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik dalam Memberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah.

Perencanaan merupakan patokan yang dijadikan dalam suatu organisasi agar tercapainya tujuan, dan menjadikan suatu kegiatan menjadi lebih mudah, cepat dan tepat. Perencanaan juga mampu mengkoordinasikan pekerjaan serta memberikan informasi dengan akurat dan efektif. Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap kegiatan manajemen atau administrasi. Tanpa

⁷³Wawancara Dengan Guru Non PLB Di SMALB Pondok Gajah Pada Tanggal 3 Juni 2022

perencanaan pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Perencanaan tidaklah di kembangkan berdasarkan teori tetapi sebaliknya teori perencanaan berkembang sebagai kelanjutan dari pengalaman mengenai usaha-usaha manusia untuk mengatasi keadaan lingkungan hidupnya. Perencanaan merupakan juga suatu rangkaian kegiatan berpikir yang berkesinambungan dan rasional untuk memecahkan suatu permasalahan secara sistematis, efektif dan efisien.⁷⁴

Perencanaan pelaksanaan pembelajaran yang sebenarnya merupakan suatu yang termasuk dalam kompetensi guru yaitu kompetensi pedagogik. Rencana pelaksanaan pembelajaran merupakan suatu rencana kegiatan kelas yang di rancang oleh guru yang berisikan skenario tahap demi tahap mengenai segala sesuatu yang akan dilakukan oleh guru bersama siswa terkait dengan materi pokok yang akan dipelajari.⁷⁵

Perencanaan dalam sebuah lembaga pendidikan tentunya tidak boleh melenceng dari tujuan pendidikan itu sendiri, karena tujuan itulah yang nantinya akan menjadi titik tolak penyusunan sebuah kerangka rencana. Karena itu sebuah perencanaan dalam lembaga pendidikan tidak melenceng dari tujuan pendidikan itu sendiri. Guru juga yang harus menyusun perencanaan pembelajaran. Guru harus menghadap masalah-masalah yang muncul

⁷⁴Hikmam, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), h. 101

⁷⁵Aulia Rika Harahap, Andi Prastowo, Kompetensi Guru Sekolah Dasar Dalam Menyusun Perencanaan Pembelajaran Di SLB Kasih Ibu Dolok Masihul, *Jurnal Pendidikan Sosiasal*, Vol. 1, No. 2, 2021, h. 192

sehubungan dengan pelaksanaan proses perencanaan pembelajaran di kelas khususnya bagi guru-guru kelas di SLB. Perencanaan pelaksanaan pembelajaran yang sebenarnya merupakan suatu yang termasuk dalam kompetensi guru yaitu kompetensi pedagogik.

Perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah sudah dilakukan dengan sangat baik hal ini dapat di lihat dengan adanya persiapan yang dilakukan oleh pihak sekolah khususnya kepala sekolah dalam merancang setiap pelatihan, menentukan tempat pelatihan, menentukan waktu pelatihan serta adanya penanggung jawab bagi setiap pelatihan. Dan semua perencanaan sudah disusun dengan sebaik mungkin.

Jadi berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh dilapangan bahwa perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dapat di lihat dari adanya pelatihan dan setiap guru yang mengikuti pelatihan harus bisa bertanggung jawab bertujuan agar terjalanya program sesuai yang diinginkan.

2. Implementasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah.

Pelaksanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SLB merupakan kegiatan yang sudah direncanakan. Pelaksanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dilakukan dengan melakukan pelatihan baik itu pelatihan yang di laksanakan di sekolah, diluar daerah atau mengundang narasumber dari luar daerah ke sekolah.

Dalam proses pelaksanaan suatu program sesungguhnya dapat berhasil, kurang berhasil, ataupun gagal sama sekali apabila ditinjau dari wujud hasil yang dicapai atau *outcomes*. Karena dalam proses tersebut turut bermain dan terlihat sebagai unsur yang pengaruhnya bersifat mendukung maupun menghambat pencapaian sasaran suatu program.

Menurut Ahmad Darmaji pelaksanaan peningkatan kompetensi tenaga pendidik tidak terlepas dari pengetahuan, kemampuan, keterampilan, sikap diri, kebiasaan diri. Dengan demikian untuk meningkatkan keempat kompetensi tersebut maka sekolah ataupun guru harus melakukan kegiatan pendidikan dan pelatihan sesuai bidang keahlian yang dimiliki guru.⁷⁶ Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok berbentuk pelaksanaan kegiatan yang didukung kebijaksanaan, prosedur dan sumber daya di maksudkan membawa suatu hasil untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Peningkatan kompetensi guru dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain melalui kualifikasi akademik guru, pendidikan dan pelatihan, uji sertifikasi, memberi kesempatan perbaikan pembelajaran. Guru wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikasi pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Kompetensi guru meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial. Kompetensi adalah suatu deskripsi dari seseorang yang bekerja di lapangan kerja tertentu mampu

