

## PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN PENGEMBANGAN DIRI TERHADAP MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH DASAR

Oleh:

Momo Sukarma<sup>1</sup>, Ipong Dekawati<sup>2</sup>, Nunik Yudaningsih<sup>3</sup>,  
Badrud Tamam<sup>4</sup>, Andri Supriadi<sup>5</sup>, Ruhita Ruhita<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Universitas Wiralodra, Email : [sukarma130769@gmail.com](mailto:sukarma130769@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Wiralodra, Email : [ipongdekawati@unwir.ac.id](mailto:ipongdekawati@unwir.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Wiralodra, Email : [nunik.yudaningsih@unwir.ac.id](mailto:nunik.yudaningsih@unwir.ac.id)

<sup>4</sup>Universitas Wiralodra, Email : [badrudtamam@unwir.ac.id](mailto:badrudtamam@unwir.ac.id)

<sup>5</sup>Universitas Wiralodra, Email : [andrisupriadi@unwir.ac.id](mailto:andrisupriadi@unwir.ac.id)

<sup>6</sup>Universitas Wiralodra, Email : [ruhita@unwir.ac.id](mailto:ruhita@unwir.ac.id)

**Citation** : Sukarma, M, Dekawati, I, Yudaningsih, N, Tamam, B, Supriadi, A, dan Ruhita, R, Pengaruh Manajemen KONflik dan Pengembangan Diri Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan di Sekolah Dasar, *Edum Journal*, 8 (1), 182 – 200

**DOI:** <https://doi.org/10.31943/edumjournal.v8i1.315>

### ABSTRAK

Keberadaan sekolah dasar memiliki peran penting sebagaimana diterangkan di atas. Oleh karenanya, sekolah dasar senantiasa harus berbenah diri agar dapat memberikan pelayanan kependidikan sesuai harapan penggunanya. Pemerintah telah memajukan pendidikan dasar melalui pengembangan kurikulum, ketersediaan berbagai sarana prasarana. Ketika sekolah-sekolah tersebut memiliki kurikulum dan sarana yang memadai, maka pelayanan pendidikan menjadi faktor penentu menjadi dasar pilihan para orangtua untuk menyekolahkan anaknya. Banyak faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan pendidikan, di antaranya manajemen konflik dan pengembangan diri guru. Dalam penelitian ini ingin mengetahui dan menganalisis besaran pengaruh manajemen konflik dan pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *deskriptif* dan *verifikatif*, dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket skala Likert, terhadap 50 orang guru. Pengambilan sample menggunakan *purposive sampling*. Hal ini dilakukan karena waktu pelaksanaan penelitian yang terbatas dan telah disetujui oleh pemangku kepentingan. Pengolahan hasil penelitian menggunakan teknik analisis regresi. Uji signifikansi menggunakan uji-F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen konflik terhadap mutu pelayanan pendidikan dengan persamaan regresi yang diperoleh  $Y = 65,489 + 0,258X_1$ , dengan besaran pengaruh 4%. Sementara sisanya sekitar 96% dipengaruhi oleh faktor lain. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan dengan persamaan regresi yang diperoleh  $Y = 38,878 + 0,589X_1$ , dengan besaran pengaruh 25,5%. Sementara sisanya sekitar 74,5% dipengaruhi oleh faktor lain. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan terhadap mutu pelayanan pendidikan dengan persamaan regresi yang diperoleh  $Y = 35,556 + 0,271X_1 + 0,570X_2$ , dengan besaran pengaruh 25,7%. Sementara sisanya sekitar 74,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Beranjak dari kondisi tersebut, penulis menyarankan: (1) Dalam rangka memperbaiki kondisi kedua dimensi yang masih mendapat skor rendah tersebut, untuk memperbaiki suasana toleransi dapat dilakukan dengan cara memberikan pencerahan kepada para guru untuk lebih fleksibel dalam menerima perbedaan pendapat, nilai, atau pandangan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan lingkungan yang memungkinkan kerja sama meskipun adanya perbedaan. Guna lebih kompromistik, Ketika terjadi konflik hendaknya melibatkan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk mencapai kesepakatan di mana setiap pihak memberikan atau menahan sebagian dari keinginan atau tuntutan. Kompromi diterapkan untuk mencapai solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. (2) Bagi guru pengembangan

diri melalui pelatihan merupakan suatu keniscayaan, karena ilmu pengetahuan terus berkembang seiring dengan tuntutan kemajuan dari masyarakatpun meningkat. Untuk mengimbangi dinamika kemajuan tersebut pelatihan bagi guru menjadi penting. Guna memaksimalkan hasil dari pengembangan diri melalui pelatihan dimaksud hendaknya pelatihan disesuaikan dengan melihat *gap* atau kesenjangan antara kemampuan yang harus dimiliki dengan kemampuan yang dimiliki saat ini. Metodenya yang terkenal dengan istilah SGTNA atau *skill gap training need analysis*. Melalui analisis tersebut dapat diketahui training apa yang sebaiknya diberikan kepada guru.

**Kata Kunci: Manajemen Konflik, Mutu Pelayanan, Pengembangan Diri.**

## A. PENDAHULUAN

Pendidikan pada tataran sekolah dasar memiliki peran yang sangat penting dalam pembentukan fondasi intelektual, sosial, dan moral anak-anak. Pertama-tama, di tingkat ini, anak-anak mulai membangun dasar kemampuan membaca, menulis, dan berhitung, keterampilan dasar yang menjadi fondasi untuk pembelajaran selanjutnya. Melalui proses ini, mereka tidak hanya mengembangkan keterampilan akademis, tetapi juga belajar berpikir kritis dan memecahkan masalah (Melianti *et al*, 2023). Kemampuan ini sangat penting dalam menghadapi tantangan yang kompleks di masa depan.

Sekolah dasar juga menjadi tempat di mana anak-anak mulai membentuk keterampilan sosial dan emosional mereka. Melalui interaksi dengan teman sekelas dan guru, mereka belajar menghargai perbedaan, bekerja sama, dan membangun hubungan interpersonal yang sehat. Lingkungan pendidikan ini memberikan kesempatan bagi anak-anak untuk mengasah keterampilan komunikasi dan mengembangkan empati terhadap orang lain (Farida & Friani, 2018). Dengan demikian, pendidikan di sekolah dasar tidak hanya mempersiapkan anak-anak untuk sukses akademis, tetapi juga membentuk mereka menjadi individu yang tangguh secara sosial.

Pendidikan di sekolah dasar memiliki dampak jangka panjang terhadap pengembangan karakter dan nilai-nilai moral anak-anak. Guru di tingkat ini tidak hanya bertanggung jawab untuk menyampaikan materi pelajaran, tetapi juga berperan sebagai contoh teladan dalam membentuk sikap dan perilaku positif (Ananda, 2017). Melalui pengajaran nilai-nilai seperti integritas, tanggung jawab, dan rasa hormat terhadap sesama, sekolah dasar membantu membentuk fondasi moral yang kuat pada anak-anak. Dengan demikian, pendidikan di tingkat ini bukan hanya tentang transfer pengetahuan, tetapi juga membentuk karakter yang akan membimbing mereka dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Keberadaan sekolah dasar memiliki peran penting sebagaimana diterangkan di atas. Oleh karenanya, sekolah dasar senantiasa harus berbenah diri agar dapat memberikan pelayanan kependidikan sesuai harapan penggunanya. Pemerintah telah memajukan pendidikan dasar melalui pengembangan kurikulum, ketersediaan berbagai sarana prasarana. Ketika sekolah-sekolah tersebut memiliki kurikulum dan sarana yang memadai, maka pelayanan pendidikan menjadi faktor penentu menjadi dasar pilihan para orangtua untuk menyekolahkan anaknya.

Penyediaan fasilitas dan sumber daya yang memadai juga turut berkontribusi. Sekolah dasar yang dilengkapi dengan perpustakaan, laboratorium, dan teknologi pendukung pembelajaran dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih menyeluruh (Kastro, 2020). Pemerintah dan pihak terkait perlu bekerja sama untuk memastikan ketersediaan buku-buku bermutu, alat-alat praktikum, dan akses internet yang memadai. Dengan memastikan infrastruktur yang baik, sekolah dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sebagai salah satu upaya dalam menjaga mutu pelayanan pendidikan. Mengamankan mutu pelayanan pendidikan di sekolah dasar adalah langkah esensial untuk mencapai tujuan pembentukan fondasi intelektual, sosial, dan moral yang kuat bagi anak-anak.

Mengacu pada pendapat Suryadi (2009:4) yang menyatakan bahwa mutu layanan pendidikan akan tercipta jika seluruh aspek pelayanan mulai dari awal hingga akhir proses penyelenggaraan pendidikan dilaksanakan dengan pengawasan yang baik dengan mengikuti standar prosedur serta melakukan pencatatan dan dokumentasi prosedur yang menyimpang sehingga menjadi data yang tersip untuk pelaksanaan perbaikan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan yang diberikan (Suryadi, 2009:4).

Akan tetapi mutu pelayanan pendidikan pada Sekolah Dasar di Gugus Ki Hajar Dewantara Kecamatan Sukahaji Kabupaten Majalengka masih dapat dikatakan belum mencapai harapan. Ketika

penulis melaksanakan observasi pra penelitian menemukan berbagai kendala yang perlu mendapatkan perhatian yang serius, di antaranya: Perhatian pihak sekolah yang dilakukan oleh kepala sekolah beserta guru belum sepenuhnya berfokus pada pengguna (peserta dan orangtua peserta didik). Belum semua guru terlibat dalam pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen pendidikan secara menyeluruh. Karena kesibukkan internal masih dijumpai pendidik dan tenaga kependidikan kurang responsif terhadap masyarakat pengguna yaitu orang tua peserta didik. Masih dijumpai elemen masyarakat yang belum yakin akan kemampuan institusi pendidikan dalam melaksanakan proses pembelajaran. Baik kurang yakin oleh karena sumber daya manusianya maupun fasilitas dan perlengkapannya. Operasional pendidikan yang berlangsung belum sepenuhnya mengimplementasikan sistem yang disepakati. Unsur-unsur pelayanan yang terlihat atau terasa langsung oleh para pengguna jasa pendidikan masih kurang diperhatikan. Misalnya saja: lingkungan sekolah tidak rapi, toilet kurang bersih, pakaian seragam guru kurang menggambarkan kerapian seprang pendidik. Perbaikan dalam rangka pemeliharaan dilaksanakan secara tidak berkesinambungan.

