



Analisis Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang

Silvy Sondari Gadzali¹

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang

silvysondari.gadzali@gmail.com

Titin Kartini²

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang

titin.unsub@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berdasarkan pada adanya permasalahan yang berkaitan dengan Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi manajerial Kepala Sekolah dan Kualitas Pelayanan Pendidikan serta mengetahui seberapa besar pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah terhadap Kualitas Pelayanan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah warga sekolah SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang yang berjumlah 77 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi terhadap responden penelitian. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif asosiatif dengan tabulasi data untuk menjawab identifikasi masalah deskriptif dan analisis regresi sederhana untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kompetensi manajerial terhadap kualitas pelayanan, Nilai koefisien determinasi sebesar 43%, berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kompetensi manajerial sebesar 43%, sedangkan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Dengan demikian kompetensi manajerial memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang.

Kata kunci : Kompetensi Manajerial, Kualitas Pelayanan



Abstract

This research is based on the existence of problems related to the Principal's Managerial Competence on the Quality of Education Services at SMA Negeri 1 Pabuaran, Subang Regency. The purpose of this study is to determine the managerial competence of the principal and the quality of education services and to find out how much influence the principal's managerial competence has on service quality. This type of research uses a quantitative approach. Respondents in this study were residents of SMA Negeri 1 Pabuaran, Subang Regency, amounting to 77 respondents. Data collection techniques used are questionnaires, interviews and observations of research respondents. The analytical method used is descriptive associative analysis with data tabulation to answer descriptive problem identification and simple regression analysis to test hypotheses. The results of the study indicate that there is a strong influence between managerial competence on service quality, the coefficient of determination is 43%, meaning that the service quality variable can be influenced by managerial competence by 43%, while the remaining 57% is influenced by other variables not described in this research. Thus, managerial competence has an influence on service quality at SMA Negeri 1 Pabuaran, Subang Regency.

Keywords: *Managerial Competence, Service Quality*

Pendahuluan

Setiap organisasi, dalam menjalankan tuntutannya di lingkungan tidak pernah lepas dari tantangan, begitu pula organisasi yang dikelola oleh pemerintah. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh pemerintah khususnya mengenai keberadaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai penyelenggara pemerintah sekarang ini memiliki posisi yang strategis, karena lancar tidaknya, baik buruknya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, sangat tergantung pada kompetensi yang dimiliki dan dikuasai oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS). Oleh karena itu, PNS diharapkan memiliki kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan berupa pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi kewenangan dan tanggung jawab yang diamanatkan kepadanya.

Dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) serta mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas tentunya perlu didukung adanya Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional, bertanggung jawab, adil, jujur, dan kompeten dalam bidangnya. Dengan kata lain, PNS dalam menjalankan tugas tentunya harus berdasarkan pada profesionalisme dan kompetensi sesuai kualifikasi bidang ilmu yang dimilikinya.

Hal yang berkaitan dengan kompetensi Pegawai Negeri Sipil ini dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat jabatan PNS, bahwa kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang PNS berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugas jabatannya.



Kompetensi ini juga harus dimiliki oleh PNS yang mengelola bidang pendidikan, khususnya kompetensi Kepala sekolah. Kepala sekolah memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pendidikan dan bertanggung jawab untuk pengelolaan penuh terhadap jalannya roda pendidikan di sekolah. Peran Kepala sekolah sebagai pemimpin yang mengendalikan jalannya penyelenggaraan pendidikan dimana pendidikan itu sendiri berfungsi sebagai transformasi yang mengubah input menjadi output.

Kepala sekolah sebagai top manajer sekaligus pengawas sekolah diharapkan memiliki kemampuan manajerial yang baik dalam rangka menjamin kualitas agar sesuai dengan tujuan pendidikan, berdasarkan kompetensi-kompetensi yang telah ditentukan. Hal ini berarti bahwa seorang top manajer adalah faktor penentu dan kunci dalam sukses atau gagalnya suatu organisasi. Seorang top manajer yang sukses memiliki kemampuan untuk mengelola organisasinya, mampu mengantisipasi perubahan serta sanggup membawa organisasinya kepada tujuan yang telah ditetapkan.

Selain itu, Kepala sekolah sebagai *supervisor* manajerial dalam menemukan, mengidentifikasi kemampuan dan ketidakmampuan personil (guru, pegawai tata usaha, siswa, dan mitra kerja "komite sekolah") serta memberikan pelayanan kepada semua komponen warga sekolah guna meningkatkan kemampuan keahliannya dan mengelola secara efektif untuk memperbaiki proses belajar mengajar agar siswa dapat mencapai prestasi yang baik.