⁷⁶Ahmad Darmaji, *Implementasi.....*, Vol. 1, No. 2, h. 182

mengerjakannya yang harus ditunjukkan orang yang bersangkutan adalah tindakan, perilaku dan hasilnya. Kompetensi guru dalam melaksanakan penelitian tindakan kelas merupakan bagian dari kompetensi profesional oleh sebab itu guru harus mampu melaksanakan penelitian tindakan kelas. Guru perlu melaksanakan penelitian tindakan kelas sebab dengan melaksanakan penelitian ini akan diperoleh manfaat ganda yaitu memperbaiki proses pembelajaran dan meningkatkan kemampuan guru dalam kegiatan pengembangan profesi. Guru pada dasarnya sudah melaksanakan penelitian tindakan kelas, meskipun rancangan, pelaksanaan dan evaluasinya belum sesuai dengan format penelitian tindakan kelas, demikian pula hasil temuan mereka belum dilaporkan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan, namun guru belum menyadarinya jika ia telah melaksanakan penelitian tindakan kelas.⁷⁷

Jadi berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh di lapangan bahwa pelaksanaan peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari adanya pelatihan yang dilakukan cabang dinas. Dalam melakukan pelatihan jika tidak ada undangan dari cabang dinas maka sekolah sendiri yang mengirimkan undangan dilakukannya pelatihan untuk tenaga pendidik non PLB atau tenaga pendidik berlatar belakang PLB.

3. Evaluasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah.

Kegiatan evaluasi program perencanaan peningkatan kompetensi tenaga pendidik SMALB Pondok Gajah. Kegiatan evaluasi program perencanaan

⁷⁷Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional*, (Bandung: Rosdakarya, 2005),h. 80

peningkatan tenaga pendidik dilakukan oleh kepala sekolah dan cabang dinas daerah. Dalam pelaksanaan evaluasi program peningkatan kompetensi dalam penelitian ini sudah dilakukan dengan semestinya dimana kepala sekolah melakukan evaluasi program untuk mengkaji pelaksanaan dari program pelatihan yang telah direncanakan berjalan atau tidak dengan baik serta untuk mengkaji program-program yang harus diperbaiki. Haryono dan Budiyo evaluasi program merupakan proses untuk mengetahui apakah tujuan program telah terealisasi.⁷⁸

Dalam evaluasi program dapat di ketahui apakah program tersebut layak untuk dilanjutkan diperbaiki atau dihapuskan dan kemudian direkomendasikan kepada pemangku kebijakan untuk mengambil keputusan dalam melakukan evaluasi program evaluator dapat melakukannya dengan memilih model-model evaluasi program yang sesuai dengan evaluasi.

Evaluasi program adalah pengumpulan informasi yang sistematis mengenai kegiatan, karakteristik dan hasil dari program untuk membuat penilaian un tuk program ini meningkatkan efektifitas program atau menginformasikan keputusan mengenai pengembangan program dimasa depan. Dari beberapa defenisi dapat disimpulkan bahwa evaluasi program adalah serangkaian kegiatan yang biasanya dilakukan untuk kepentingan pengambilan keputusan dalam rangka menentukan kebijakan selanjutnya.⁷⁹

Evaluasi formatif merupakan elemen-elemen dalam evluasi yang merupakan kegiatan selama implementasi program berjalan. Upaya evaluasi ini

⁷⁸Haryono, Budiyo, dkk, *Sistem Penjaminan.....*, Vol. 1, No. 1, h. 7

⁷⁹Suharsimi Arikunto, *Evaluasi Program Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 2

bertujuan untuk mengumpulkan informasi demi perbaikan program. Sedangkan evaluasi sumatif merupakan evaluasi yang dilakukan di akhir pelaksanaan program bertujuan untuk menilai manfaat atau program hingga dapat di ambil keputusan program tersebut atau tidak. Jika diteruskan memerlukan informasi dan data untuk perbaikan program dan apabila tidak dilanjutkan maka program tersebut dapat digantikan oleh program kompetitif lainnya.⁸⁰

Evaluasi program merupakan proses deskripsi, pengumpulan data dan penyampaian informasi kepada pengambil keputusan yang akan dipakai untuk pertimbangan apakah program perlu diperbaiki, dihentikan atau diteruskan. Adapun perbedaan evaluasi dengan penelitian umumnya terletak pada hasilnya. Hasil evaluasi adalah keputusan, sedangkan hasil penelitian adalah kesimpulan. Evaluasi program dapat disimpulkan sebagai suatu proses pencarian informasi, penemuan informasi dan penetapan informasi yang dipaparkan secara sistematis tentang perencanaan, nilai, tujuan, manfaat, efektifitas dan kesesuaian sesuatu dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu implementasi berbagai konsep tentang evaluasi adalah evaluasi tentang suatu program tertentu, khususnya program pendidikan; oleh karena itu perlu pemaparan tentang apa hakikat program itu.

Jadi berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh di lapangan bahwa kegiatan evaluasi program di SMALB Pondok Gajah dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana program yang telah terlaksana dan untuk menilai program berhasil atau tidak, selain itu evaluasi program juga dilaksanakan guna

⁸⁰Farida Y Tayibnafis, *Evaluasi Program*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 15

memperbaiki suatu program sekaligus memberikan masukan kepada tenaga pendidik agar tercapainya suatu tujuan yang ditetapkan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