Banyak aspek yang dapat mempengaruhi kondisi mutu pelayanan pendidikan. Selain kemampuan sumber daya manusia, sarana prasarana juga aspek lainnya yang dianggap penting seperti lingkungan belajar yang kondusif juga budaya organisasi sekolah. Dalam penelitian kali ini penulis bermaksud melihat mutu pelayanan pendidikan serta kaitannya dengan manajemen (pengelolaan) konflik dan pengembangan diri guru. Kuat dugaan bahwa manajemen konflik dan pengembangan diri guru memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan pendidikan baik secara parsial maupun ganda.

Guru yang tidak memiliki kualifikasi yang memadai menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya mutu pelayanan pendidikan. Guru yang berkualitas dan berkompeten memiliki peran krusial dalam memberikan materi pembelajaran dengan metode yang efektif, merangsang minat belajar, serta membimbing siswa dalam memahami konsep-konsep kunci (Jayanti *et al*, 2024).

Kurangnya pelatihan dan pengembangan profesional untuk guru dapat mengakibatkan penyampaian materi yang kurang efektif dan tidak mampu merangsang minat belajar siswa (Nurgiansah & Pringgowijoyo, 2020). Selain itu, kurangnya insentif untuk menarik individu berkualitas tinggi ke profesi pendidikan juga turut menyumbang pada rendahnya mutu pelayanan pendidikan. Investasi dalam pelatihan dan pengembangan guru juga menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikan di tingkat sekolah dasar (Maulansyah *et al*, 2023).

Permasalahan lainnya melibatkan rendahnya partisipasi orang tua dalam pendidikan anak-anak. Kurangnya keterlibatan orang tua dalam kegiatan sekolah dan kurangnya pemahaman tentang pentingnya pendidikan dapat menghambat perkembangan anak-anak. Oleh karena itu, menyadarkan orang tua akan peran penting mereka dalam mendukung proses pendidikan menjadi kunci untuk mengatasi rendahnya mutu pelayanan pendidikan (Ummah *et al*, 2023).

Konflik di antara siswa, guru, dan pihak sekolah dapat menghambat proses pembelajaran dan menciptakan lingkungan yang tidak kondusif untuk perkembangan akademis dan sosial siswa (Anabila *et al*, 2023). Rendahnya pemahaman tentang cara mengelola konflik, baik di tingkat individual maupun institusional, dapat menciptakan ketegangan yang merugikan untuk seluruh komunitas pendidikan.

Meningkatkan kemampuan manajemen konflik di lingkungan pendidikan dapat membantu menciptakan suasana yang lebih positif dan produktif. Pelatihan rutin untuk guru dan staf sekolah dalam menangani konflik, pembentukan tim mediasi, dan penerapan kebijakan yang mendukung resolusi konflik dapat menjadi langkah-langkah konkrit untuk mengatasi permasalahan ini (Anita *et al*, 2022). Meningkatkan manajemen konflik di sekolah dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih aman, mendukung, dan berfokus pada pembangunan potensi maksimal setiap siswa.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam. Manusia memiliki perbedaan jenis kelamin, strata sosial, dan ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku, agama, kepercayaan, aliran politik, serta budaya dan tujuan hidupnya. Dalam sejarah umat manusia, perbedaan inilah yang selalu menimbulkan konflik. Selama masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindarkan dan selalu akan terjadi (Wirawan, 2010:1).

Konflik dapat terjadi antara individu-individu, antara kelompok-kelompok dan antara organisasi-organisasi. Apabila dua individu masing-masing berpegang pada pandangan yang sama sekali bertentangan tanpa ada kompromi, kemudian menarik kesimpulan yang berbeda dan cenderung bersifat tidak toleran, maka dapat dipastikan akan timbul konflik tertentu (Winardi, 1994:3). Berdasarkan hal tersebut, konflik dapat dipandang sebagai pertentangan atau perbedaan antara dua kekuatan yang disertai dengan intimidasi dan kekerasan untuk saling menguasai. Umumnya konflik terjadi apabila tidak ada pihak yang mau mengalah dalam mengatasi suatu permasalahan sehingga mereka saling emosi dan menyebabkanlah yang namanya konflik ini (Kartono, 2007:76).

Konflik dapat di tinjau dari segi kalimat merupakan berasal dari bahasa Latin “*configure*” yang dapat kita maknai sebagai tindakan saling memukul. Secara rinci dijelaskan oleh Sunarta (2011) bahwa “*configure*” tersusun dari dua suku kata yaitu “*con*” yang berarti bersama-sama sedangkan “*fligo*” yang berarti pemogokan, pemukulan, melumatkan, penghancuran. Secara sosiologis, konflik adalah suatu proses sosial dimana dua orang atau lebih (atau kelompok) saling bergumul, biasanya dengan tujuan untuk mencapai kemenangan satu pihak atas pihak lainnya (Sofiyati, 2011).

Adapun konflik organisasi dapat diartikan sebagai perselisihan antara orang-orang dalam suatu organisasi atau kelompok (Stoner & Wankel, 1986). Konflik tersebut umumnya terjadi dikarenakan kedua kelompok mengalami kesulitan untuk bekerja sama ketika harus saling berbagi sumber daya yang terbatas namun memiliki aktivitas kerja dan/atau sudut pandang yang berbeda. Karena itu, konflik juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana dua atau lebih pihak dihadapkan dengan motif, keyakinan, nilai, dan tujuan yang saling bertentangan. Dengan demikian, konflik bisa dialami oleh siapapun dan dimanapun, termasuk oleh komunitas di sekolah. Siswa, guru ataupun kepala sekolah dalam waktu-waktu tertentu berpotensi dihadapkan dengan konflik (Wijono, 2003:16).

Konflik yang dialami individu di sekolah dapat hadir dalam berbagai bentuk, antar individu dengan individu, individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok. Sebagai contoh, seorang guru berhadapan kepala sekolah, seorang guru berhadapan dengan guru, sekelompok guru berhadapan dengan seorang guru, dan sejenisnya. Konflik yang terjadi di antara mereka bisa bersifat tertutup, terbuka, dan bahkan menjadi konfrontasi (Wijono, 2003:18).

Berdasarkan paparan di atas, konflik dalam penelitian ini diartikan sebagai pertentangan atau perbedaan antara dua kekuatan yang disertai dengan intimidasi atau kekerasan untuk saling menguasai. Umumnya konflik terjadi apabila tidak ada pihak yang mau mengalah dalam mengatasi suatu permasalahan sehingga memunculkan pertikaian.

Manajemen adalah suatu proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan, dan pelaksanaannya yang dilakukan oleh kelompok untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah lembaga. Sehingga, dapat diartikan bahwa manajemen tidak terlepas dari perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan dan pelaksanaan. Untuk itu, manajemen konflik melibatkan langkah-langkah yang perlu diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam mengarahkan perselisihan pada hasil tertentu yang dapat berupa penyelesaian konflik dan menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat atau agresif (Santoso & Budiarti, 2014:119).

Secara konseptual, pengertian manajemen konflik (*Conflict Management*) dapat didefinisikan sebagai proses, seni ilmu dan segala sumber daya yang tersedia dalam individu, kelompok ataupun organisasi untuk mencapai tujuan mengelola konflik. Menurut Ross, manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam mengarahkan perselisihan pada hasil tertentu yang dapat berupa penyelesaian konflik dan menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat atau agresif (Santoso & Budiarti, 2014:119). Lebih lanjut, manajemen konflik juga dapat dipandang sebagai bentuk transformasi konflik yang dilakukan oleh pimpinan dalam menstimulasi, menyusun strategi konflik, dan menyelesaikan konflik untuk meningkatkan kinerja individu dan produktivitas organisasi (Mulyono, 2009:17). Berdasarkan beberapa definisi yang telah dipaparkan, manajemen konflik dalam penelitian ini adalah langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam mengarahkan perselisihan pada hasil tertentu yang dapat berupa penyelesaian konflik untuk membangun dan mempertahankan kerjasama yang kooperatif dalam mencapai sasaran pekerjaan.