Hal ini tercantum dalam UU No.14 Tahun 2005 tentang kompetensi guru dan dosen, sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 "guru wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional". Kompetensi guru yang dimaksud meliputi :

1. Kompetensi pedagogik yaitu kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik.
2. Kompetensi kepribadian yaitu kemampuan kepribadian yang mantap, berakhlak mulia, arif, dan berwibawa serta menjadi teladan peserta didik.
3. Kompetensi sosial yaitu kemampuan guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orangtua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar, dan
4. Kompetensi profesional yaitu kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam.

Sejalan dengan kompetensi , kualitas pelayanan pendidikanpun menjadi hal yang penting agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat terwujud. Hal ini terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintah RI No 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, yaitu mengenai Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa Sistem Pendidikan Nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu, relevansi, dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta



terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.

Pendidikan berkualitas harus didukung oleh faktor-faktor penunjang proses pendidikan seperti pemimpin yang bermutu/profesional, sarana dan prasarana pendidikan, fasilitas, media, serta sumber belajar yang memadai dalam pelaksanaan dan kegiatan pendidikan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi, serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan faktor yang sangat penting bagi peningkatan akses layanan dan mutu pendidikan. Semakin lengkap sarana dan prasarana, akan semakin efektif proses belajar dan mengajar dilaksanakan dan siswa akan semakin mudah menyerap setiap materi yang diajarkan, sehingga dengan terpenuhinya semua kebutuhan yang diperlukan oleh penerima layanan dapat terwujud kualitas pelayanan pendidikan yang baik dan optimal.

Berdasarkan kondisi-kondisi umum di SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang bahwa adanya permasalahan tentang kualitas pelayanan pendidikan, seperti penyediaan fasilitas pendukung kegiatan belajar mengajar belum optimal dalam hal pengadaan buku, alat pelajaran, ruang kelas, unit kesehatan sekolah yang disatukan dengan ruang Osis, Perpustakaan, Ruang Laboratorium Komputer yang disatukan antara siswa dan guru, Gedung olahraga dan toilet serta tempat parkir yang belum memadai.

Berdasarkan hasil penelitian awal, ditemukan masalah kualitas pelayanan pendidikan di SMA 1 Pabuaran belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator masalah sebagai berikut :

- 1) Sarana dan prasarana pendidikan belum optimal, seperti pengadaan buku, alat pelajaran, perpustakaan, UKS, lab komputer, gedung olahraga, ruang kelas, dan toilet yang belum memadai.
- 2) Pengadaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan (guru) yang hanya berjumlah 21 orang dan tidak sesuai dengan keahlian, dimana tenaga pengajar PNS hanya 7 orang, dan 14 orang tenaga pengajar honorer sehingga berdampak pada kesulitan para siswa untuk meraih prestasi di sekolah maupun di luar sekolah.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka Peneliti mengemukakan pernyataan masalah (*Problem Statement*) yaitu adanya pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Pabuaran maka penulis mengidentifikasi perumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Sejauhmana tingkat kompetensi manajerial Kepala Sekolah di SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang?
- 2) Sejauh mana tingkat kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang?
- 3)Seberapa besar pengaruh kompetensi manajerial Kepala Sekolah terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang?



Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang akan diuraikan oleh peneliti difokuskan pada penyusunan konsep dari teori-teori yang telah ada sebagai dasar pemikiran untuk menjelaskan struktur hubungan antara dimensi-dimensi yang terlibat dalam konsep Kompetensi Manajerial Pegawai dan Kualitas Pelayanan.

Kompetensi manajerial merupakan bagian penting yang menjadi fokus dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, karena selain memiliki pengetahuan, kemampuan atau keterampilan dalam mengelola dan melaksanakan tugasnya juga didukung oleh perilaku dan sikap yang baik untuk mengarahkan dan meningkatkan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Zemke dalam Yuniarsih dan Suwatno (2011:21), menyatakan bahwa: "Kompetensi merupakan kemampuan individu yang berhubungan dengan kinerja superior dalam peran dan pekerjaan. Kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, intelektual, strategi atau kombinasi dari ketiganya yang mungkin diaplikasikan pada seseorang atau mungkin pada unit kerja."