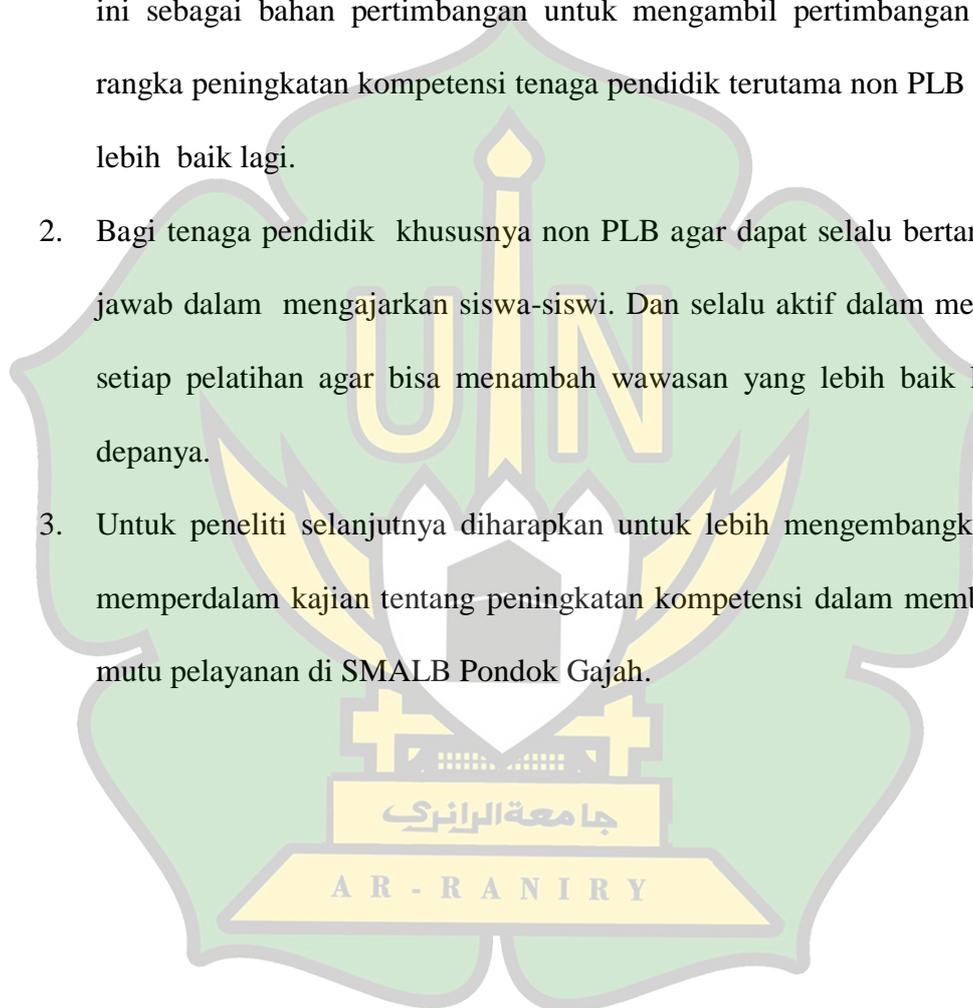
Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah antara lain: a) Perencanaan program melibatkan tenaga pendidik di sekolah tersebut, b) Sekolah merencanakan pelatihan yang di lakukan di sekolah maupun luar sekolah, c) menentukan wilayah pelatihan, menentukan sasaran pelatihan menurut jurusan masing-masing.
2. Tenaga pendidik telah mengikuti pelaksanaan program SMALB Pondok Gajah yang di lakukan secara teratur, baik dalam bentuk pelaksanaan pelatihan dan bimbingan yang di lakukan di sekolah atau luar sekolah.
3. Evaluasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan antara lain sebagai berikut: a) evaluasi pelatihan dilakukan oleh kepala sekolah secara rutin dalam waktu-waktu tertentu, b) kepala cabang dinas juga melakukan evaluasi

secara berkala dalam pelatihan guna meningkatkan kualitas kinerja kepala sekolah dan juga tenaga pendidik.

B. Saran

1. Bagi kepala sekolah sebagai pemimpin dapat mengambil hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil pertimbangan dalam rangka peningkatan kompetensi tenaga pendidik terutama non PLB supaya lebih baik lagi.
2. Bagi tenaga pendidik khususnya non PLB agar dapat selalu bertanggung jawab dalam mengajarkan siswa-siswi. Dan selalu aktif dalam mengikuti setiap pelatihan agar bisa menambah wawasan yang lebih baik lagi ke depannya.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mengembangkan dan memperdalam kajian tentang peningkatan kompetensi dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tanzeh, (2009). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Arbangi, Dakir, Dkk, (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- AS'Adut Tabi'in, (2016). "Kompetensi Guru Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Pada MTsn Pekan Heran Indragri Hulu".
- Aulia Rika Harahap, Andi Prastowo, (2021). "Kompetensi Guru Sekolah Dasar Dalam Menyusun Perencanaan Pembelajaran Di SLB Kasih Ibu Dolok Masihul".
- Buchari Alma, (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Dasmiah, (2021). *Model Manajemen Pelayanan Pendidikan ABK*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dedi Setiawan, (2018). "Pemberdayaan Guru Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SLB".
- Dieni Laylatu Zakia, (2015). "Guru Pembimbing Khusus (GPK Pilar Pendidikan Inklusi)".
- Djamaroh, Saiful Bahri, (1994). *Prestasi Belajar dan Kompetensi Guru*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Dudung Juhana, Ali Mulyawan, (2015). "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardika Indonesia Bandung".
- Dwi Sartica, (2016). "Evaluasi Penyelenggaraan Program Pendidikan Inklusif Di Kota Palangkaraya".
- Erika Yuna Wardah, (2019). "Peranan Guru Pembimbing Khusus Lulusan Non Pendidikan Luar Biasa (PLB) Terhadap Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus Di Sekolah Inklusi Kabupaten Lumajang".
- Feraleys Novauli, (2015). "Kompetensi guru Dalam Peningkatan Prestasi Belajar Pada SMP Negeri Dalam Kota Banda Aceh".
- Galang Surya Gumilang, (2016). "Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bimbingan Konseling".
- Imanto Rahadi, (2017). "Perencanaan Program Peningkatan Kinerja Guru Sekolah Dasar Inklusif Di Kabupaten Lombok Barat".