Sementara itu, Van Niekerk, *et al.* (2017) mengukur manajemen konflik berdasarkan pendekatan/strategi yang dilakukan, yaitu kompromi (*compromising*), penghindaran (*avoiding*), dan dominasi (*dominating*). Strategi manajemen konflik yang bersifat kompromi umumnya menjadi pilihan

yang efektif dalam beberapa situasi kerja. Dalam beberapa kasus, kompromi mungkin merupakan solusi yang baik untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak. Namun, dalam situasi lain, diperlukan pula strategi manajemen konflik yang berbeda tergantung pada kompleksitas, urgensi, dan dinamika konflik. Kondisi tersebut juga selaras dengan hasil penelitian Salleh (2013) bahwa manajemen konflik yang efektif memerlukan perpaduan antara berbagai pendekatan yang berorientasi pada proses pencarian solusi, diantaranya: diskusi, investigasi penyebab konflik, toleransi, kompromi, dan konseling rekonsiliasi. Pada penelitian ini, kelima pendekatan tersebut dijadikan sebagai dimensi manajemen konflik dengan uraian sebagai berikut; (1) Diskusi. Diskusi merupakan pendekatan di mana pihak-pihak yang terlibat dalam konflik duduk bersama untuk membahas perbedaan pendapat, masalah, atau ketegangan. Dalam hal ini, proses diskusi melibatkan pertemuan formal atau informal di mana masalah dapat dibahas secara terbuka. (2) Penyelidikan terhadap Penyebab Konflik. Penyelidikan terhadap penyebab konflik merupakan bentuk penyelidikan terhadap akar permasalahan. Hal ini melibatkan upaya untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan konflik muncul sehingga dapat diatasi secara lebih efektif. (3) Toleransi. Toleransi dalam manajemen konflik mencakup kemampuan untuk menerima perbedaan pendapat, nilai, atau pandangan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan lingkungan yang memungkinkan kerja sama meskipun adanya perbedaan. (4) Kompromi. Kompromi dalam manajemen konflik melibatkan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk mencapai kesepakatan di mana setiap pihak memberikan sebagian dari keinginan atau tuntutanannya. Kompromi diterapkan untuk mencapai solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. (5) Konseling rekonsiliasi. Konseling rekonsiliasi dalam manajemen konflik melibatkan upaya untuk mendamaikan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik melalui proses konseling atau mediasi. Tujuan dari konseling tersebut adalah untuk memulihkan hubungan dan membangun pemahaman bersama.

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa dampak-dampak positif konflik adalah meningkatnya ketertiban dan kedisiplinan dalam menggunakan waktu bekerja, meningkatnya hubungan kerja sama yang produktif, meningkatnya motivasi kerja untuk melakukan kompetisi secara sehat antar pribadi maupun antar kelompok dalam organisasi, dan meningkatnya kecenderungan karyawan yang keluar masuk. Bentuk bekerja yang efektif dan efisien pada akhirnya akan mengurangi konflik yang terjadi dalam internal organisasi pendidikan dan manajemen memiliki peran dalam mengurangi dan menyelesaikan konflik yang terjadi.

Beranjak dari paparan di atas pula, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan manajemen konflik adalah upaya sekolah dalam menggali kebutuhan dan aspirasi peserta didik beserta orang tua sebagai pihak pengguna layanan melalui program sekolah yang inovatif dengan melibatkan seluruh komponen sekolah di mana tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa namun juga sebagai pelanggan yang memerlukan pelayanan internal. Untuk mengukurnya menggunakan dimensi dari Salleh (2013), yaitu: (1) Diskusi; (2) Investigasi penyebab konflik; (3) Toleransi; (4) Kompromi; (5) Konseling rekonsiliasi.

Guru diharuskan melakukan pengembangan diri sebagai bagian dari Program Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PPB). Menurut Glatthorn (1991) dalam (Hidayat, 2017:258-259), pengembangan profesi guru secara umum dapat dibagi menjadi tiga bentuk utama, yaitu: Pengembangan intensif, yang merupakan jenis pengembangan yang dilakukan (3) sesuai dengan kebutuhan guru yang ditetapkan oleh pimpinan. (2) Pengembangan kooperatif, merupakan bentuk pengembangan yang dilakukan melalui kerja sama dalam satu tim dengan rekan sejawat. Pengembangan mandiri, yaitu bentuk pengembangan yang dilakukan (1) melalui inisiatif diri sendiri. Tindakan ini bersifat otonom, di mana guru merencanakan, melaksanakan, dan menganalisis umpan balik dari pengembangan diri melalui teknik evaluasi diri.

Pengembangan diri dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh guru untuk meningkatkan profesionalisme mereka agar memiliki kompetensi profesi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Artinya, guru diharapkan mampu melaksanakan tugas pokok dan kewajiban dalam proses pembelajaran/pembimbingan, termasuk pelaksanaan tugas tambahan yang relevan dengan fungsi sekolah (Priatna & Sukanto, 2013).

Hidayat (2017:274) mendefinisikan pengembangan diri sebagai semua tindakan yang ditujukan untuk meningkatkan profesionalisme seorang guru sehingga memiliki kompetensi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan “Standart Nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, serta sumber



belajar lainnya yang dapat menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.”

Berdasar Permenpan No 16 tahun 2009 tentang Jabatan Fungsional Guru dan angka kreditnya Pengembangan keprofesian berkelanjutan adalah pengembangan kompetensi Guru yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan, bertahap, berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalitasnya. Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan guna mendukung Pengembangan Profesi bagi Guru Pembelajar (PPGP) sebagai salah satu unsur utama dalam kenaikan pangkat dan pengembangan karirnya selain kegiatan pembelajaran/ pembimbingan dan tugas tambahan lain yang relevan dengan fungsi sekolah/madrasah yang diberikan angka kredit untuk kenaikan pangkat/jabatan fungsional guru.

Harapannya melalui Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan guna mendukung PPGP akan terwujud guru yang profesional yang bukan hanya sekedar memiliki ilmu pengetahuan yang kuat, tuntas dan tidak setengah-setengah, tetapi tidak kalah pentingnya juga memiliki kepribadian yang matang, kuat dan seimbang. Dengan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kuat, tuntas dan tidak setengah-setengah serta kepemilikan kepribadian yang prima, maka diharapkan guru terampil membangkitkan minat peserta didik kepada ilmu pengetahuan dan teknologi melalui penyajian layanan pendidikan yang bermutu. Mereka mampu membantu dan membimbing peserta didik untuk berkembang dan mengarungi dunia ilmu pengetahuan dan teknologi yang secara cepat berubah sebagai ciri dari masyarakat abad ke-21.

Hasil penelitian Qomariah (2015) menyatakan pelatihan dilakukan guna membekali guru secara konkrit dalam mengembangkan keprofesian mereka melalui pelatihan dan proses pembimbingan. Pelatihan pengembangan keprofesian berkelanjutan menjadi bentuk kegiatan yang sangat tepat serta aplikatif dalam membekali guru suatu keterampilan untuk pengembangan keprofesian mereka. Guru sebagai profesi memiliki kewajiban dalam menjalankan tugas serta fungsi sebagai pengemban pendidikan yang profesional.

Pengembangan keprofesian berkelanjutan, meliputi: 1) pengembangan diri: (1) diklat fungsional; dan (2) kegiatan kolektif Guru yang meningkatkan kompetensi dan/atau keprofesian Guru. 2). publikasi Ilmiah: (1) publikasi ilmiah atas hasil penelitian atau gagasan inovatif pada bidang pendidikan formal; dan (2) publikasi buku teks pelajaran, buku pengayaan, dan pedoman Guru; (3) karya Inovatif: (1) menemukan teknologi tepat guna; (2) menemukan/menciptakan karya seni; (3) membuat/modifikasi alat pelajaran/peraga/praktikum; dan (4) mengikuti pengembangan penyusunan standar, pedoman, soal dan sejenisnya (Priatna & Sukanto (2013:191).

Langkah-langkah dalam melakukan pengembangan diri menurut Hanafi (2011) adalah sebagai berikut: (1) Menganalisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Pada tahap ini, sekolah membuat analisa dan perencanaan terkait dengan diklat apa yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja guru. (2) Menentukan tujuan pelatihan. Tujuan ini berfungsi sebagai indikator untuk melihat keberhasilan suatu pelatihan. (3) Program Pelatihan. Secara umum pelatihan atau pengembangan dapat dibagi menjadi dua yaitu *on the job training* dan *off the job training*. *On the job training* merupakan program pelatihan atau pengembangan yang dilakukan sambil bertugas dalam organisasi. *Off the job learning* adalah program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di luar tugas organisasi. (4) Evaluasi dan modifikasi pelatihan. Pelatihan yang baik memerlukan evaluasi sebagai *feedback* untuk pelatihan sebelumnya. Jika memang diperlukan, sekolah bisa melakukan modifikasi atas hasil evaluasi pelatihan. Dengan demikian, pelatihan-pelatihan yang diperuntukkan untuk guru sangat bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan manajemen kinerja sendiri.

Pengembangan diri dalam penelitian ini adalah upaya untuk meningkatkan profesionalisme diri agar memiliki kompetensi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau kebijakan pendidikan nasional serta perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni. Kegiatan tersebut dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) fungsional dan teknis atau melalui kegiatan kolektif guru.

Pendidikan dan pelatihan (diklat) fungsional adalah upaya peningkatan kompetensi guru dan/atau pementapan wawasan, pengetahuan, sikap, nilai, dan keterampilan yang sesuai dengan profesi guru yang bermanfaat dalam pelaksanaan tugas guru melalui lembaga yang memiliki ijin penyelenggaraan dari instansi yang berwenang. Guru dapat mengikuti kegiatan diklat fungsional, atas

dasar penugasan baik dari kepala sekolah/madrasah maupun atas kehendak sendiri setelah mendapat izin dari atasan langsung.

Kegiatan pelatihan dapat berupa kursus, pelatihan, penataran, in house training dengan durasi minimal 30 jam yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan atau pemerintah daerah pada lembaga diklat yang ditunjuk seperti PPPPTK, LPMP, LPPKS, Badan Diklat Daerah, lembaga Diklat yang diselenggarakan oleh masyarakat yang mendapat izin operasional dari pemerintah atau pemerintah Daerah.

Berdasarkan hasil penelitian Yusnita, *et al.* (2018), guru perlu mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pedagogik mereka serta kinerja dalam mengajar dan menilai, jika pengetahuan guru meningkat, itu pasti akan berdampak pada kinerja mereka di sekolah. Penelitian Gomes, *et al.* (2019) menyatakan pelatihan guru awal adalah periode penting untuk membawa perubahan dalam masyarakat seksis melalui pendidikan. Meningkatkan kesadaran di antara agen-agen utama perubahan sosial dan pendidikan adalah langkah pertama yang mendasar dalam proses implementasi proyek-proyek pendidikan bersama yang akan mengakhiri diskriminasi gender. Penelitian Hasanah, dkk. (2010) menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan diklat terhadap membaiknya iklim kerja dan akan mengakibatkan naiknya kinerja guru di lingkungan sekolah.