Dari pendapat diatas, dapat diartikan bahwa kompetensi bukan hanya menyangkut pengetahuan, kemampuan, atau keterampilan (keahlian) dalam bekerja, tetapi harus didukung oleh perilaku atau sikap kerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya, sehingga apabila seseorang memiliki pengetahuan, kemampuan serta keterampilan yang baik, tetapi tanpa didukung perilaku dan sikap yang baik maka kompetensi yang dimiliki seseorang dikatakan belum optimal. Oleh karena itu, sumber daya manusia dapat menentukan keberhasilan dan mendorong kinerja pegawai agar tercapai mutu dan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Selanjutnya Armstrong dalam Dharma (2013:103) mengemukakan indikator-indikator kompetensi manajerial untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diarahkan dalam upaya peningkatan kompetensi sebagai berikut :

1. Pengetahuan kerja dan professional; tingkat pengetahuan atau kemampuan yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan agar mendapatkan hasil yang optimal.
2. Kesadaran organisasi; kemampuan untuk memahami dan mempelajari kekuasaan dalam organisasi sendiri maupun organisasi lain. Termasuk didalamnya kemampuan untuk mengidentifikasi siapa pengambil keputusan yang sebenarnya dan individu yang memiliki pengaruh kuat.
3. Komunikasi; kemampuan berkomunikasi baik secara lisan (kata-kata) maupun tulisan (tindakan/perbuatan).
4. Keahlian interpersonal; suatu keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain.
5. Kerjasama tim; suatu kemampuan dari sekelompok individu untuk dapat bekerja sama menuju ke visi yang sama.
6. Inisiatif/kemampuan beradaptasi /kreativitas; kemampuan berpikir seseorang dalam pengambilan keputusan untuk pemecahan suatu masalah berdasarkan situasi dan kondisi.
7. Keahlian- keahlian analitis / pengambilan keputusan; kemampuan proses untuk merespon suatu masalah dengan cara mencari dan memilih suatu solusi atau tindakan dari beberapa alternatif untuk mencapai tujuan/sasaran.



8. Produktifitas; merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumberdaya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.
9. Kualitas; suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok mengenai kualitas sumberdaya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja yang berupa barang ataupun jasa.
10. Manajemen/pengawasan; prosedur pelaksanaan dalam merealisasikan tujuan organisasi.
11. Kepemimpinan; hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Pendapat di atas menjelaskan bahwa indikator-indikator kompetensi manajerial memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses yang meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja pelayanan tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Hal ini juga dapat memberikan pengaruh yang sangat besar dalam memajukan/meningkatkan pegawai terhadap kecakapan/kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat dengan kualitas yang baik, namun banyaknya keluhan yang menunjukkan ketidakpuasan diberikan seseorang atau organisasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat belum optimal.

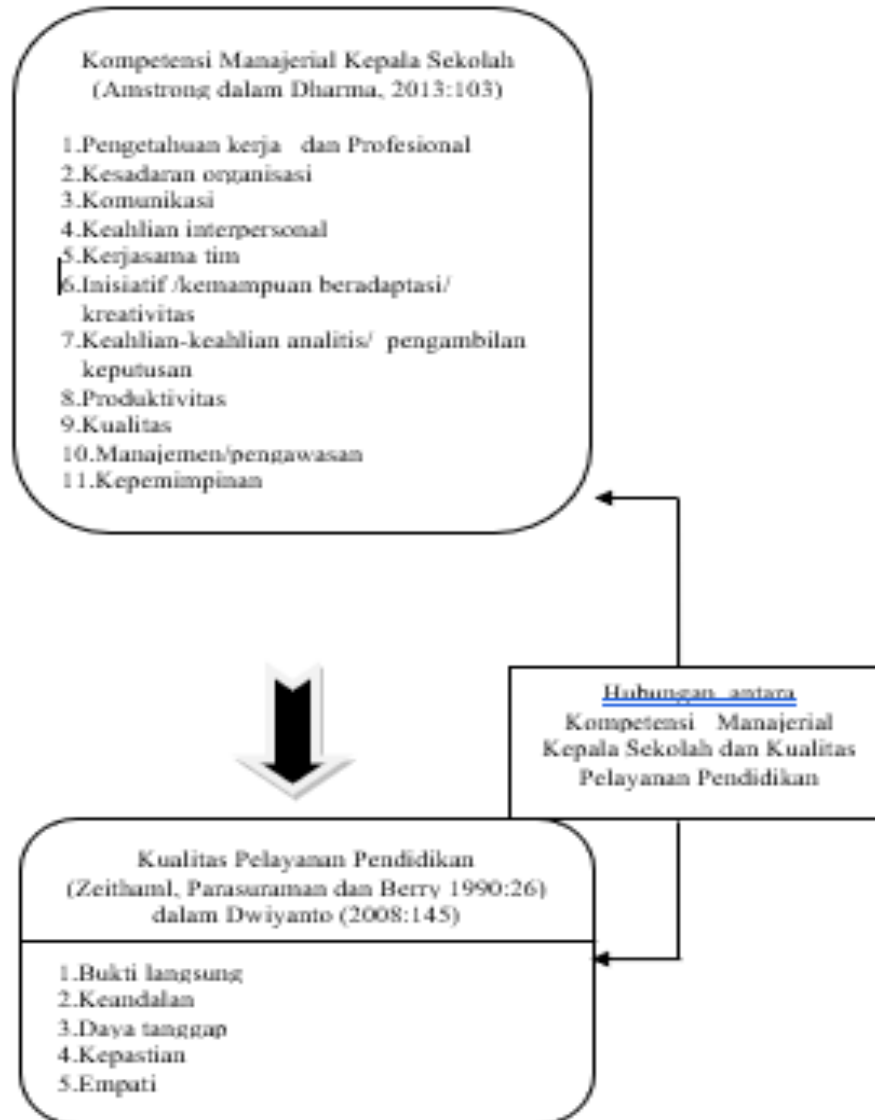
Selanjutnya, indikator-indikator kualitas pelayanan publik yang baik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) dalam Dwiyanto (2008:145) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang terpercaya dan akurat;
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen ataupun masyarakat;
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;
5. *Emphaty* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan *Tangibles* atau bukti langsung, *Reliability* atau reliabilitas, *Responsiveness* atau responsivitas, *Assurance* atau kepastian dan *Emphaty*. Setelah dijelaskan kerangka pemikiran variabel Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dan Kualitas Pelayanan Pendidikan menurut teori, selanjutnya dikemukakan keterkaitan antara kedua variabel tersebut. Kompetensi manajerial dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat, dimana seorang Kepala Sekolah yang memberikan