- Irjus Indriawan, Umi Masitah, dkk, (2020). *Guru Profesional*. Jawa Tengah: Lakeisha.
- Jamil Suprihatiningrum, (2014). *Guru Profesional*. Jogjakarta: AR-Ruzz Media.
- K, Sri Kusuma Wardani, Ni Luh Putu Nina Sriwhartini, Dkk, (2020). “Pelaksanaan Program Pendidikan Inklusif Bagi Anak Berkebutuhan Khusus Di SDN 20 Mataram”.
- Kusnandi, (2019). “Mengartikulasikan Perencanaan Pendidikan Di Era Digital”.
- Leonard, (2015). “Kopetensi Tenaga Kependidikan Di Indonesia”.
- Lilik Maftuhatin, (2014). “Evaluasi Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus Di Kelas Inklusif Di SD Plus Darul Ulum Jombang”.
- M. Shabir U, (2012). “Kedudukan Guru Sebagai Pendidik”.
- Maswan, (2015). “Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah”.
- Muhammad Basri, (2011). “Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan”.
- Muhammad Irwansyah, (2020). *Karakteristik Guru Persfektif Hadis Nabawi*. Pekanbaru: Gerupedia.
- Muhlison,(2014). “Guru Profesional”.
- Ni Nyoman Srinadi, (2019). “Upaya Meningkatkan Kompetensi Guru Dalam Menyusun Rencana Program Pembelajaran Harian Melalui Bimbingan Berkelanjutan”.
- Nusa Putra, Ninin Dwi Lestari, (2012). *Penelitian Kualitatif PAUD Pendidikan Anak Usia Dini*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Prasetyo, Wimar, (2012). *Manajemen Pelayanan Publik*. Surabaya: Berawijaya University.
- Riki Dewantara, Budi Susetyo, (2018). “Bentuk Evaluasi Pembelajaran Anak Tunarungu Di Sekolah Dasar Inklusif”.
- Rina Febriana, (2019). *Kompetensi Guru*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rohiat, (2010). *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refika Adikarya.
- Rustina Anjar Rokhani, Agustina Sri Purnami, (2021). “Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan”.
- Sri Judiani, (2011). “Kreativitas Dan Kompetensi Guru Sekoah Dasar”.

Sudarwan Danim, (2007). *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksar.
Sugiono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sumardi, (2016). *Pengembangan Profesionalisme Guru Berbasis MGMP*. Yogyakarta: Deepublish.

Syamy Noor Hasanah, Irfan Noor, Dkk, (2020). “Dukungan Sosial Pada Anak Dengan Autisme Dari Orang Tua Yang Memiliki Lembaga Pendidikan Dan Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus(ABK)”.

Tatang Amri, (1998). *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH NOMOR: B-17732 /Un.08/FTK/KP.07.6/12/2021

TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-Raniry Banda Aceh tanggal 10 November 2021
- Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara:
1. Mujiburrahman sebagai Pembimbing Pertama
2. Safridi sebagai Pembimbing Kedua
- untuk membimbing Skripsi:
Nama : Eliza Fitri
NIM : 180 206 029
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Kompetensi Tenaga Pendidik dalam Peningkatan Mutu Layanan di SMALB Pondok Gajah Bener Merjah
- KEDUA : Pembayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap tahun Akademik 2021/2022
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan;

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada tanggal : 17 Desember 2021
An. Rektor
Dekan,

Muslim Razali



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Syekh Abdur Ra'uf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-5975/Un.08/FTK.1/TL.00/05/2022
Lampu :-
hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala Sekolah Luar Biasa YIBM Pondok Gajah

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menjelaskan bahwa:

Nama/NIM : **ELIZA PITRI / 180206029**
Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Pendidikan Islam
sekarang Alamat : Kampung Barabung, kec. Darussalam, Kab. Aceh besar

Saudara yang disebutkan namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik di sSekolah Luar Biasa YIBM Pondok Gajah**

Demikian surat yang kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Banda Aceh, 17 Mei 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 17 Juni 2022

Dr. M. Chalis, M.Ag.