*Training Effectiveness in Improving Teachers Professionalism Competence in School* diteliti oleh Sukartono, *et al.* (2016) menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan dapat dicapai dengan memperhatikan beberapa aspek terkait kejelasan tujuan, berdasarkan kebutuhan, sesuai dengan hasil uji pemetaan dan kompetensi, dilakukan secara rutin dan berkala, penghematan anggaran pelatihan, memiliki kemudahan dalam implementasi dan disebarluaskan dan ditindaklanjuti kegiatan monitoring dan evaluasi.

Dari uraian diatas disimpulkan pelatihan guru adalah jenis pelatihan keprofesionalan guru yang bertujuan untuk memelihara dan/atau meningkatkan kemampuannya sebagai guru sesuai dengan tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan/atau perubahan kurikulum dan perkembangan masyarakat dengan bekerjasama dengan dinas terkait.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 35 Tahun 2010 menyatakan bahwa: diklat fungsional adalah kegiatan guru dalam mengikuti pendidikan atau pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keprofesionalan guru yang bersangkutan dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan kegiatan kolektif guru adalah kegiatan guru dalam mengikuti kegiatan pertemuan ilmiah atau mengikuti kegiatan bersama yang dilakukan guru baik di dalam sekolah maupun di luar sekolah (seperti Kelompok Kerja Guru/Musyawarah Guru Mata Pelajaran- /Musyawarah Guru Bimbingan dan Konseling), dan bertujuan untuk meningkatkan keprofesionalan guru.

Beberapa contoh bentuk kegiatan kolektif guru antara lain: 1) Lokakarya atau kegiatan bersama (Kelompok Kerja Guru/Musyawarah Guru Mata Pelajaran/Musyawarah Guru Bimbingan dan Konseling, Kelompok Kerja Kepala Sekolah dan Musyawarah Kerja Kepala Sekolah) untuk menyusun dan/atau mengembangkan perangkat kurikulum, pembelajaran, penilaian, dan/atau media pembelajaran; 2) Keikutsertaan pada kegiatan ilmiah (seminar, koloqium, lokakarya, bimbingan teknis, dan/atau diskusi panel), baik sebagai pembahas maupun peserta.

Penelitian Alwi (2009) menyatakan KKG merupakan suatu wadah dalam pembinaan kemampuan profesional guru, pelatihan, tukar menukar informasi, berdiskusi, memecahkan masalah-masalah pembelajaran, pembuatan media pembelajaran, dalam suatu mata pelajaran tertentu sesuai dengan tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka meningkatkan kualitas pribadi guru dalam proses belajar mengajar.

Penelitian Mulyawan (2012) menyatakan dengan kegiatan kolektif guru dapat diperoleh dengan cara pengembangan pengalaman dalam pelatihan seperti pelatihan pengembangan kurikulum, pelaksanaan MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran), pelatihan penyusunan administrasi pembelajaran seperti silabus, RPP dan kurikulum. Kegiatan yang diselenggarakan dapat menetapkan bahwa seorang guru memenuhi standar profesional maka proses pelatihan dipandang sebagai bagian esensial dalam upaya peningkatan kompetensi profesional guru dalam korelasi dengan bidang profesi yang ditekuni.

Pengembangan diri dalam penelitian ini adalah upaya peningkatan profesionalisme diri guna memiliki keterampilan yang sesuai dengan regulasi dan kebijakan pendidikan nasional, sejalan

dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui berbagai kegiatan, seperti pendidikan dan pelatihan (diklat) secara teknis, serta melalui partisipasi dalam kegiatan kolektif bersama rekan-rekan guru. Untuk mengukurnya menggunakan dimensi dari Priatna dan Sukanto (2013), yaitu: (1) Pelatihan guru; (2) Kegiatan kolektif guru.

Mutu bukan sekadar konsep namun juga suatu filosofi dan pendekatan metodologi yang mengarahkan suatu organisasi dalam merencanakan perubahan dan mengelola agenda di tengah tekanan eksternal yang berlebihan (Sallis, 2012:33). Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mutu didefinisikan sebagai ukuran baik buruk suatu benda, taraf atau derajat (Alwi, 2008:925). Berkaitan dengan hal tersebut, mutu menjadi deskripsi dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam memuaskan kebutuhan pelanggan (Arcaro, 2005:85). Karena itu, mutu merupakan konsep yang berkenaan dengan penilaian bagaimana suatu produk memenuhi kriteria, standar atau rujukan tertentu.

Secara konseptual mutu dapat dibagi ke dalam tiga kategori utama, yaitu mutu sebagai konsep absolut (mutlak), mutu dalam konsep relatif, dan mutu dalam pandangan konsumen (Umaedi, 2004:161). Mutu sebagai konsep absolut dianggap sebagai sesuatu yang ideal dan tidak ada duanya. Mutu sebagai konsep relatif dipandang sebagai suatu produk atau jasa yang telah memenuhi persyaratan, kriteria atau spesifikasi yang ditetapkan (standar). Sedangkan mutu menurut konsumen menekankan pada posisi konsumen sebagai penentu akhir dari mutu suatu produk atau jasa sehingga prioritas utama berada pada kepuasan konsumen. Sejalan dengan hal tersebut, Fattah (2013:2) mendefinisikan mutu sebagai kemampuan yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*service*) yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan, kepuasan pelanggan yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua yaitu internal dan eksternal *customer*. Internal *customer* yaitu siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar dan eksternal *customer* yaitu masyarakat dan dunia industri.

Pada dunia pendidikan, standar mutu dirumuskan melalui hasil belajar mata pelajaran skolastik yang dapat diukur secara kuantitatif, dan pengamatan secara kualitatif, khususnya bidang-bidang pengetahuan sosial (Depdiknas, 2011:2). Rumusan mutu pendidikan bersifat dinamis dan dapat ditelaah dari berbagai sudut pandang. Kesepakatan tentang konsep mutu dikembalikan pada rumusan acuan atau rujukan yang ada seperti kebijakan pendidikan, proses belajar mengajar, kurikulum, sarana dan prasarana, fasilitas pembelajaran dan tenaga kependidikan sesuai dengan kesepakatan pihak-pihak yang berkepentingan. Karena itu, pendidikan yang bermutu merupakan hasil dari suatu proses pendidikan yang diselenggarakan dengan baik, efektif dan efisien.

Pada konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan. Hal ini didukung oleh pendapat Suryadi dan Tilaar (1995:108), yang mendefinisikan mutu pendidikan sebagai kemampuan sistem pendidikan yang diarahkan secara efektif untuk meningkatkan nilai tambah faktor *input* agar menghasilkan *output* yang setinggi-tingginya. Hal ini berarti mutu pendidikan dapat dicapai apabila produk atau jasa penyelenggaraan pendidikan memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu produsen yang konsisten.

Mutu pendidikan merupakan hal pokok bagi penyelenggaraan sekolah sehingga tinggi rendahnya pelayanan pendidikan yang dapat diberikan sekolah menentukan kekuatan sekolah untuk tetap bertahan dan bersaing dengan sekolah lain. Adapun layanan atau pelayanan itu sendiri, secara umum didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya (Tjiptono, 2004:94). Adapun konteks produk pada dunia pendidikan lebih bersifat *service* (layanan) dibandingkan *goods* (barang). *User* (pelanggan) pendidikan ada yang bersifat internal dan eksternal. Guru dan peserta didik adalah pemakai jasa pendidikan yang bersifat internal. Sedangkan orang tua, masyarakat dan dunia kerja adalah pemakai eksternal jasa pendidikan. Pemakai ini perlu mendapat perhatian karena mutu dalam pendidikan harus memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan semua pemakai (*stakeholder*). Dalam hal ini pemakai yang menjadi fokus utama pendidikan adalah “*learners*” (peserta didik). Peserta didik yang menjadi alasan utama diselenggarakan pendidikan, dan peserta didik pula yang menyebabkan keberadaan lembaga maupun sistem pendidikan.

Permadi (1998) dalam Mulyasa (2009: 225-6) mendefinisikan mutu terpadu di dalam lembaga pendidikan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, melalui pembinaan budaya kerja sehingga berkembang dengan baik dan melibatkan seluruh karyawan dalam pendidikan. Motivasi, sikap, kemauan dan dedikasi untuk kebutuhan pelanggan menjadi bagian yang terpenting. Mutu pelayanan



pendidikan dalam hal ini bukanlah masukan (peserta didik) dan keluaran (lulusan), tetapi mengenai pelanggan yang mempunyai kebutuhan dan cara memuaskan pelanggan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan pendidikan memandang produk usaha pendidikan sebagai jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan beserta seluruh karyawan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu. Menurut Mulyasa (2009: 226) lulusan peserta didik yang telah menyelesaikan pendidikannya adalah individu yang perilaku dan perbuatannya sesungguhnya bukan hanya dipengaruhi ilmu dan keterampilan yang diperolehnya selama mengenyam pendidikan, melainkan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain diantaranya termasuk motivasi kerja, sikap dan latar belakang budaya serta pengaruh lingkungan.

Menurut Permadi dan Arifin (2009: 9) manajemen pendidikan dalam perspektif mutu terpadu adalah melakukan perbaikan pelayanan belajar secara kontinu. Proses perbaikan menjadi proses berkelanjutan dalam menilai hasil mutu layanan pendidikan dan memperbaiki kekurangan sehingga hasil produk dan jasanya selalu memenuhi perkembangan tuntutan kebutuhan yang dapat diterima pelanggan. Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan tersebut, maka institusi pendidikan harus mampu melakukan inovasi dalam proses yang berujung pada produk atau jasa sebagai hasilnya.

