

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI
PENGUATAN KEPEMIMPINAN MELAYANI, EFIKASI DIRI, DAN
KEPUASAN KERJA**

**(Penelitian Menggunakan *Sequential Explanatory Methods* pada Guru SMP
Negeri di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara)**



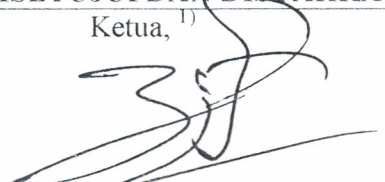



**RISMURDIYATI
NPM: 073114035**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Doktor Manajemen
Pendidikan dan dipertahankan pada sidang terbuka
Senat Universitas Pakuan Bogor

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN PROMOTOR
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA**

| DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING DISERTASI | |
|---|--|
| Nama dan Tanda Tangan Promotor | Nama dan Tanda Tangan Ko-Promotor |
|  Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata |  Dr. Hj. Rita Retnowati, M.S |
| Tanggal : 5 - 10 - 2019 | Tanggal : 5 - 10 - 2019 |
| DISETUJUI DAN DISYAHKAN OLEH PANITIA UJIAN TERBUKA | |
| Ketua, ¹⁾ | Sekretaris, ²⁾ |
|  Prof. Dr. H. Bibin Rubini, M.Pd |  Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata |
| Tanggal : 16 - 10 - 2019 | Tanggal : 5 - 10 - 2019 |
| Nama : Rismurdiyati NPM : 073114035 Program Studi : Manajemen Pendidikan S3 | |

Keterangan:

¹ Rektor Universitas Pakuan Bogor

² Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Pakuan Bogor

ABSTRACTS

ENHANCEMENT SERVICE QUALITY THROUGH DEVELOPMENT OF SERVANT LEADERSHIP, SELF EFICATION AND JOB SATISFACTION

Rismurdiyati (rismurdiyati@gmail.com)
Soewarto Hardhienata (s-hardh@indo.net.id)
Rita Retnowati, M.S (ritaretnowati.unpak@gmail.com)

Abstract: Teachers' service quality is an important factor that contribute significantly to educational success. Poor teachers' service quality tend to decline learning process effectiveness and it will impact the output quality of education. It means that there is a discrepancy between "das sein" and "das sollen" therefore the service quality problem is interesting to study.

The aims of this research was to find several efforts to improve teachers' service quality by researching variables that assume have a relationship, which are servant leadership, self-efficacy and work satisfaction. This study uses sequential explanatory design to testing the relationship between servant leadership, self-efficacy and work satisfaction and service quality. Based on these findings, the SITOREM analysis will use to make recommendations and determine the order of priorities for improvements that need to be made.

The population was 1097 public junior high school teachers at North Jakarta. The samples are 294 teachers, taken by proportional random sampling and Slovin formula. Data from the results of this study were analyzed using the SITOREM Method to make recommendations and determine the order of priorities for improvements that need to be made.

The result shows that there is positive relationship between servant leadership with service quality ($r_{y1}=0,3775$); there is positive relationship between Self-efficacy with service quality with ($r_{y2} = 0.4663, p<0,01$), there is positive relationship between Job satisfaction with service quality ($r_{y3}= 0.5262, p<0,01$). This finding imply that to enhance service quality can be done by improving the servant leadership, self-efficacy, and job satisfaction, either individually or jointly. Consistent with the quantitative analysis, the results of qualitative data analysis also show that service quality can be improved through improving servant leadership, self-efficacy and job satisfaction.

The results of SITOREM analysis shows that strengthening servant leadership, self-efficacy and work satisfaction to improve service quality can execute by maintaining good indicators and improving weak indicators. Several indicators that need to maintain in an effective condition are: 1. Salary, 2. Work itself, 3. Promotion, 4. Colleagues, 5. Work environment, 6. Work challenge, 7. Reward for task accomplishment, 8. Success model, 9. Prestige, 10. Arousal, 11, verbal persuasion, 12, task complexity, 13, vicarious modeling, 14. Commitment, 15. Serving behavior, 16. Tolerance, 17. Caring, 18, pay attention to, 19. Empathy, 20. Certainty, 21. Credibility. The indicators that still need to be improved with the order of increasing priorities as follows: 1. Tops, 2. Optimism, 3. Listening, 4. Responsiveness and 5. Clarity

Keywords: servant leadership, self-efficacy, job satisfaction, service quality and SITOREM Analysis.

ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI PENGUATAN KEPEMIMPINAN MELAYANI, EFIKASI DIRI DAN KEPUASAN KERJA

(Studi *Sequential Explanatory Methods* dan Analisis SITOREM Pada Guru SMP Negeri di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara)

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pendidikan, jika kualitas layanan guru rendah maka proses pembelajaran berjalan tidak maksimal. Akibat selanjutnya siswa mendapatkan pembelajarannya juga tidak maksimal, yang berarti bahwa kalau siswa lulus maka kualitas kelulusan tidak seperti yang diharapkan dalam tujuan pendidikan, yang berarti “das sein tidak seperti” das sollen” oleh karena itu, masalah kualitas layanan menarik untuk diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan upaya meningkatkan kualitas layanan guru dengan meneliti hubungan antara variabel lain dengan kualitas layanan guru. Variabel lain tersebut adalah kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Sequential Explanatory* untuk mengetahui apakah variabel lain, yaitu kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan guru. Berdasarkan hasil ini, kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan Metode SITOREM untuk membuat rekomendasi dan menentukan urutan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan. Populasi penelitian adalah 1.097 guru SMP Negeri di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara. Jumlah sampel sebanyak 294 ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dari total populasi. Penarikan sampel dilakukan secara acak dengan proporsional (*proportional random sampling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepemimpinan melayani dengan kualitas layanan guru dengan koefisien korelasi $r_{y1} = 0,3775$, terdapat hubungan positif antara efikasi diri dengan kualitas layanan guru dengan koefisien korelasi $r_{y2} = 0,4663$ dan terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kualitas layanan guru dengan koefisien korelasi $r_{y3} = 0,5262$. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan guru dapat ditingkatkan melalui penguatan kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja.

Hasil Analisis Sitorem menunjukkan bahwa penguatan kepemimpinan melayani, efikasi diri dan kepuasan kerja terhadap peningkatan kualitas layanan guru dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator yang masih lemah dan mempertahankan indikator yang sudah baik. Indikator yang masih lemah dan memerlukan urutan prioritas penanganan adalah sebagai berikut: 1. Atasan, 2. Optimisme, 3. Kemampuan mendengar, 4. Ketanggapan, 5. Kejelasan. Sedangkan yang keadaannya sudah baik dan tinggal dipertahankan adalah : 1. Gaji, 2. Pekerjaan itu sendiri, 3. Pomosi, 4. Rekan Kerja, 5. Lingkungan Kerja, 6. Tantangan Tugas, 7. Imbalan atas penyelesaian tugas, 8. Model perilaku sukses, 9. Prestise, 10. Arousal, 11. Verbal Persuasion, 12. Kompleksitas tugas, 13. Vicarious modeling, 14. Berkomitmen, 15. Melayani, 16. Tenggangrasa, 17. Peduli, 18. Memperhatikan, 19. Empati, 20. Kepastian dan 21. Keandalan.

Kata Kunci: kepemimpinan melayani, efikasi diri, kepuasan kerja, *service quality*, analisis SITOREM.