AR - RANIRY



YAYASAN ILHAM BENER MERIAH
SLB YIBM PONDOK GAJAH
KECAMATAN BANDAR KABUPATEN BENER MERIAH
Jalan, Simpang Bathin - Pondok Gajah
Email : Email : slbyibmpondokgajah2021@gmail.com

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor: 422.1/135/SLB YIBM/2022

Sehubungan dengan surat pengantar Penelitian Ilmiah Mahasiswa dengan Nomor.B-5975/Un.08/FTK.1/TL.00/05/2022 tanggal 17 Mei 2022, maka Kepala Sekolah SLB YIBM Pondok Gajah Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah,dengan ini meytatakan :

Nama : **ELIZA PITRI**
Nim : 180206029
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII (Delapan)

Adalah benar yang namanya tersebut di atas telah melakukan penelitian Ilmiah di SLB YIBM Pondok Gajah Kampung Pondok Gajah Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah pada Tanggal 02 Juni 2022 s.d 03 Juni 2022,untuk kelengkapan data penyusunan Sekrepsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang berjudul,**Progran Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidikan di Sekolah Luar Biasa YIBM Pondok Gajah.**

Demikianlah surat keterangan ini kami buat dengan sebenar benarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

امعة الرانيري Pondok Gajah,04 Juni 2022

Kepala Sekolah SLB YIBM Pondok Gajah

AR-RANIY



Nip.19640823 198610 2 001

**Instrumen Penelitian Program Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik
dalam Meberikan Mutu Pelayanan di SMALB Pondok Gajah**

No.	Rumusan Masalah	Indikator	Pertanyaan Kepala sekolah Luar Biasa	Pertanyaan Guru Umum Sekolah Luar Biasa
1.	Bagaimana perencanaan program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?	(Sudjana) a. Menetapkan peran guru b. Cara peningkatan kompetensi guru c. Program peningkatan kompetensi guru d. Menentukan jangka waktu e. Pelatihan berkala	1. Menurut ibu seberapa penting peran guru dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah luar biasa? 2. Menurut ibu bagaimana cara untuk meningkatkan kompetensi guru umum dalam mengajar anak berkebutuhan khusus di sekolah luar biasa? 3. Menurut ibu program sekolah yang bagaimanakah yang cocok untuk meningkatkan kompetensi seorang guru di sekolah luar biasa? 4. Menurut ibu	1. Menurut ibu kompetensi seperti apa yang harus dimiliki guru umum dalam berinteraksi dan bersosial isai dengan anak berkebutuhan khusus? 2. Perencanaan apa saja yang ibu buat dalam memberikan mutu layanan yang bagus pada anak berkebutuhan khusus? 3. Perencanaan

			<p>dalam jangka waktu berapa kah program peningkatan kompetensi tenaga pendidik di laksanakan dalam memberikan mutu pelayanan yang bagus bagi sekolah?</p> <p>5. Apakah sekolah mengadakan pelatihan secara berkala mengenai peningkatan kompetensi guru?</p>	<p>pembelajaran seperti apa yang ibu buat agar mutu pelayanan di sekolah ini bisa menjadi lebih baik lagi?</p> <p>4. Menurut ibu apakah jenis program pelatihan guru umum dan khusus di sekolah luar biasa sama atau berbeda?</p> <p>5. Menurut ibu, apa yang seharusnya di lakukan kepala sekolah dalam membimbing guru umum</p>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

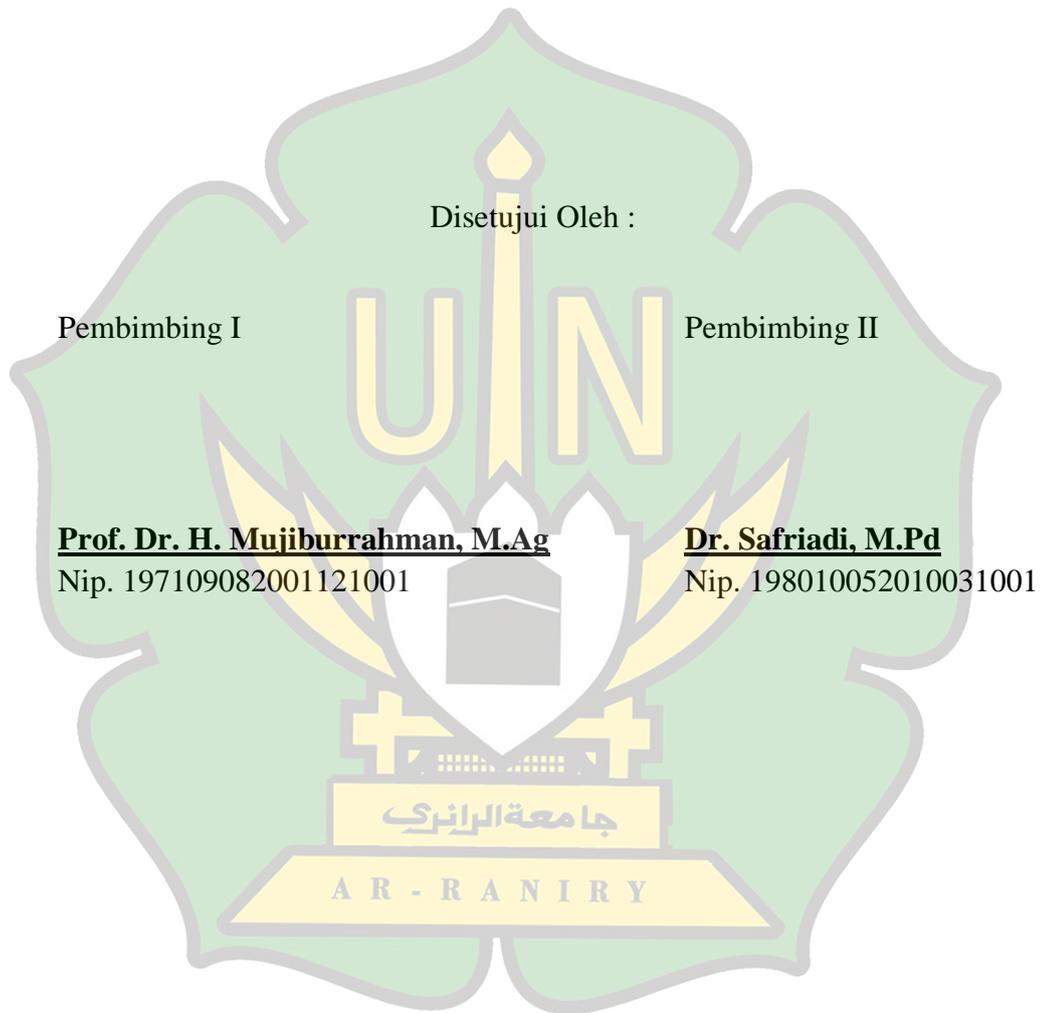
				<p>agar memiliki kompetensi yang bagus dalam mengajar anak berkebutuhan khusus?</p> <p>6. Kesiapan apa saja yang dilakukan guru umum sebelum melakukan aktifitas pembelajaran kepada anak berkebutuhan khusus?</p>
2.	<p>Bagaimana implementasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan mutu</p>	<p>(Ramayulis)</p> <p>a. Komunikasi</p> <p>b. Konsistensi informasi</p> <p>c. Ketersediaan sumber daya</p> <p>d. Komitmen pelaksanaan program</p>	<p>1. Bagaimana cara ibu melihat baik atau buruknya interaksi/komunikasi guru umum dalam mengajar anak berkebutuhan</p>	<p>1. Menurut ibu bagaimana konsistensi kepala sekolah dalam memberika</p>