Aspek fokus mutu layanan pendidikan tidak hanya melibatkan perlunya pemenuhan kebutuhan pelanggan eksternal. Seluruh komponen dalam institusi merupakan pelanggan yang memerlukan pelayanan internal agar mereka mampu mengerjakan tugas secara efektif. Setiap orang yang bekerja dalam sekolah, perguruan tinggi atau universitas menjadi penyedia jasa dan juga sekaligus pelanggan. Dengan demikian, mutu layanan pendidikan akan tercipta jika seluruh aspek pelayanan mulai dari awal hingga akhir proses penyelenggaraan pendidikan dilaksanakan dengan pengawasan yang baik dengan mengikuti standar prosedur serta melakukan pencatatan dan dokumentasi prosedur yang menyimpang sehingga menjadi data yang tersip untuk pelaksanaan perbaikan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan yang diberikan (Suryadi, 2009:4).

Program mutu pelayanan pendidikan di sekolah dapat dilaksanakan dengan baik apabila didasari empat faktor utama, yaitu: adanya komitmen pada perubahan, memiliki pemahaman yang jelas akan kondisi sosial yang sedang terjadi, memiliki visi yang jelas terhadap masa depan, dan memiliki rencana yang jelas (Sukmadinata, dkk, 2010:8-9). Untuk itu, terdapat lima prinsip utama yang perlu dimiliki sekolah dalam melaksanakan program mutu pelayanan pendidikan, diantaranya (Sukmadinata, dkk, 2010:13):

#### 1) Berfokus pada pelanggan

Pemahaman bahwa setiap produk pendidikan memiliki pengguna (*customer*) perlu dimiliki oleh setiap anggota sekolah yang mana masing-masing diantaranya merupakan pemasok (*supplier*) dan pengguna (*customer*). Menurut Ascaro (2006: 38) dalam sekolah bermutu, setiap orang menjadi *customer* dan pemasok sekaligus. Secara khusus, *customer* sekolah adalah siswa dan keluarganya. Merekalah yang memetik manfaat dari sekolah. Para orang tua adalah pemasok sistem pendidikan. Orang tua menyerahkan anaknya kepada sekolah bermutu terpadu sebagai siswa yang siap belajar. Tanggungjawab sekolah bermutu terpadulah untuk bekerja bersama orang tua mengoptimalkan potensi siswa agar mendapat manfaat dari proses belajar di sekolah. Memuaskan harapan pelanggan berarti mengantisipasi kebutuhan pelanggan pada masa datang. Sekolah perlu mengembangkan kualitas, setiap orang dalam sistem sekolah mesti mengakui bahwa output lembaga pendidikan adalah *costumer*.

#### 2) Keterlibatan menyeluruh

Mutu pelayanan pendidikan dapat tercipta ketika terjadi transformasi mutu yang melibatkan seluruh anggota sekolah dengan mengadopsi paradigma pendidikan baru. Hal ini sesuai dengan pendapat Arcaro (2005:41) yang menyatakan bahwa mutu menjadi tanggung jawab seluruh pihak di sekolah. Untuk itu, manajemen perlu memiliki komitmen yang terfokus pada kualitas serta mendorong guru dan siswa untuk mengubah cara kerja lama kepada cara kerja baru. Hal ini dimaksudkan agar semua komponen dalam lembaga pendidikan ikut terlibat secara aktif dalam operasional lembaga pendidikan, dan pemberdayaan warga sekolah (pimpinan, tenaga administrasi, tenaga pendidik dan peserta didik). Dengan demikian, sekolah dapat mengetahui informasi kesenjangan atau kebutuhan yang menyangkut seluruh komponen sekolah. Berdasarkan kondisi tersebut, semua komponen dapat berperan dalam mengusulkan rencana-rencana kegiatan yang seharusnya dilaksanakan.

#### 3) Pengukuran

Mutu pelayanan pendidikan dapat dijaga dan ditingkatkan manakala sekolah memiliki aspek pengukuran yang jelas. Adapun salah satu perwujudan mutu pelayanan pendidikan dapat diukur dari skor prestasi belajar lulusan. Untuk itu, guru perlu menguasai teknik-teknik pengumpulan dan analisis data, bukan saja data kemampuan lulusan, melainkan semua data yang terkait dengan kegiatan dan penunjang pelaksanaan pendidikan.

#### 4) Pendidikan sebagai sistem

Pendidikan sebagai sistem memiliki sejumlah komponen, seperti siswa, guru, kurikulum, sarana-prasarana, media, sumber belajar, orang tua, dan lingkungan. Diantara komponen-komponen tersebut terjalin hubungan yang berkesinambungan dan keterpaduan dalam pelaksanaan sistem.

#### 5) Perbaikan yang berkelanjutan

Upaya peningkatan mutu pelayanan pendidikan memerlukan pengkajian atas rekam jejak layanan pendidikan untuk disempurnakan dengan melakukan analisis secara berkala.

Berdasarkan paparan di atas, mutu pelayanan pendidikan dalam penelitian ini merupakan upaya sekolah untuk memahami kebutuhan dan harapan peserta didik serta orang tua peserta didik sebagai pengguna sehingga program yang dihasilkan menjadi sebuah bentuk inovasi yang melibatkan seluruh komponen institusi dengan turut menempatkan mereka sebagai penyedia jasa dan juga sekaligus pelanggan yang memerlukan pelayanan internal. Dimensi yang digunakan merupakan hasil adaptasi temuan Sukmadinata, dkk (2010: 10) yaitu: 1) Berfokus pada pengguna; 2) Keterlibatan menyeluruh; 3) Pengukuran; 4) Pendidikan sebagai system; 5) Perbaikan yang berkelanjutan.

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah pendekatan atau teknik yang digunakan oleh peneliti untuk merencanakan, mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian memberikan kerangka kerja sistematis yang membimbing jalannya proses penelitian. Menurut Creswell (2014), metode penelitian adalah pendekatan, teknik, dan cara pandang yang digunakan oleh peneliti untuk merancang studi dan merencanakan pengumpulan data dengan tujuan memahami dan menjawab pertanyaan penelitian. Sejalan dengan hal tersebut, Sekaran (2003) menyatakan bahwa metode penelitian mencakup langkah-langkah yang digunakan untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi penelitian. Hal ini melibatkan pemilihan subjek penelitian, pengumpulan data, analisis, dan interpretasi hasil. Karena itu, metode penelitian memberikan dasar sistematis untuk menjalankan penelitian dan menjadi landasan bagi validitas dan kehandalan temuan yang dihasilkan.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif dan analisis verifikatif. Hal ini dilakukan untuk menginvestigasi hubungan dan dampak terkait variabel-variabel yang diteliti sehingga diperoleh pemahaman yang terstruktur dan faktual mengenai keterkaitan antara variabel yang sedang diteliti. teknik pengumpulan data menggunakan angket skala Likert, terhadap 50 orang guru. Pengolahan hasil penelitian menggunakan teknik analisis regresi. Uji signifikansi menggunakan uji-F.

### D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Variabel manajemen konflik dengan dimensi yang diadaptasi dari Salleh (2013), yaitu: (1) Diskusi; (2) Investigasi penyebab konflik; (3) Toleransi; (4) Kompromi; (5) Konseling rekonsiliasi. Mendapat penilaian dari responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1 bawah ini.

**Tabel 1: Kecenderungan Skor Variabel Manajemen Konflik (X<sub>1</sub>)**

| No | Dimensi                      | Skor Capaian | Skor Maksimal | Persentase (%) |
|----|------------------------------|--------------|---------------|----------------|
| 1  | Diskusi                      | 3,58         | 5             | 71,60          |
| 2  | Investigasi penyebab konflik | 3,31         | 5             | 66,20          |
| 3  | Toleransi                    | 2,98         | 5             | 59,60          |

|   |                        |      |   |       |
|---|------------------------|------|---|-------|
| 4 | Kompromi               | 2,93 | 5 | 58,60 |
| 5 | Konseling rekonsiliasi | 3,72 | 5 | 74,40 |

Pada tabel 1 di atas terlihat bahwa dari lima dimensi yang kondisinya telah bagus baru tiga dimensi, yaitu: dimensi diskusi, dimensi investigasi penyebab konflik, dan dimensi konseling rekonsiliasi. Sedangkan dua dimensi lagi, yaitu: dimensi toleransi dan dimensi kompromi baru pada tahap mendapat penilaian cukup bagus. Dalam rangka memperbaiki kondisi kedua dimensi yang masih mendapat skor rendah tersebut, untuk memperbaiki suasana toleransi dapat dilakukan dengan cara memberikan pencerahan kepada para guru untuk lebih fleksibel dalam menerima perbedaan pendapat, nilai, atau pandangan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan lingkungan yang memungkinkan kerja sama meskipun adanya perbedaan. Guna lebih kompromistik, Ketika terjadi konflik hendaknya melibatkan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk mencapai kesepakatan di mana setiap pihak memberikan atau menahan sebagian dari keinginan atau tuntutan. Kompromi diterapkan untuk mencapai solusi yang dapat diterima oleh semua pihak.

Variabel pengembangan diri guru dengan dimensi yang diadaptasi dari Priatna dan Sukanto (2013), yaitu: (1) Pelatihan guru; (2) Kegiatan kolektif guru. Variabel ini mendapat penilaian dari responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2: Kecenderungan Skor Variabel Pengembangan Diri Guru (X<sub>2</sub>)**

| No | Dimensi                | Skor Capaian | Skor Maksimal | Persentase (%) |
|----|------------------------|--------------|---------------|----------------|
| 1  | Pelatihan guru         | 3,62         | 5             | 72,40          |
| 2  | Kegiatan kolektif guru | 3,82         | 5             | 76,40          |

Pada tabel 2 di atas terlihat bahwa semua dimensi kondisinya telah bagus, sekalipun demikian dari keduadimensi tersebut, dimensi pelatihan guru merupakan dimensi dengan skor terendah. Bagi guru pengembangan diri melalui pelatihan merupakan suatu keniscayaan, karena ilmu pengetahuan terus berkembang seiring dengan tuntutan kemajuan dari masyarakatpun meningkat. Untuk mengimbangi dinamika kemajuan tersebut pelatihan bagi guru menjadi penting. Guna memaksimalkan hasil dari pengembangan diri melalui pelatihan dimaksud hendaknya pelatihan disesuaikan dengan melihat *gap* atau kesenjangan antara kemampuan yang harus dimiliki dengan kemampuan yang dimiliki saat ini. Metodenya yang terkenal dengan istilah SGTNA atau *skill gap training need analysis*. Melalui analisis tersebut dapat diketahui training apa yang sebaiknya diberikan kepada guru.

