

**PENGARUH PERSEPSI GURU TENTANG
KETERAMPILAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH
TERHADAP KUALITAS LAYANAN
(Studi pada Guru SMAN 1 Blitar)**

Sulistyowati
SMKN 1 Bandung Tulungagung
sulistyowati8705@gmail.com

Abstrak

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang bertugas untuk menghasilkan manusia yang memiliki kesanggupan dalam memecahkan masalah nasional dan memenangkan persaingan internasional. Kepala sekolah merupakan pemimpin sekolah sebagai koordinator seluruh kemampuan tenaga kependidikan dalam menghasilkan layanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kualitas layanan di SMAN 1 Blitar. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanasi (*explanatory research*) untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan. Variabel dalam penelitian ini meliputi: persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah (X) sebagai variabel bebas dan kualitas layanan (Y) sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah guru SMAN 1 Blitar, berdasarkan kriteria status guru sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 77 guru. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Proses pengujian menggunakan software SPSS 14 dengan model statistik korelasi *Product Moment Pearson*. Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar guru SMAN 1 Blitar mempunyai persepsi cukup baik tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah yang ditunjukkan dengan skor rerata (mean) sebesar 116,91. Kualitas layanan di SMAN 1 Blitar mempunyai kualifikasi cukup baik yang ditunjukkan dengan skor rerata (mean) sebesar 99,71. Ada pengaruh positif antara persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah (X) terhadap kualitas layanan (Y) yang ditunjukkan dari nilai *Unstandardized Coefficient Beta* sebesar 0,174 dan besarnya pengaruh dapat dilihat dari R^2 sebesar 0,209. Dapat disimpulkan bahwa persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh positif terhadap kualitas layanan di SMAN 1 Blitar.

Kata Kunci: Persepsi Guru, Keterampilan Kepala Sekolah, Kualitas Layanan

Abstract

School is an educational institution tasked with producing humans who have the ability to solve national problems and win international competition. The principal is the school leader as well as the coordinator of all the abilities of the education staff in producing quality services. This study aims to determine whether teachers' perceptions of the principal's leadership skills affect the quality of service at SMAN 1 Blitar. This type of research is explanatory research to test the relationship between hypothesized variables. Variables in this study include: teachers' perceptions of the principal's leadership skills (X) as a free variable and service quality (Y) as bound variables. The population in this study was teachers of SMAN 1 Blitar, based on the criteria for the status of teachers as civil servants as many as 68 teachers. The instrument in this study used a questionnaire. The testing process uses SPSS 14

software with Pearson's Product Moment correlation statistical model. The results of the study found that most of the teachers of SMAN 1 Blitar had a fairly good perception of the principal's leadership skills which was shown with an average score (mean) of 116.91. The quality of service at SMAN 1 Blitar has quite good qualifications as indicated by an average score (mean) of 99.71. There is a positive influence between the teacher's perception of the principal's leadership skills (X) to the quality of service (Y) shown from the Unstandardized Coefficient Beta value of 0.174 and the magnitude of the influence can be seen from the R^2 of 0.209. It can be concluded that the teacher's perception of the principal's leadership skills has a positive effect on the quality of service at SMAN 1 Blitar.

Keywords: *Teacher Perception, Principal Skills, Quality of Service*

PENDAHULUAN

Secara umum kepemimpinan didefinisikan sebagai suatu proses mempengaruhi aktivitas dari individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu (Umar Sidiq dan Khoirussalim, 2021:3). Sehingga secara langsung kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja atau prestasi kerja karyawan sebab kegiatan pemimpin berhubungan langsung dengan pelaksanaan kerja dan prestasi kerja karyawan selain itu kepemimpinan juga merupakan salah satu prinsip untuk menciptakan kualitas layanan yang baik, seperti yang dikemukakan oleh Wolkins (Tjiptono, 2002; Wiwik Sulistyowati, 2018:30) bahwa terdapat enam prinsip kualitas layanan jasa yaitu: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi, penghargaan dan pengakuan. Dari pendapat tersebut jelas bahwa kepemimpinan diperlukan untuk menciptakan kualitas layanan.

Kepala sekolah pada hakikatnya adalah manajer suatu institusi pendidikan yang berperan sebagai seorang perencana, organisator, pemimpin dan seorang pengendali. Keberadaan manajer pada suatu organisasi atau lembaga sekolah sangat diperlukan, sebab manajer sebagai alat mencapai tujuan organisasi, di mana di dalamnya berkembang berbagai macam pengetahuan, serta organisasi yang menjadi tempat untuk membina dan mengembangkan karier-karier sumber daya manusianya, maka diperlukan manajer yang

mampu untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan agar organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wahjosumidjo dalam Umar Sidiq dan Khoirussalim, 2021: 101). Oleh karena itu seorang kepala sekolah harus mempunyai keterampilan kepemimpinan dalam mengorganisasikan seluruh kemampuan personil sekolah agar mereka memiliki tanggung jawab dan komitmen yang tinggi sehingga tujuan pendidikan di sekolah dapat tercapai.