	<p>pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?</p>		<p>khusus?</p> <p>2. Bagaimana informasi yang ibu berikan kepada guru umum di sekolah luar biasa agar bisamemberikan mutu pelayanan yang bagus?</p> <p>3. Apakah menurut ibu guru umum di sekolah luar biasa sudah memiliki kompetensi yang cukup dalam mengajar anak berkebutuhan khusus?</p> <p>4. Apakah ada kerjasama antara dinas pendidikan daerah dan sekolah dalam melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi guru?</p> <p>5. menurutibubagaimana wewenang dan tanggung jawab tenaga</p>	<p>n pelatihan pada guru?</p> <p>2. Menurut ibu bagaimana wewenang dan tanggung jawab tenaga pendidik dalam melakanakan program pelatihan yang telah direncanakan?</p> <p>3. Menurut ibu apakah guru umum harus memiliki kompetensi yang khusus agar dapat bersosialisasi dengan baik pada anak</p>
--	-----------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			pendidik dalam melaksanakan program pelatihan yang telah direncanakan ?	<p>berkebutuhan khusus?</p> <p>4. Menurut ibu bentuk program pelatihan seperti apa yang sesuai dengan guru umum yang mengajar di sekolah luar biasa?</p> <p>5. Menurut ibu seberapa penting kompetensi guru dalam memberikan mutu pelayanan di sekolah?</p>
3.	Bagaimana evaluasi program peningkatan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan	(Arikunto dan Jabar) a. Menilai program berhasil atau tidak b. Menilai program berjalan dengan	1. Menurut ibu	1. Menurut ibu
			seberapa penting kegiatan penilaian program peningkatan kompetensi tenaga	seberapa penting kegiatan penilaian program

	<p>mutu pelayanan di SMALB Pondok Gajah Kab. Bener Meriah?</p>	<p>baik atau masih perlu perbaikan</p> <p>c. Solusi atas berjalan baik atau tidaknya program</p>	<p>pendidik?</p> <p>2. Apakah menurut ibu program pelatihan yang di berikan kepada guru mendapatkan hasil yang maksimal?</p> <p>3. Bagaimana caraibu dalam menyikapi pelaksanaan program pelatihan yang tidak maksimal?</p> <p>4. Bagaimana solusi yang ibu berikan terhadap program pelatian yang tidak sesuai dengan apa yang di rencanakan?</p>	<p>peningkata n kompetensi tenaga pendidik?</p> <p>2. Apakah menurut ibu program pelatihan yang di berikan kepada guru mendapkat n hasil yang maksimal?</p> <p>3. Bagaimana caraibu dalam menyikapi pelaksanaa n program pelatihan yang tidak maksimal?</p> <p>4. Bagaimana solusi yang ibu berikan terhadap program pelatian</p>
--	----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				yang tidak sesuai dengan apa yang di rencanakan?
--	--	--	--	--------------------------------------------------



Pedoman Wawancara Kepala Sekolah

A. Perencanaan

1. Menurut ibu seberapa penting peran guru dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah luar biasa?
2. Menurut ibu bagaimana cara untuk meningkatkan kompetensi guru umum dalam mengajar anak berkebutuhan khusus di sekolah luar biasa?
3. Menurut ibu program sekolah yang bagaimanakah yang cocok untuk meningkatkan kompetensi seorang guru di sekolah luar biasa?
4. Menurut ibu dalam jangka waktu berapa lama program peningkatan kompetensi tenaga pendidik di laksanakan dalam memberikan mutu pelayanan yang bagus bagi sekolah?
5. Apakah sekolah mengadakan pelatihan secara berkala mengenai peningkatan kompetensi guru?