Variabel mutu pelayanan pendidikan dengan dimensi yang diadaptasi dari Sukmadinata, dkk. (2010), yaitu: (1) Berfokus pada pengguna; (2) Keterlibatan menyeluruh; (3) Pengukuran; (4) Pendidikan sebagai sistem; (5) Perbaikan yang berkelanjutan. Mendapat penilaian dari responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

**Tabel 3: Kecenderungan Skor Variabel Budaya Sekolah (Y)**

| No | Dimensi                      | Skor Capaian | Skor Maksimal | Persentase (%) |
|----|------------------------------|--------------|---------------|----------------|
| 1  | Berfokus pada pengguna       | 4,18         | 5             | 83,60          |
| 2  | Keterlibatan menyeluruh      | 4,01         | 5             | 80,20          |
| 3  | Pengukuran                   | 4,05         | 5             | 81,00          |
| 4  | Pendidikan sebagai sistem    | 4,27         | 5             | 85,40          |
| 5  | Perbaikan yang berkelanjutan | 4,22         | 5             | 84,40          |

Pada tabel 3 di atas terlihat bahwa semua dimensi telah mendapatkan skor atau nilai sangat bagus. Jadi hendaknya terus dipertahankan agar pelayanan kepada pengguna jasa pendidikan dapat memuaskan penggunaanya.

**Tabel 4: Hasil Uji (t) Variabel  $X_1$  terhadap Y****Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)           | 65.489                      | 12.191     |                           | 5.372 | .000 |
|       | Manajemen_Konflik_X1 | .258                        | .181       | .201                      | 1.423 | .001 |

a. Dependent Variable: Mutu\_Pelayanan\_Y

Berdasarkan tabel hasil uji t diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel manajemen konflik ( $X_1$ ) memiliki nilai sebesar  $p\text{-value}$   $0,001 < 0,05$  artinya berdistribusi signifikan. Hal tersebut berarti manajemen konflik ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh terhadap mutu pelayanan pendidikan (Y).

Persamaan regresi  $y = a + bx_1$  dari hasil perhitungan diperoleh  $y = 65,489 + 0,258X_1$ . Konstanta sebesar 65,489 menyatakan bahwa jika ada kenaikan nilai dari variabel manajemen konflik ( $X_1$ ), maka mutu pelayanan pendidikan (Y) adalah 65,747. Koefisien regresi sebesar 0,258 menyatakan bahwa setiap perubahan satu skor atau nilai manajemen konflik akan memberikan skor 0,258.

Dasar pengambilan keputusan mengacu pada pendapat McCall (1970), bahwa “pemilihan taraf signifikansi 5% atau 1%”. Sejalan dengan itu menurut Azwar (2005), bahwa “di masa lampau, sewaktu software statistika belum banyak dikenal dan Tabel Statistika masih banyak digunakan, pendekatan apriori ini hampir selalu dipakai. Dalam penelitian-penelitian sosial kita mengenal penetapan taraf signifikansi sebesar 5% atau 1% sebelum uji statistik dilakukan. yaitu dengan membandingkan F hitung dengan nilai F tabel sebagai berikut: jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak artinya koefisien regresi signifikan, dan sebaliknya”.

Dalam penelitian ini untuk membandingkan nilai signifikansi dengan probabilitas 0,05 atau 5%. Yaitu, jika nilai signifikansi tidak lebih dari nilai probabilitas 0,05, artinya variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi lebih dari nilai probabilitas 0,05, artinya variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat Raharjo (2014).

**Tabel 5: Signifikansi Pengaruh Variabel  $X_1$  terhadap Y****ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 268.363        | 1  | 268.363     | 2.025 | .021 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 6362.517       | 48 | 132.552     |       |                   |
|       | Total      | 6630.880       | 49 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: Mutu\_Pelayanan\_Y

b. Predictors: (Constant), Manajemen\_Konflik\_X1

Berdasarkan tabel hasil uji anova atau F test didapat  $F_{hitung}$  sebesar 2,025 dan nilai signifikansi  $0,021 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya pengaruh manajemen konflik terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah signifikan.

Selanjutnya untuk mengetahui besaran pengaruh manajemen konflik terhadap mutu pelayanan pendidikan dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinasi pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6: Besaran Pengaruh Variabel  $X_1$  terhadap Y****Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .201 <sup>a</sup> | .040     | .020              | 11.513                     |

a. Predictors: (Constant), Manajemen\_Konflik\_X1

Dari tabel di atas terlihat bahwa *R Square* sebesar 0,040, hal ini berarti bahwa Koefisien Determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\% = 0,040 \times 100\% = 4\%$  mutu pelayanan pendidikan dipengaruhi oleh variabel manajemen konflik, sedangkan sisanya 96% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui besaran pengaruh pengembangan diri guru ( $X_2$ ) secara individual (parsial) terhadap mutu pelayanan pendidikan (Y) dapat dilihat dari nilai *t* pada tabel *Coefficients* dibawah ini dengan kriteria pengujian jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 7: Hasil Uji (t) Variabel  $X_2$  terhadap Y**

| Coefficients <sup>a</sup> |                      |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)           | 38.878                      | 10.912     |                           | 3.563 | .001 |
|                           | Pengembangan_Diri_X2 | .589                        | .146       | .505                      | 4.049 | .000 |

a. Dependent Variable: Mutu\_Pelayanan\_Y

Berdasarkan tabel hasil uji *t* diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel pengembangan diri guru ( $X_2$ ) memiliki nilai sebesar *p-value*  $0,000 < 0,05$  artinya signifikan. Dengan demikian pengembangan diri guru ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh terhadap mutu pelayanan pendidikan (Y).

Persamaan regresi  $y = a + bx_2$  dari hasil perhitungan diperoleh  $y = 38,878 + 0,589X_2$ . Konstanta sebesar 38,878 menyatakan bahwa jika ada kenaikan nilai dari variabel pengembangan diri guru ( $X_2$ ), maka mutu pelayanan pendidikan (Y) adalah 39,467. Koefesien regresi sebesar 0,589 menyatakan bahwa setiap perubahan satu skor atau pengembangan diri guru akan memberikan skor 0,589.

**Tabel 8: Signifikansi Pengaruh Variabel  $X_2$  terhadap Y.**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 1688.335       | 1  | 1688.335    | 16.396 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 4942.545       | 48 | 102.970     |        |                   |
|                    | Total      | 6630.880       | 49 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Mutu\_Pelayanan\_Y

b. Predictors: (Constant), Pengembangan\_Diri\_X2

Berdasarkan tabel hasil uji anova atau F test didapat  $F_{hitung}$  sebesar 16,396 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak artinya pengaruh pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah signifikan.

Selanjutnya untuk mengetahui besaran pengaruh pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinasi pada tabel dibawah ini:

**Tabel 9: Besaran Pengaruh Variabel  $X_2$  terhadap Y**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .505 <sup>a</sup> | .255     | .239              | 10.147                     |

a. Predictors: (Constant), Pengembangan\_Diri\_X2



Dari tabel di atas terlihat bahwa *R Square* sebesar 0,255, hal ini berarti bahwa koefisien determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\% = 0,255 \times 100\% = 25,5\%$  mutu pelayanan pendidikan dipengaruhi oleh variabel pengembangan diri guru, sedangkan sisanya 74,5 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui besaran pengaruh manajemen konflik ( $X_1$ ) dan pengembangan diri guru ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) terhadap mutu pelayanan pendidikan ( $Y$ ) dapat dilihat dari nilai  $t$  pada tabel *Coefficients* dibawah ini dengan kriteria pengujian jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 10: Hasil Uji (t) Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$**

| Coefficients <sup>a</sup> |                      |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)           | 35.556                      | 13.517     |                           | 2.631 | .011 |
|                           | Manajemen_Konflik_X1 | .071                        | .169       | .056                      | .423  | .014 |
|                           | Pengembangan_Diri_X2 | .570                        | .154       | .488                      | 3.706 | .001 |

a. Dependent Variable: Mutu\_Pelayanan\_Y

Berdasarkan tabel hasil uji  $t$  diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel manajemen konflik ( $X_1$ ) dan pengembangan diri guru ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) memiliki nilai sebesar  $p\text{-value}$   $0,011 < 0,05$  artinya signifikan. Dengan demikian manajemen konflik ( $X_1$ ) dan pengembangan diri guru ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap mutu pelayanan pendidikan ( $Y$ ).

Untuk mengetahui persamaan regresi dapat dilihat dari tabel di atas. Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan persamaan regresi linier ganda:  $\hat{Y} = 35,556 + 0,071X_1 + 0,570X_2$ . Persamaan tersebut menyatakan bahwa setiap penambahan  $X_1$  dan  $X_2$  sebesar 1 maka akan meningkatkan  $Y$  sebesar 0,071 dan 0,570, artinya setiap peningkatan manajemen konflik dan pengembangan diri guru sebesar 1, akan meningkatkan mutu pelayanan pendidikan sebesar 0,071 dan 0,570.