tugas dan tanggung jawabnya kepada petugas pemberi pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh penerima layanan yang didukung dengan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati yang diberikan kepada pengguna layanan dengan tujuan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat digambarkan paradigma penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1
Paradigma berpikir tentang Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dan Kualitas Pelayanan Pendidikan



Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif asosiatif. Responden dalam penelitian ini adalah warga sekolah SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang yang berjumlah 77 orang. Untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan penelitian digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan, yaitu dengan cara mempelajari teori-teori dan data-data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti melalui literatur, dokumen-dokumen, serta literatur yang diperoleh dari SMA Negeri I Pabuaran.
2. Studi Lapangan diantaranya sebagai berikut:
 - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lapangan dan mencatat masalah-masalah penting yang ada hubungannya dengan penelitian.
 - b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dan keterangan dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan SMA Negeri I Pabuaran berdasarkan pertimbangan tertentu.
 - c. Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang bersifat tertutup dan dilengkapi alternatif jawaban.

Sebelum angket digunakan dalam pengumpulan data, terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya terhadap alat ukur penelitian yang akan dipergunakan. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor untuk setiap item dengan skor total melalui rumus *Pearson*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumusan koefisien *Alfa Cronbach*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah *Simple Regression*.

Hasil dan Pembahasan

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan setiap angket telah menunjukkan validitas dan reliabilitasnya yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r atau nilai korelasi antara skor item dengan totalnya menunjukkan koefisien yang signifikan dan mempunyai nilai reliabilitas yang reliabel. Hasil perhitungan *Simple Regression* menetapkan sebagai berikut :

Pengaruh langsung Variabel X terhadap Variabel Y

Statistik uji yang digunakan dengan langkah sebagai berikut :

- a) *Pernyataan hipotesis penelitian yang akan diuji :*

$H_0 : \rho = 0$

$H_a : \rho \neq 0$

- b) *Statistik Uji t* dilakukan dengan membandingkan harga t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan taraf kesalahan tertentu.

- c) *Kriteria Pengujian*

Apabila harga t_{hitung} lebih besar dari harga t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan begitupun sebaliknya apabila t_{hitung} lebih kecil dari harga t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a

ditolak. Harga t_{hitung} diketahui adalah 7,470. Dengan taraf kesalahn 5% uji dua pihak dan Derajat Kebebasan (dk) = 77-2 =75 maka diperoleh harga $t_{tabel} = 2,000$.

d) Keputusan

Hasil penghitungan menunjukkan ternyata harga t_{hitung} lebih besar dari harga t_{tabel} sehingga H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengaruh langsung Variabel X terhadap Variabel Y sebesar Berdasarkan uji hipotesis melalui uji t, diketahui harga t hitung = 7,470. Dengan taraf kesalahan 5% dan harga t tabel = 2,000. Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diteri

Pembahasan mengenai pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SMA Negeri 1 Pabuaran dimaksudkan untuk mengungkapkan dan menjelaskan serta menganalisis hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