B. Implementasi

1. Bagaimana cara ibu melihat baik atau buruknya interaksi/ komunikasi guru umum dalam mengajar anak berkebutuhan khusus?
2. Bagaimana informasi yang ibu berikan kepada guru umum di sekolah luar biasa agar bisa memberikan mutu pelayanan yang bagus
3. Apakah menurut ibu, guru umum di sekolah luar biasa sudah memiliki kompetensi yang cukup dalam mengajar anak berkebutuhan khusus?
4. Apakah ada kerjasama antara dinas pendidikan daerah dan sekolah dalam melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi guru?
5. menurut ibu bagaimana wewenang dan tanggung jawab tenaga pendidik dalam melaksanakan program pelatihan yang telah direncanakan ?

C. Evaluasi

1. Menurut ibu seberapa penting kegiatan penilaian program peningkatan kompetensi tenaga pendidik?
2. Apakah menurut ibu program pelatihan yang diberikan kepada guru mendapatkan hasil yang maksimal?
3. Bagaimana cara ibu dalam menyikapi pelaksanaan program pelatihan yang tidak maksimal?
4. Bagaimana solusi yang ibu berikan terhadap program pelatihan yang tidak sesuai dengan apa yang direncanakan?

Pedoman Wawancara Tenaga Pendidik Non PLB

A. Perencanaan

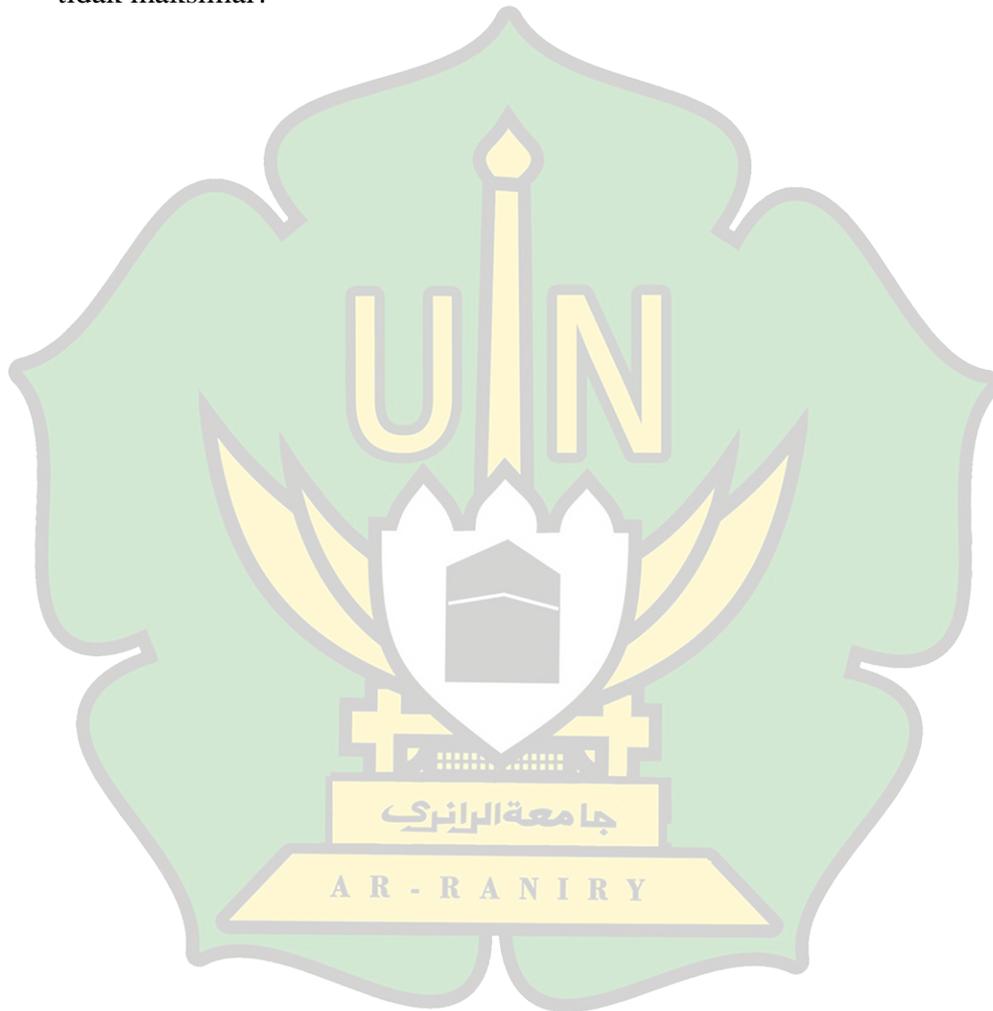
1. Menurut ibu kompetensi seperti apa yang harus di miliki guru umum dalam berinteraksi dan bersosialisasi dengan anak berkebutuhan khusus?
2. Perencanaan apa saja yang ibu buat dalam memberikan mutu layanan yang bagus pada anak berkebutuhan khusus?
3. Perencanaan pembelajaran seperti apa yang ibu buat agar mutu pelayanan di sekolah ini bisa menjadi lebih baik lagi?
4. Menurut ibu apakah jenis program pelatihan guru umum dan khusus di sekolah luar biasa sama atau berbeda?
5. Menurut ibu, apa yang seharusnya dilakukan kepala sekolah dalam membimbing guru umum agar memiliki kompetensi yang bagus dalam mengajar anak berkebutuhan khusus?
6. Kesiapan apa saja yang di lakukan guru umum sebelum melakukan keaktifan pembelajaran kepada anak berkebutuhan khusus?