**Tabel 11: Signifikansi Pengaruh Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 1707.118       | 2  | 853.559     | 8.148 | .001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 4923.762       | 47 | 104.761     |       |                   |
|       | Total      | 6630.880       | 49 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: Mutu\_Pelayanan\_Y

b. Predictors: (Constant), Pengembangan\_Diri\_X2, Manajemen\_Konflik\_X1

Berdasarkan tabel hasil uji anova atau  $F$  test didapat  $F_{hitung}$  sebesar 8,148 dan signifikansi 0,001  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima artinya pengaruh manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah signifikan.

Selanjutnya untuk mengetahui besaran pengaruh manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan terhadap mutu pelayanan pendidikan dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinasi pada tabel dibawah ini:

**Tabel 12: Besaran Pengaruh Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$**

| Model Summary |
|---------------|
|---------------|

| Model                                                                 | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1                                                                     | .507 <sup>a</sup> | .257     | .226              | 10.235                     |
| a. Predictors: (Constant), Pengembangan_Diri_X2, Manajemen_Konflik_X1 |                   |          |                   |                            |

Dari tabel di atas terlihat bahwa *R Square* sebesar 0,257, hal ini berarti bahwa koefisien determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\% = 0,257 \times 100\% = 25,7\%$  mutu pelayanan pendidikan dipengaruhi oleh variabel manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan, sedangkan sisanya 74,3 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Permasalahan pertama yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh manajemen konflik terhadap mutu pelayanan pendidikan. Secara empirik, hasil penelitian ini menginformasikan: (1) terdapat pengaruh signifikan manajemen konflik terhadap mutu pelayanan pendidikan, serta (2) besarnya pengaruh manajemen konflik terhadap mutu pelayanan pendidikan ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa manajemen konflik dengan dimensi yang diadaptasi dari Salleh (2013), yaitu: (1) Diskusi; (2) Investigasi penyebab konflik; (3) Toleransi; (4) Kompromi; (5) Konseling rekonsiliasi, membawa implikasi yang signifikan terhadap mutu pelayanan pendidikan dengan dimensi yang diadaptasi dari Sukmadinata, dkk. (2010), yaitu: (1) Berfokus pada pengguna; (2) Keterlibatan menyeluruh; (3) Pengukuran; (4) Pendidikan sebagai sistem; (5) Perbaikan yang berkelanjutan. Namun demikian mutu pelayanan pendidikan ini tidak hanya dipengaruhi oleh manajemen konflik saja, ada faktor lain (epsilon), selain pengembangan diri guru yang juga berpengaruh, yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Manajemen konflik, sebagai suatu proses pengelolaan ketidaksetujuan atau ketegangan, memiliki dampak langsung pada mutu pelayanan pendidikan. Konflik yang tidak diatasi dengan baik dapat berpengaruh negatif terhadap lingkungan belajar dan kualitas pelayanan pendidikan secara keseluruhan. Pada aspek lingkungan belajar, konflik yang dikelola dengan baik mencegah terjadinya ketegangan yang dapat mengganggu proses pembelajaran. Seorang guru yang terampil dalam manajemen konflik mampu menciptakan suasana kelas yang aman dan inklusif dalam menyelesaikan perbedaan minat siswa, di mana siswa merasa nyaman berpartisipasi aktif dan berkolaborasi (Nurapriliani & Hidayat, 2023). Adapun pada aspek kualitas pelayanan pendidikan secara keseluruhan, manajemen konflik yang efektif mendukung produktivitas di dalam kelas dan institusi pendidikan secara keseluruhan (Prasetyo & Aziz, 2022). Apabila konflik dapat diatasi dengan cara yang positif, maka waktu dan energi dapat lebih difokuskan pada pengajaran dan pembelajaran. Guru yang mampu menangani konflik dengan baik memiliki kemampuan untuk meredakan ketegangan yang mungkin muncul di antara siswa, mengoptimalkan waktu pembelajaran, dan meningkatkan efisiensi proses pendidikan (Yanto, 2022). Selain itu, hubungan positif antara manajemen konflik dan mutu pelayanan pendidikan juga tercermin dalam pencapaian tujuan pendidikan. Konflik yang tidak ditangani dapat menjadi penghalang terhadap pencapaian tujuan pendidikan, sedangkan penanganan konflik yang efektif membuka jalan bagi perbaikan dan inovasi (Kuddi & Hidayat, 2022). Dengan demikian, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin bagus manajemen konflik, maka akan diikuti oleh semakin tingginya mutu pelayanan pendidikan. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi  $y = 65,489 + 0,258X_1$ . Dengan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jika manajemen konflik ( $X_1$ ) dan mutu pelayanan pendidikan ( $Y$ ) diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan skor manajemen konflik sebesar satu satuan dapat diestimasikan skor mutu pelayanan pendidikan akan berubah 0,258 satuan pada arah yang sama.

Berdasarkan temuan empirik yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan manajemen konflik terhadap mutu pelayanan pendidikan, maka hasil penelitian ini memberikan beberapa informasi, di antaranya: (1) Kondisi manajemen konflik memberikan pengaruh terhadap mutu pelayanan pendidikan, (2) Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan adalah dengan meningkatkan manajemen konflik, serta (3) Besaran pengaruh manajemen konflik terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah sebesar 4 %, sementara sisanya 96 % dipengaruhi oleh variabel lain, selain variabel pengembangan diri guru, yang tidak dikaji dalam penelitian ini (epsilon).

Permasalahan kedua yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan. Secara empirik, hasil penelitian ini menginformasikan: (1) terdapat pengaruh signifikan pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan, serta (2) besaran pengaruh pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa tingginya pengembangan diri guru dengan dimensi yang diadaptasi dari Priatna dan Sukanto (2013), yaitu: (1) Pelatihan guru; (2) Kegiatan kolektif guru, membawa implikasi signifikan terhadap mutu pelayanan pendidikan dengan dimensi yang diadaptasi dari Sukmadinata, dkk. (2010), yaitu: (1) Berfokus pada pengguna; (2) Keterlibatan menyeluruh; (3) Pengukuran; (4) Pendidikan sebagai sistem; (5) Perbaikan yang berkelanjutan. Namun demikian mutu pelayanan pendidikan ini tidak hanya dipengaruhi oleh pengembangan diri guru saja, ada faktor lain (epsilon), selain manajemen konflik yang juga berpengaruh, yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Sementara itu, penguatan mutu pelayanan pendidikan juga dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pengembangan diri para pendidik (guru) dan tenaga kependidikan. Pengembangan diri individu dalam lembaga pendidikan mencakup peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang unggul (Solikhulhadi, 2021).

Pengembangan diri sebagai bagian penguatan mutu pelayanan pendidikan juga mencakup aspek kepribadian dan keterampilan interpersonal, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan hubungan antar anggota komunitas pendidikan (Zulmi & Natuna, 2023). Guru yang terus mengembangkan diri secara etis dapat memberikan contoh yang positif bagi siswa dan rekan kerja. Keberlanjutan pengembangan diri dalam konteks etika dan profesionalisme menciptakan budaya kerja yang bermutu tinggi serta menciptakan dasar yang kuat untuk mutu pelayanan pendidikan (Rohmah, 2016).

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi (bagus) pengembangan diri guru, maka akan diikuti oleh semakin tingginya mutu pelayanan pendidikan. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi  $Y = 38,878 + 0,589X_2$ . Dengan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jika pengembangan diri guru ( $X_2$ ) dan mutu pelayanan pendidikan ( $Y$ ) diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan skor pengembangan diri guru sebesar satu satuan dapat diestimasikan skor mutu pelayanan pendidikan akan berubah 0,589 satuan pada arah yang sama.

Berdasarkan temuan empirik yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan, maka hasil penelitian ini memberikan beberapa informasi, di antaranya: (1) Pengembangan diri guru memberikan pengaruh terhadap mutu pelayanan pendidikan, (2) Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan pada Tataran sekolah dasar (SD) Negeri adalah dengan meningkatkan pengembangan diri guru, serta (3) Besaran pengaruh pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah sebesar 25,5 %, sementara sisanya 74,5 % dipengaruhi oleh variabel lain, selain variabel manajemen konflik, yang tidak dikaji dalam penelitian ini (epsilon).

Permasalahan ketiga, yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan terhadap mutu pelayanan pendidikan. Secara empirik, hasil penelitian ini menginformasikan: (1) terdapat pengaruh yang signifikan manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan terhadap mutu pelayanan pendidikan, serta (2) besaran pengaruh manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan terhadap mutu pelayanan pendidikan ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa manajemen konflik dengan dimensi yang diadaptasi dari Salleh (2013), yaitu: (1) Diskusi; (2) Investigasi penyebab konflik; (3) Toleransi; (4) Kompromi; (5) Konseling rekonsiliasi, serta pengembangan diri guru dengan dimensi yang diadaptasi dari Priatna dan Sukanto (2013), yaitu: (1) Pelatihan guru; (2) Kegiatan kolektif guru, membawa implikasi yang signifikan terhadap budaya dengan dimensi yang diadaptasi dari Sukmadinata, dkk. (2010), yaitu: (1) Berfokus pada pengguna; (2) Keterlibatan menyeluruh; (3) Pengukuran; (4) Pendidikan sebagai sistem; (5) Perbaikan yang berkelanjutan. Namun demikian mutu pelayanan pendidikan, tidak hanya dipengaruhi oleh manajemen konflik dan pengembangan diri guru saja, ada faktor lain (epsilon), yang juga berpengaruh, yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin bagus manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan, maka akan diikuti oleh semakin tingginya mutu

pelayanan pendidikan. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 35,556 + 0,071X_1 + 0,570X_2$ . Dengan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jika manajemen konflik ( $X_1$ ), dan pengembangan diri guru ( $X_2$ ) serta mutu pelayanan pendidikan ( $Y$ ) diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan skor manajemen konflik, dan pengembangan diri guru secara simultan sebesar satu satuan dapat diestimasikan skor mutu pelayanan pendidikan akan berubah 0,071 dan 0,570 satuan pada arah yang sama.