A) Kompetensi manajerial kepala sekolah merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berpikir, bersikap, dan bertindak serta menarik kesimpulan yang dapat dilakukan dan dipertahankan oleh seseorang yang memiliki keahlian atau kecakapan yang dimiliki oleh kepala sekolah dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang manajer. Adapun dimensi-dimensi dari variabel kompetensi manajerial menurut Amstrong dalam Dharma (2013:103) adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan kerja dan profesional, merupakan faktor pendukung untuk melakukan suatu pekerjaan seseorang untuk pencapaian hasil yang baik dan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan agar mendapatkan hasil yang optimal. Pengetahuan kerja dan profesional berhubungan dengan bagaimana seorang manajer dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan agar dapat memberikan hasil pekerjaan sebaik mungkin. Seluruh responden menyetujui dimensi pengetahuan kerja dan profesional dengan persentase sebesar 61% menjawab setuju. Dengan demikian kompetensi manajerial kepala sekolah pada SMA Negeri 1 Pabuaran dalam dimensi pengetahuan kerja dan profesional dikatakan baik.

2. Kesadaran organisasi, membuat seseorang memahami dan mempelajari kekuasaan dalam organisasi sendiri maupun organisasi lain, termasuk kemampuan untuk mengidentifikasi pengambil keputusan serta bagaimana seorang manajer mampu memperlihatkan kewibawaan dirinya sebagai pemimpin yang mempunyai pengaruh kuat untuk mengarahkan bawahannya dalam bekerja. Sebagian besar responden sangat setuju dengan dimensi kesadaran organisasi dengan persentase sebesar 64% menjawab sangat setuju dan 22% setuju, sedangkan hanya sebagian kecil saja yang menjawab ragu-ragu sebesar 14% karena mereka berpendapat bahwa masih banyak pegawai atau warga sekolah yang mengabaikan pekerjaan dan tanggung jawabnya pada saat jam kerja yang sebaiknya keluar masuk tanpa ada rasa takut kepada seorang manajer/kepala sekolah.

3. Komunikasi

Dimensi komunikasi bahwa seorang kepala sekolah/manajer harus mampu berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan. Kepala sekolah harus mampu berbicara atau beritndak serta berbuat dalam menjalankan dan melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Sebagian besar menyetujui dimensi komunikasi dengan persentase sebesar 75% menjawab sangat setuju dan 12% setuju, sedangkan hanya



sebagian kecil yang menjawab ragu-ragu sebesar 13% karena sebagian kecil responden masih belum dapat berinteraksi langsung dengan kepala sekolah karena mereka tidak aktif

dan masa bodo, sehingga mereka tidak mengetahui bagaimana seorang kepala sekolah itu mampu berkomunikasi dengan baik .

4. Keahlian interpersonal

Keahlian interpersonal merupakan keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain. Dimensi keahlian interpersonal berhubungan dengan bagaimana seorang manajer/kepala sekolah mampu memahami dan terampil dalam menjalankan dan melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya dalam pekerjaan serta dapat merespon dan menjadi motivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Hasil responden menyatakan bahwa sebagian responden menyetujui dimensi ini, hal ini terlihat dari dominannya jawaban yang menyatakan Sangat Setuju atas dimensi keahlian interpersonal sebesar 66% dan setuju 25%. Sedangkan hanya sebagian kecil yang menjawab ragu-ragu sebesar 9%. Dengan demikian, kompetensi manajerial kepala sekolah SMAN 1 Pabuaran dalam dimensi keahlian interpersonal dikatakan baik.

5. Kerjasama tim merupakan indikator yang sangat strategis karena dengan kerjasama akan terjalin hubungan yang lebih erat terutama kaitannya dengan rutinitas kerja. Dimensi kerjasama tim berhubungan dengan apakah seorang kepala sekolah/manajer menguasai dan memahami dari karakter masing-masing pegawainya untuk diajak bekerjasama dalam melaksanakan visi dan misi sekolah agar mencapai tujuan yang diinginkan. Sebagian besar responden menyetujui dimensi kerjasama tim dengan persentase sebesar 51% menjawab sangat setuju dan 31% menjawab setuju, sedangkan 18% responden yang menjawab ragu-ragu berpendapat bahwa masih ada warga sekolah yang tidak kompak dalam melaksanakan visi dan misi . Dalam hal ini, kompetensi manajerial kepala sekolah SMAN 1 Pabuaran dalam dimensi kerjasama tim cukup baik, meskipun masih ada sebagian kecil responden menjawab ragu-ragu dikarenakan responden masih melihat ada hal yang belum terealisasi yaitu dalam hal kerjasama meningkatkan SDM yang bermutu di sekolah.

