

ANALISIS SEQUENTIAL EXPLANATORY
KUALITAS IAYANAN DITINJAU DARI KEPEMIMPINAN
MELAYANI, EFIKASI DIRI, DAN ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)

Studi Empirik Pada Guru PNS SMP Negeri Di Kota Cilegon

DISERTASI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Doktor Manajemen Pendidikan

H. ISMATULLAH

NPM: 073114025



PROGRAM STUDY DOKTOR MANAJEMEN PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2019

**LEMBAR PERSETUJUAN PROMOTOR
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA**

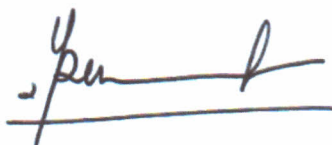
DISETUJUI DAN DISYAHKAN OLEH PROMOTOR DAN KO PROMOTOR

Promotor,



Prof. Dr. Ing.H. Soewarto Hardhienata

Ko-Promotor,



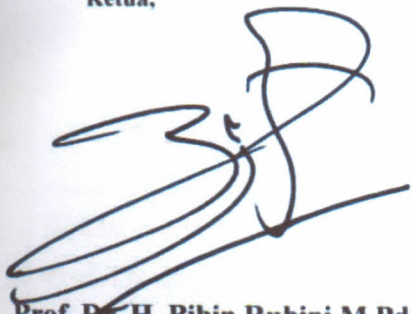
Dr. Rita Retnowati, M.Si

Tanggal : 3/10/2019

Tanggal : 2-10-2019

DISETUJUI DAN DISYAHKAN OLEH PANITIA UJIAN TERBUKA

Ketua,



Prof. Dr. H. Bibin Rubini, M.Pd

Sekretaris,



Prof. Dr. Ing.H. Soewarto Hardhienata

Tanggal : 3/10/2019

Tanggal : 3/10/2019

Nama : Ismatullah
NPM : 073114025
Program Studi : Manajemen Pendidikan (S-3)

ABSTRACT

SEQUENTIAL EXPLANATORY ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN TERMS OF SERVANT LEADERSHIP, SELF-EFFICACY, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)

(Empirical study on Public Junior High School Teachers at Cilegon City)

H. Ismatullah (ismat_dikbud@yahoo.co.id)

Soewarto Hardhienata (s-hardh@indo.net.id)

Rita Retnowati (ritaretnowati@yahoo.com)

The teachers' service quality is an important aspect that impactful to achieve educational goals. Teachers with good service quality will show reliability in their product and service, they tend to more empathize with students, more responsive, and capable to make comfort relationship with all stakeholders. Unfortunately, the innitial study showed that service quality of public junior high school teachers are still low, therefore its interesting to study.

The purpose of this study was to discover some effective efforts to improve the teachers' service quality by researching its relationship with several variable related, which are servant leadership, self-efficacy, and organizational citizenship behavior (OCB).

This research uses sequential explanatory design. The population of this study was 323, with a sample of 178 teachers from public junior highschool at Cilegon City, Banten Province. Quantitative data were collected by questionnaires and statistical analysis were used was regression correlation. The SITOREM analysis method is used to make recommendations and determine the priority sequence of improvements that need to be made. Qualitative data were collected by observation, in-depth interview, documents analysis and focus group discussion.

The results of quantitative research found that all variables significantly have a positive relationship with Service Quality, in a row according to the strongest correlation were self-efficacy ($r_{y2} = 0.626, \rho < 0,05$), servant leadership ($r_{y1} = 0.362, \rho < 0,05$), and OCB ($r_{y3} = 0.316, \rho < 0,05$). 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 OCB.

The results of SITOREM analysis show that there are 10 components of teacher's quality service, servant leadership, self-efficacy and OCB, need to be improved as follows 1) task complexity, 2) task challenge, 3) emotional healing, 4) altruism, 5) conscientiousness, 6) civic virtue, 7) sportmanship, 8) reliability, 9) assurance, and 10) tangibles.

Keywords: service quality, servant leadership, self-efficacy, organizational citizenship behavior, and SITOREM.

**ANALISIS SEQUENTIAL EXPLANATORY KUALITAS LAYANAN DITINJAU
DARI KEPEMIMPINAN MELAYANI, EFIKASI DIRI, DAN ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)**

Studi Empiris Menggunakan *Sequential Explanatory Method* pada Guru PNS

SMP Negeri Di Kota Cilegon

Ismatullah, Soewarto Hardhienata, Rita Retnowati

ABSTRAK

Kualitas layanan guru merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan. Guru yang memiliki kualitas layana tinggi akan menunjukkan keajegan dalam menghasilkan produk dan layannya, lebih responsif dan empatik terhadap peserta didik, dan mampu membina hubungan yang nyaman dengan para pemangku kepentingan. Namun sayangnya hasil survei awal terhadap guru PNS SMP Negeri di Kota Cilegon belum menunjukkan hasil sebagaimana diharapkan sehingga hal ini menarik untuk diteliti.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan upaya-upaya efektif untuk meningkatkan kualitas layanan guru dengan cara melakukan penelitian variabel terkait, yaitu kepemimpinan melayani, efikasi diri dan *OCB*.

Penelitian ini menggunakan disain *Sequential Explanatory*, dengan menggunakan metode statistik korelasional untuk menentukan apakah variabel kepemimpinan melayani, efikasi diri dan *OCB* memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan guru. Analisis SITOREM digunakan untuk menentukan prioritas dan rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan.

Populasi penelitian adalah guru PNS SMP Negeri di Kota Cilegon sejumlah 323, dengan metode random dan perhitungan rumus Slovin, terpilih sampel sebanyak 179. Hasil penelitian kuantitatif menemukan bahwa semua variabel mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan kualitas guru, dengan urutan berdasarkan kekuatan hubungan sebagai berikut: efikasi diri ($r_{y2}=0,626$, $\rho<0,05$), kepenimpinan melayani ($r_{y1}=0,362$, $\rho<0,05$) dan *OCB* ($r_{y3}=0,316$ $\rho<0,05$). Konsisten dengan hasil analisis kuantitatif, hasil analisis data kualitatif juga menunjukan bahwa kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kepemimpinan melayani, efikasi diri dan *OCB*.

Hasil Analisis SITOREM menunjukkan bahwa komponen kualitas layanan, kepemimpinan melayani, efikasi diri dan *OCB* guru yang memerlukan perbaikan adalah: 1) kompleksitas tugas, 2) tantangan tugas, 3) *emotional healing*, 4) *altruisme*, 5) *conscientiousness*, 6) *civic virtue*, 7) *sportmanship*, 8) *reliability*, 9) *assurance*, dan 10) *tangibles*.

Kata kunci: kepemimpinan melayani, efikasi diri, *organizational citizenship behavior*, kualitas layanan guru dan SITOREM