Berdasarkan temuan empirik yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan manajemen konflik dan pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan, maka hasil penelitian ini memberikan beberapa informasi, di antaranya: (1) Pelaksanaan manajemen konflik dan pengembangan diri guru memberikan pengaruh terhadap mutu pelayanan pendidikan, (2) Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan adalah dengan meningkatkan manajemen konflik dan memperbaiki pengembangan diri guru. (3) Kontribusi yang diberikan oleh manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah sebesar 25,7 %, sementara sisanya 74,3 % dipengaruhi oleh variabel lain, yang tidak dikaji dalam penelitian ini (epsilon).

## E. KESIMPULAN

Penelitian ini dilaksanakan selama hampir enam bulan dari mulai pemilihan topik penelitian hingga penyempurnaannya. Berdasarkan keseluruhan proses penelitian dan hasil pembahasan dalam penelitian ini dapat disampaikan kesimpulan sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen konflik terhadap mutu pelayanan pendidikan dengan persamaan regresi yang diperoleh  $Y = 65,489 + 0,258X_1$ , dengan besaran pengaruh 4%. Sementara sisanya sekitar 96% dipengaruhi oleh faktor lain. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengembangan diri guru terhadap mutu pelayanan pendidikan dengan persamaan regresi yang diperoleh  $Y = 38,878 + 0,589X_1$ , dengan besaran pengaruh 25,5%. Sementara sisanya sekitar 74,5% dipengaruhi oleh faktor lain. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen konflik dan pengembangan diri guru secara simultan terhadap mutu pelayanan pendidikan dengan persamaan regresi yang diperoleh  $Y = 35,556 + 0,271X_1 + 0,570X_2$ , dengan besaran pengaruh 25,7%. Sementara sisanya sekitar 74,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, M. (2009). Peran kelompok kerja guru (KKG) dalam meningkatkan profesional guru sains sekolah dasar Kecamatan Suralaga. *Educatio*, 4(2), 101-117.
- Ananda, R. (2017). Implementasi nilai-nilai moral dan agama pada anak usia dini. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 1(1), 19-31.
- Anita, A., Putri, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS ORGANISASI LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM. *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, 6(2), 135-147.
- Arcaro, J. S. (2005). *Pendidikan Berbasis Mutu (Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan)*. Penerjemah Yosol Irianta. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar. S. (2009), *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar. S. (2011), *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Borg, W. R., & Gall, M. D. (2003). *Educational Research: An Introduction (7th ed.)*. Pearson.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Depdiknas. (2011). *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah*. Jakarta: Depdiknas.
- Farida, N., & Friani, D. A. (2018). Manfaat interaksi teman sebaya terhadap perilaku sosial anak usia dini di RA Muslimat NU 007 Gandu 1 Mlarak Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur. *JURNAL SOSIAL Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 19(2), 169-175.
- Fatah, N. (2013). *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Gómez, S. C., Gutiérrez-Esteban, P., & Delgado, S. C. (2019). Development of Sexist Attitudes in Primary School Teachers during Their Initial Teacher Training. *Womens Studies International Forums*, 72, 32- 39.
- Hanafi, M. M. (2011). *Manajemen*; Yogyakarta, UPP STIM YKPN.
- Hasanah, D. S., Fattah, N., & Prihatin, E. (2010). Pengaruh Pendidikan Latihan (Diklat) Kepemimpinan Guru dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar se Kecamatan Babakancikao Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 11(2), 90-105.
- Hidayat, S. (2017). *Pengembangan Guru Profesional*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Jayanti, U. N. A. D., Rahma, N. I., Sinaga, F. A., Sabila, M. H., & Safitri, Y. (2024). EVALUASI KEBUTUHAN PELATIHAN GURU BIOLOGI SEBUAH UPAYA UNTUK MENGIDENTIFIKASI TREN DAN PRIORITAS PENGEMBANGAN PROFESIONAL. *Al Ittihadu*, 3(2), 249-259.
- Kartono, K. (2007) *Patologi Sosiologi*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Kastro, A. (2020). Peranan Perpustakaan Sekolah sebagai Sarana Pendukung Gerakan Literasi Sekolah di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Kajian Pembelajaran Dan Keilmuan*, 4(1), 92-100.
- Kuddi, S., & Hidayat, D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Delegatif terhadap Manajemen Konflik, Inovasi Pembelajaran dan Kemampuan Manajemen Kelas Guru pada Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Asrama Taruna Papua. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(9), 3764-3771.
- Maulansyah, R., Febrianty, D., & Asbari, M. (2023). Peran Guru dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Penting dan Genting!. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(5), 31-35.
- McCall. R.B. (1970), *Fundamental Statistics for Psychology*. New York: Harcourt, Brace & World, Inc.
- Melianti, E., Handayani, D., Novianti, F., Syahputri, S., & Hasibuan, S. A. (2023). Pentingnya Pendidikan Yang Ada di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 3549-3554.
- Mulyasa, E. (2009). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mulyawan, B. (2012). Pengaruh Pengalaman dalam Pelatihan terhadap Peningkatan Kompetensi Profesional Guru. *Media Komunikasi FPIPS*, 11(1), 45-65.
- Mulyono. (2009). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nurapriliani, R., & Hidayat, W. (2023). Implementasi Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Perbedaan Minat Siswa di SMK Wirakarya 2 Ciparay. *Journal of Islamic Education and Social Science*, 2(2), 15-21.
- Nurgiansah, T. H., & Pringgowijoyo, Y. (2020). Pelatihan Penggunaan Model Pembelajaran Jurisprudensial Pada Guru Di KB TK Surya Marta Yogyakarta. *KUAT: Keuangan Umum dan Akuntansi Terapan*, 2(1), 52-57.
- Permadi, D., & Arifin. (2010). *Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dan Komite Sekolah*. Bandung. Sarana Panca Karya Nusa.
- Prasetyo, D., & Aziz, A. A. (2022). Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Produktivitas Guru di Sekolah Menengah Kejuruan. *JM-TBI: Jurnal Manajemen dan Tarbiyatul Islam*, 3(1), 34-42.
- Priatna, N & Tito Sukamto. (2013). *Pengembangan Profesi Guru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Qomariyah, U. (2015). Pengembangan keprofesian berkelanjutan melalui penulisan artikel ilmiah bagi guru SD/MI Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. *Jurnal Abdimas*, 19(2), 135-141.
- Raharjo. S. (2014). *Uji Regresi Sederhana dengan SPSS Lengkap* (<https://www.konsistensi.com/2014/06/uji-regresi-sumerhana-dengan-spss.html>)
- Rohmah, W. (2016). Upaya Meningkatkan Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan Dalam Peningkatan Profesionalisme Guru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan (SNP)*, Pendidikan Akuntansi FKIP UMS, 10-21.
- Salleh, M. J. (2013). Investigating the Best Practice of Teachers in Conflict Management, MARA Education Institutions, Malaysia. *Journal of Education and Practice*, 4(21), 1-6.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta. IRCiSoD.
- Santoso, B., & Budiati, L. (2014). *Manajemen Konflik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.



- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. John Wiley & Sons.
- Sofiyati, P. dkk., (2011). *Konflik dan Stress: Pengembangan dan Perilaku Organisasi*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Solikhulhadi, M. F. (2021). Strategi Kepala Sekolah dalam Pengembangan Kompetensi Profesional Guru untuk Meningkatkan Mutu. *Jurnal Madinasika: Manajemen Pendidikan dan Keguruan*, 2(2), 14-102.
- Stoner, J. A. F. & Wankel, C. (1986). *Management 3-d*. London: Prentice Hall International Inc.
- Sukartono, S., Samsudi, S., Raharjo, T. J., & Sugiharto, D. Y. P. (2016). Training Effectiveness In Improving Teachers Professionalism Competence In School. *The Journal of Educational Development*, 4(1), 1-7.
- Sukmadinata, N. S., Jami'at, A. N., & Ahman. (2010). *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah (Konsep, Prinsip, dan Instrumen)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sunarta. (2011). *Konflik Dalam Organisasi (Merugikan Sekaligus Menguntungkan)*. Universitas Negeri Yogyakarta: Artikel Berkala FISE.
- Suryadi, A., & Tilaar, H.A.R (1995). *Analisis Kebijakan Pendidikan: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suryadi. (2009). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah*. Bandung: Sarana Panca Karya Nusa.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umaedi. (2004). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah: Mengelola Pendidikan Dalam Era Masyarakat Berubah*. Jakarta: CEQM.
- Ummah, R., Safara, N. S. T., Kurnilasari, A. R. U., Dimas'udah, H. R., & Sukma, V. A. M. (2023). Tantangan Atau Hambatan Dalam Menerapkan Pendidikan Inklusi. *Jurnal Madrasah Ibtidaiyah*, 2(1), 111-118.
- Van Niekerk, W. M., De Klerk, M., & Pires-Putter, J. K. (2017). Conflict Management Styles and Work-Related Well-Being Among Higher Education Employees. *Journal of Psychology in Africa*, 27(3), 221-226.
- Wijono. (2003). *Strategi Pengelolaan Konflik*. Jakarta : Quantumteaching.
- Winardi. (1994). *Manajemen Konflik: Konflik Perubahan dan Pengembangan*. Bandung: Mandar Maju.
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yusnita, Y., Eriyanti, F., Engkizar, E., Anwar, F., Putri, N. E., Arifin, Z., & Syafril, S. 2018. The Effect of Professional Education and Training for Teacher (PLPG) in Improving Pedagogic Competence and Teacher Performance. *Jurnal Keguruan dan Ilmu Tarbiyah* 3(2), 123-130.
- Zulmi, N. A., & Natuna, D. A. (2023). Digitalisasi Pengembangan Kompetensi Kepribadian Guru. *Jurnal Integrasi dan Harmoni Inovatif Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(1), 23-28.