6. Inisiatif/kemampuan beradaptasi/kreatifitas , pernyataan Sangat Setuju menjadi dominan, hal ini membuktikan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah dalam dimensi ini seorang manajer memiliki kemampuan untuk berinisiatif dan beradaptasi dalam pengambilan keputusan secara cepat dan tepat serta dapat mengoptimalkan sumber daya yang ada dengan baik. Dalam dimensi ini seorang manajer juga mampu berkreatifitas dalam menciptakan dan menghasilkan sesuatu yang baru untuk kemajuan sekolah. Jawaban terbesar responden adalah pernyataan Sangat Setuju sebesar 57% dan setuju 33%. Sedangkan yang menjawab ragu-ragu 10%. Dengan demikian, kompetensi manajerial kepala sekolah SMAN 1 Pabuaran dikatakan baik, meskipun masih ada sebagian kecil responden yang menjawab ragu-ragu terhadap pernyataan dimensi ini.

7. Keahlian-keahlian analitis/pengambilan keputusan.

Dimensi keahlian analitis/pengambilan keputusan berhubungan dengan apakah seorang manjer dapat mengambil tindakan dengan cepat dan tepat dalam mengambil



keputusan dengan beberapa alternatif yang ada untuk memilih suatu solusi/pemecahan masalah dalam pekerjaannya. Pernyataan responden menyatakan bahwa sebagian besar responden lebih cenderung menyetujui dimensi keahlian analitis, hal ini terlihat dari dominannya jawaban yang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase sebesar 56% dan setuju 34%. Sedangkan hanya sebagian kecil responden menjawab ragu-ragu 10%. Ini menunjukkan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah SMAN 1 Pabuaran memiliki kemampuan dalam pengambilan keputusan meski belum sepenuhnya tercapai.

8. Produktifitas sangat berguna bagi seorang manajer dalam menjalankan tugas pekerjaan yang diberikan kepadanya, karena dimensi produktifitas berhubungan dengan bagaimana seorang manajer mampu mengelola dan memelihara sumber daya yang ada dengan seoptimal mungkin serta dapat memberdayakan SDM dengan baik agar tercapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Jawaban responden bahwa sebagian besar responden lebih cenderung menyetujui dimensi produktifitas sebesar 63% responden sangat setuju dan 23% responden setuju. Sedangkan hanya sebagian kecil responden yang menyatakan ragu-ragu sebesar 14%. Dengan demikian, kompetensi manajerial kepala sekolah SMAN 1 Pabuaran dikatakan baik, meskipun masih ada sebagian kecil responden yang menjawab ragu-ragu terhadap pernyataan dimensi ini.

9. Kualitas, dalam melaksanakan pekerjaan seorang manajer dituntut untuk memiliki kualitas kerja yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Dimensi kualitas berhubungan dengan apakah seorang manajer dapat menguasai teknis dalam bekerja serta memiliki prestasi kerja yang baik terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya. Sebagian besar responden lebih cenderung menyetujui dimensi kualitas sebesar 58% responden menjawab sangat setuju dan 32% responden menjawab setuju. Sedangkan sebagian kecil responden menjawab ragu-ragu sebesar 10%. Ini menunjukkan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah SMAN 1 Pabuaran memiliki kualitas kerja yang baik, meski belum sepenuhnya tercapai.

10. Manajemen/pengawasan

Seorang manajer dituntut untuk mampu memahami segala prosedur pelaksanaan dalam bekerja guna merealisasikan tujuan yang telah ditentukan. Dimensi manajemen/pengawasan berhubungan bagaimana seorang manajer melaksanakan prosedur yang ada dengan baik dengan cara merencanakan, mengendalikan dan memimpin pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Sebagian besar responden lebih cenderung menyetujui dimensi manajemen/pengawasan sebesar 51% responden menjawab sangat setuju dan 29% responden menjawab setuju. Sedangkan sebagian responden menjawab ragu-ragu sebesar 20%. Ini menunjukkan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah SMAN 1 Pabuaran memiliki kemampuan dibidang manajemen/ pengawasan kerja yang baik, meski belum sepenuhnya tercapai.

11. Kepemimpinan

Dimensi kepemimpinan berhubungan dengan manajer pada suatu organisasi sangat diperlukan, sebab organisasi sebagai alat untuk mencapai organisasi dimana didalamnya berkembang berbagai macam pengetahuan, serta organisasi yang menjadi tempat untuk membina dan mengembangkan sumber daya manusia memerlukan manajer/pemimpin yang mampu untuk merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan agar organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebagian besar responden lebih



cenderung menyetujui dimensi kepemimpinan sebesar 54% responden menjawab sangat setuju dan 29% responden menjawab setuju. Sedangkan sebagian kecil responden menjawab ragu-ragu sebesar 17%. Ini menunjukkan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah SMAN 1 Pabuaran dalam dimensi kepemimpinan dikatakan baik.