Penelitian tentang kepemimpinan telah dilakukan oleh Rohman (2004) dengan judul "Persepsi Guru tentang Kepemimpinan Kepala sekolah dan Aktivitas Mengajar Guru" dengan populasi guru Gugus Sekolah I dan II SDN Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dan pengambilan sampel dilakukan rang dengan teknik random sampling. Teknik analisis datanya menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik induktif (korelasi chi kwadrat dan koefisien kontingensi) untuk menunjukkan hubungan antara persepsi guru tentang kepemimpinan kepala sekolah dengan aktifitas mengajar guru.

Hasil penelitian adalah terdapat hubungan secara signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah terhadap aktivitas mengajar guru. Untuk mengembangkan penelitian tersebut, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian berjudul "Pengaruh Persepsi Guru tentang Keterampilan Kepemimpinan Kepala

Sekolah terhadap Kualitas Layanan (Studi pada Guru SMAN 1 Blitar).

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi, yaitu penelitian yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan dengan menggunakan data untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh Persepsi Guru tentang Keterampilan Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kualitas Layanan (Studi pada Guru SMAN 1 Blitar)

Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November sampai Desember 2009 di SMAN 1 Blitar.

Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Yamin, 2008:68). Arikunto (2002:108) mengemukakan bahwa “jika populasi kurang dari 100 maka peneliti hendaknya menggunakan seluruh populasi tersebut”. Sesuai dengan data diatas, populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 77 orang berdasarkan kriteria status guru PNS. Kriteria ini dimaksudkan agar persepsi yang diberikan oleh guru-guru terhadap keterampilan kepemimpinan kepala sekolah benar dan tepat, atau mendekati kebenaran dan ketepatan. Mereka yang telah menjadi PNS sudah tidak berada pada masa percobaan sebagai pegawai negeri, disamping itu mereka secara relatif dapat diasumsikan telah dapat menggambarkan kualitas layanan termasuk kepala sekolahnya dengan objektif karena mereka secara kontinyu mengalami, mengindera dan memahami keberadaan pimpinan dan layanan sekolah.

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama (Yamin, 2008:76). Sedangkan sumber data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah responden, dalam hal ini adalah guru SMAN 1 Blitar yang telah menjadi PNS. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner tentang opini guru di SMAN 1 Blitar

Uji Validitas

Validitas menunjukkan tingkat keakuratan instrumen untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2002:115). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Instrumen uji coba dalam penelitian ini adalah variabel bebas, yakni keterampilan kepemimpinan kepala sekolah (variabel X) yang memiliki 40 butir pertanyaan, dan kualitas layanan sekolah (variabel Y) yang memiliki 30 butir pertanyaan. Jumlah responden uji coba instrumen sebanyak 10 responden.

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, dapat dilihat bahwa terdapat 38 pertanyaan pada variabel X dan 29 pertanyaan pada variabel Y dinyatakan valid dengan taraf signifikansi 5% diperoleh r_{tabel} sebesar 0.632. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan pada penelitian ini valid.

Uji Reliabilitas

Arikunto (2006) reliabilitas adalah alat pengumpulan data yang dapat dipercaya dapat mengukur data tersebut sudah baik. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Hasil uji reabilitas yang disajikan pada penelitian ini menunjukkan Cronbach's Alpha Persepsi Guru tentang Keterampilan Kepemimpinan Kepala Sekolah sebesar 0,756 dan Kualitas Layanan sebesar 0,760 termasuk dalam interval koefisien >0,60 s/d 0,799 dengan tingkat reliabilitas tinggi. Sehingga instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan kuesioner (angket) yang telah disebarakan sebelumnya.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik distribusi frekuensi variabel persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah (X) dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sebanyak 35 orang mempunyai persepsi yang cukup tinggi terhadap keterampilan kepemimpinan kepala sekolah yaitu sebesar 44,2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala SMAN 1 Blitar secara umum berkualifikasi cukup baik.

Selanjutnya untuk variabel kualitas layanan (Y) diketahui bahwa sebagian besar responden (37 orang) mempunyai persepsi yang cukup tinggi terhadap kualitas layanan yaitu sebesar 50,00%. Maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di SMAN 1 Blitar secara umum berkualifikasi cukup memuaskan.

Uji Persyaratan Regresi

Uji persyaratan regresi yang diajukan dalam penelitian ini adalah : Uji Linearitas, yang merupakan suatu upaya untuk memenuhi salah satu asumsi analisis regresi linier yang mensyaratkan adanya hubungan variabel bebas dan variabel terikat yang saling membentuk kurva linier dapat terbentuk apabila setiap kenaikan skor variabel bebas diikuti kenaikan skor variabel terikat (Triton, 2006:158). Adapun hasil uji linearitas antara variabel bebas (persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah) dan variabel terikat (kualitas layanan sekolah) menunjukkan nilai F sebesar 1,092 dengan tingkat signifikansi DFL (Defiation From Linearity) sebesar 0,392. Kriteria pengujian untuk menyatakan garis regresinya membentuk kurva linier, jika nilai signifikansi DFL (Defiation From Linearity) \leq α 0,05. Karena 0,392 lebih

besar dari 0,05 ($0,392 > 0,05$) maka hubungan antara variabel ini memenuhi persyaratan linearitas/membentuk kurva linier.

Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh drai variabel bebas terhadap variabel terkait. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditentukan persamaan regresi sebagai berikut: $Y=79,350 + 0,174X$. Dari persamaan regresi tersebut, diketahui bahwa Kualitas Layanan (Y) dapat diprediksikan oleh tingkat Persepsi Guru tentang Keterampilan Kepemimpinan Kepala Sekolah (X). Bila tingkat Persepsi Guru tentang Keterampilan Kepemimpinan Kepala Sekolah naik satu-satuan berdasarkan pengukuran yang dibuat dalam penelitian ini maka Kualitas Layanan juga akan naik sebesar 0,174 . Terbukti bahwa koefisien Persepsi Guru tentang Keterampilan Kepemimpinan Kepala Sekolah (X) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan (Y).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian yang berbunyi “ada pengaruh keterampilan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kualitas layanan” terbukti diterima. Besarnya pengaruh dapat dilihat dari nilai R^2 yakni sebesar 0,209 atau 20,9% artinya bahwa variabel kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel Persepsi Guru tentang Keterampilan Kepemimpinan Kepala Sekolah sebesar 20,9% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Berkaitan dengan diterimanya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang berbunyi “ada pengaruh keterampilan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kualitas layanan sekolah”, hal ini menunjukkan bahwa persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah memiliki kontribusi/pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan di SMAN 1 Blitar. Pengaruh positif antar variabel maksudnya adalah semakin baik persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah

maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan guru terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mereka. Sebaliknya jika semakin buruk persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang dirasakan guru terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mereka.

Sedangkan berdasarkan hasil uji regresi sederhana, nilai R^2 menunjukkan angka 0,209 atau sebesar 20,%. Hal ini berarti bahwa variabel Persepsi Guru tentang Keterampilan Kepemimpinan Kepala Sekolah (X) berpengaruh terhadap tingginya Kualitas Layanan Sekolah (Y) sebesar 20,9% dan sisanya sebesar 79,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Seperti yang dijelaskan dalam kajian teori pada bab II yaitu menurut Pradipto terdapat beberapa faktor penentu kualitas sekolah adalah lingkungan sekolah, kepemimpinan, sarana belajar, fasilitas, kualitas pembelajaran yang mencakup kualitas guru dan peserta didik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi guru tentang keterampilan kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh positif terhadap kualitas layanan di SMAN 1 Blitar. Hal ini sesuai dengan pendapat Syamsu Q. Badu & Novianty Djafri (2017:47) yaitu “berhasil tidaknya suatu usaha pencapaian tujuan yang telah ditentukan itu sebagian besar akan ditentukan oleh kemampuan pemimpin, yang memegang peranan penting dalam rangka menggerakkan orang-orang/bawahannya. Keterampilan kepemimpinan (leadership skill) yang baik dan efektif sangat penting untuk membangun, mendorong dan mempromosikan kualitas bukan kuantitas produksi dalam perusahaan yang kuat dan akhirnya meraih keberhasilan. Oleh karena itu, keahlian dalam memimpin sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan mencapai tujuan organisasi”

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini diharapkan kepala sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan dengan meningkatkan keterampilan kepemimpinannya serta peningkatan kerja sama antara kepala sekolah, guru dan staf karyawan agar layanan yang diberikan kepada *stakeholder* lainnya dapat ditingkatkan. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya memperluas pengukuran variabel kualitas layanan berdasarkan persepsi dari siswa, alumni, orang tua siswa, dan masyarakat umum. Hal ini bertujuan untuk mengetahui penilaian tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal, sehingga sekolah yang dijadikan tempat penelitian dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggannya (*internal stakeholder* dan *external stakeholder*).

DAFTAR PUSTAKA

- Badu, Syamsu Q dan Novianty Djafri. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Djafri, Novianty. 2017. *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah (Pengetahuan Manajemen, Efektivitas, Kemandirian Keunggulan Bersaing Dan Kecerdasan Emosi)*. Yogyakarta: Deepublish
- Salabi. 2006. *Hubungan Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah, Komunikasi Organisasi, Pengendalian Konflik dan Iklim Organisasi dengan Keefektifan Organisasi Madrasah Aliyah Negeri di Provinsi Kalimantan Selatan*. Disertasi Tidak Diterbitkan. Malang: Universitas Negeri Malang
- Sidiq, Umar dan Khoirussalim. 2021. *Kepemimpinan Pendidikan*. Ponorogo: Mata Karya
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas*

Layanan: Teori & Aplikasinya.
Sidoarjo: UMSIDA Press
Hutahaeen, Wendy Sepmady. 2021.
Filsafat & Teori Kepemimpinan.
Malang: Ahli Media Press