B. Implementasi

1. Menurut ibu bagaimana konsistensi kepala sekolah dalam memberikan pelatihan pada guru?
2. Menurut ibu bagaimana wewenang dan tanggung jawab tenaga pendidik dalam melaksanakan program pelatihan yang telah di rencanakan?
3. Menurut ibu apakah guru umum harus memiliki kompetensi yang khusus agar dapat bersosialisasi dengan baik pada anak berkebutuhan khusus?
4. Menurut ibu bentuk program pelatihan seperti apa yang sesuai dengan guru umum yang mengajar di sekolah luar biasa?
5. Menurut ibu seberapa penting kompetensi guru dalam memberikan mutu pelayanan di sekolah?

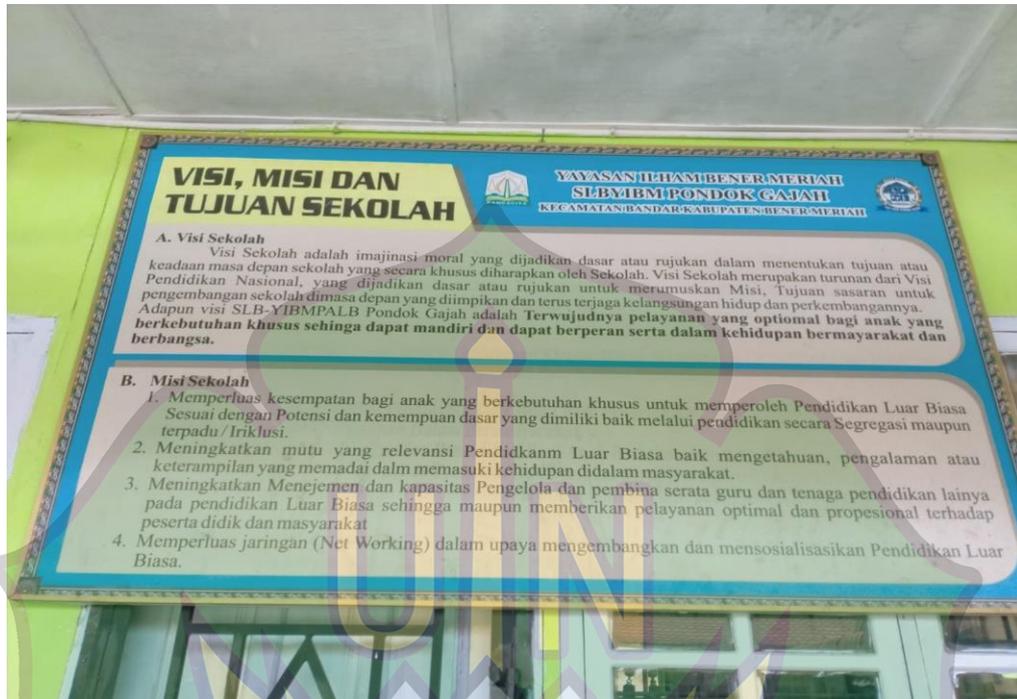
C. Evaluasi

1. Menurut ibu seberapa penting kegiatan penilaian program peningkatan kompetensi tenaga pendidik?
2. Apakah menurut ibu program pelatihan yang di berikan kepada guru mendapatkan hasil yang maksimal?
3. Bagaimana cara ibu dalam menyikapi pelaksanaan program pelatihan yang tidak maksimal?



DAFTAR GAMBAR

Dokumentasi kegiatan penelitian di SMALB Pondok Gajah Kab. Beer Meriah



Visi, misi dan tujuan SMALB Pondok Gajah



Kantor kepala sekolah SMALB Pondok Gajah



Kantor dewan guru SMALB Pondok Gajah



Wawancara dengan guru non PLB SMALB Pondok Gajah



Wawancara dengan kepala sekolah SMALB Pondok Gajah



Dokumentasi bersama anak disabilitas SMALB Pondok Gajah



Pelatihan guru SLB di dinas pendidikan Bener Meriah



Guru non PLB yang mengikuti pelatihan di dinas pendidikan Bener Meriah



Bimbingan khusus dari guru senior kepada guru non PLB



Pelatihan guru PLB dan non PLB di hotel oasis Banda Aceh

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Eliza Pitri
NIM : 180206029
Tempat, Tanggal Lahir : Benel Lukup II, 04 April 2000
Alamat : Kampung Bener Lukup II, Kec. Bener Kelipah,
Kab. Bener Meriah
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Telp/Hp : 081361509063
E-mail : elizapitri04@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD/MIN : SD Negeri Bener Lukup II
SMP/MTsN : SMP Negeri 1 Bandar
SMA/MAS : SMA Negeri 1 Bandar
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Saripudin
Nama Ibu : Siti Khadijah
Pekerjaan Ayah : Petani
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua : Kampung Bener Lukup II, Kab. Bener Meriah