Dimensi kompetensi manajerial kepala sekolah pada SMA Negeri 1 Pabuaran, diperoleh dari keseluruhan jumlah responden terhadap variabel kompetensi manajerial yang terdiri dari pengetahuan kerja dan profesional, kesadaran organisasi, komunikasi, keahlian interpersonal, kerjasama tim, inisiatif/kemampuan beradaptasi/kreatifitas, keahlian-keahlian analitis/pengambilan keputusan, produktifitas, kualitas, manajemen/pengawasan, dan kepemimpinan. Responden cenderung dominan memberikan pernyataan sangat setuju sebesar 60%, dan responden yang menyatakan setuju sebesar 26%. Sedangkan sebagian lainnya menyatakan ragu-ragu sebesar 14%. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah SMA Negeri 1 Pabuaran dalam kualitas pelayanan sudah cukup memenuhi standar kompetensi manajerial. Walaupun masih ada responden yang menyatakan ragu-ragu dengan kompetensi manajerial kepala sekolah tersebut. Sehingga untuk perbaikan-perbaikan yang

mengarah pada peningkatan tingkat kompetensi manajerial kepala sekolah sangat diharapkan. Seperti misalnya dengan meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik dengan meningkatkan pendidikan dan pelatihan ke jenjang yang lebih tinggi.

Kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses yang meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan. Selain itu kualitas pelayanan sangat penting bagi organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi harapan dan memberikan kepuasan pada pengguna jasa layanan. Hal ini dapat memberikan pengaruh yang sangat besar dalam meningkatkan/memajukan pegawai terhadap kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dengan kualitas yang baik.

Adapun dimensi dari variabel kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) dalam Dwiyanto (2008:145), sebagai berikut:

1. Bukti langsung adalah salah satu bagian penting untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, karena dimensi ini berhubungan dengan tingkat kelayakan bagi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada warga sekolah ataupun masyarakat, harus didukung sarana dan prasarana yang lengkap dan baik. Dari pernyataan responden diatas menyetujui dimensi bukti langsung sebesar 43% responden setuju dan 25% responden sangat setuju. Sedangkan sebagian kecil responden menyatakan ragu-ragu 19%, dan tidak setuju 12% serta ada yang menyatakan responden sangat tidak setuju sebesar 1%. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan SMAN 1 Pabuaran dalam dimensi bukti langsung sudah baik. Meskipun sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju terhadap dimensi bukti langsung sehingga berpengaruh pada kepercayaan warga sekolah/masyarakat terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa.

2. Keandalan, dalam dimensi ini sebagian besar responden menyatakan setuju 51% dan responden yang sangat setuju sebesar 40%. Sedangkan yang 9% responden menjawab



ragu-ragu terhadap dimensi reliabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang reliabel diberikan kepada warga sekolah/masyarakat cukup baik. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada SMAN 1 Pabuaran dalam dimensi ini sudah cukup baik, meski belum sepenuhnya tercapai.

3. Daya tanggap, Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya dalam melayani warga sekolah/masyarakat sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Responden cenderung dominan memberikan pernyataan sangat setuju sebesar 66%, dan responden yang menyatakan setuju sebesar 19%. Sedangkan sebagian lainnya menyatakan ragu-ragu sebesar 15%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas kualitas pelayanan pada SMA Negeri 1 Pabuaran dalam dalam dimensi daya tanggap sudah cukup memenuhi standar kualitas pelayanan. Walaupun masih ada responden yang menyatakan ragu-ragu dengan kemampuan petugas pelayanan tersebut.

4. Kepastian, Dimensi kepastian berhubungan dengan kemampuan petugas layanan dalam melayani warga sekolah dengan sikap dan perilaku yang baik sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan kepercayaan pada warga sekolah. Responden cenderung dominan memberikan pernyataan sangat setuju sebesar 51%, dan responden yang menyatakan setuju sebesar 29%. Sedangkan sebagian lainnya menyatakan ragu-ragu sebesar 20%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas kualitas pelayanan pada SMA Negeri 1 Pabuaran dalam dalam dimensi kepastian dapat dikatakan baik. Walaupun masih ada responden yang menyatakan ragu-ragu dengan kemampuan petugas pelayanan tersebut.

5. Empati, Dimensi empati berhubungan dengan kepiawaian petugas pelayanan dalam mengambil hati warga sekolah agar tercipta suasana yang kondusif, sehingga warga sekolah merasa nyaman atas perhatian yang diberikan oleh petugas layanan ataupun pihak sekolah. Responden cenderung dominan memberikan pernyataan setuju sebesar 57%, dan responden yang menyatakan sangat setuju sebesar 31%. Sedangkan sebagian lainnya menyatakan ragu-ragu sebesar 12%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas kualitas pelayanan pada SMA Negeri 1 Pabuaran dalam dalam dimensi empati dapat dikatakan baik. Walaupun masih ada responden yang menyatakan ragu-ragu dengan kemampuan petugas pelayanan tersebut.

Oleh karena itu, Dimensi kualitas pelayanan petugas pelayanan pada SMA Negeri 1 Pabuaran, diperoleh dari keseluruhan jumlah responden terhadap variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Responden cenderung dominan memberikan pernyataan sangat setuju sebesar 42%, dan responden yang menyatakan setuju sebesar 40%. Sedangkan sebagian lainnya menyatakan ragu-ragu sebesar 15% dan tidak setuju 3%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada SMA Negeri 1 Pabuaran dalam kualitas pelayanan sudah cukup memenuhi standar kualitas pelayanan. Walaupun masih ada responden yang menyatakan Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyetujui dengan indikator-indikator pernyataan mengenai dimensi kompetensi manajerial yang diberikan kepada responden pada variabel kompetensi manajerial dengan jawaban atas pernyataan responden sebesar 60% sangat setuju dan 26% setuju. Sedangkan sebagian kecil lainnya responden menjawab ragu-ragu sebesar 14%. Hal ini



menunjukkan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah SMA Negeri 1 Pabuaran sudah memenuhi kriteria standar kompetensi manajerial dan dapat dikatakan baik. ragu-ragu dan tidak setuju dengan dimensi kualitas pelayanan. Sehingga masih terus perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Pengaruh Kompetensi manajerial Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan. variabel kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kompetensi manajerial sebesar 43%, sedangkan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti kinerja, motivasi, insentif dan lain-lain.

Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang dapat disimpulkan hasil-hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang. Dalam hal ini variabel Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah merupakan variabel yang sangat penting dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang.
2. Berdasarkan hasil penghitungan dari analisis data mengenai pengaruh kompetensi manajerial terhadap kualitas pelayanan, dapat ditemukan hasil dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,653 yang berarti kompetensi manajerial dengan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat.

Saran

Setelah disimpulkan hasil penelitian ini, selanjutnya disampaikan saran yang diberikan oleh peneliti sebagai kontribusi hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SMA Negeri 1 Pabuaran Kabupaten Subang adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi manajerial umumnya sudah baik, tetapi masih terdapat sebagian kecil seorang manajer/kepala sekolah yang memiliki kompetensi manajerial pada dimensi komunikasi yang belum maksimal. Untuk itu guna meningkatkan kompetensi manajerial diperlukan adanya sikap dan perilaku serta keterampilan yang baik dan komunikasi antar pegawai lebih ditingkatkan lagi agar dapat peningkatan kualitas pelayanan yang maksimal.
2. Kualitas pelayanan umumnya sudah baik, tetapi masih terdapat sebagian kecil seorang petugas pelayanan yang memiliki kualitas kerja yang belum maksimal. Seperti halnya pada dimensi bukti langsung, sarana dan prasarana yang ada di sekolah belum lengkap/optimal. Guna terwujudnya kualitas pelayanan yang optimal dapat dilakukan melalui adanya pelatihan dan pendidikan yang bersifat rutin dan focus pada sumber daya manusia yang ditugaskan pada bagian pelayanan ataupun bagian dari wakasek sarana dan prasarana serta adanya dukungan dari



kelengkapan sarana itu sendiri, sehingga dapat tercapai standar kualitas pelayanan yang baik.

Dari hasil penghitungan analisis data, dapat diketahui bahwa kompetensi manajerial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga apabila kualitas pelayanan meningkat, maka seiring dengan meningkatnya kompetensi manajerial. Untuk itu, penulis menyarankan agar pihak SMA Negeri 1 Pabuaran dapat terus menerus untuk meningkatkan kompetensi manajerial, disiplin pegawai serta melengkapi sarana dan prasarana sekolah yang belum ada agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan disekolah tersebut. Guna tercapainya tujuan dari visi dan misi SMA Negeri 1 Pabuaran.

Referensi

- Dharma, Surya. 2009. *Manajemen Kinerja*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- HM. Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Averroes pers.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Ratminto. dan Winarsih, Atik.S.2012,*Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sianipar, MJ. Gloria. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi*. Universitas HKBP Non Mensen Medan.
- Singarimbun, M. dan Efendi, S. 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES: Jakarta.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sugeng. 2012. *Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Kinerja Guru di Kabupaten Kudus*. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Suhardan, Dadang. 2010. *Supervisi Profesional*. Alfabeta: Bandung.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja (edisi ketiga)*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Yuniarsih,T. dan Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta: Bandung