

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN GURU  
MELALUI PENGUATAN PEMBERDAYAAN,  
EFIKASI DIRI, DAN MOTIVASI KERJA**

(Studi empirik menggunakan pendekatan Analisis Jalur dan Analisis SITOREM  
pada Guru ASN SMK Negeri Kabupaten Sukabumi)

**TESIS**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Magister Pendidikan



Oleh:  
**DENI MUHAMAD SARIPUDIN**  
NIM. 072121022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
2024**



**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN GURU  
MELALUI PENGUATAN PEMBERDAYAAN,  
EFIKASI DIRI, DAN MOTIVASI KERJA**

(Studi empirik menggunakan pendekatan Analisis Jalur dan Analisis SITOREM  
pada Guru ASN SMK Negeri Kabupaten Sukabumi)

**TESIS**


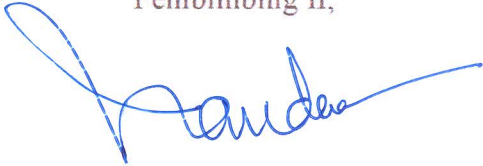
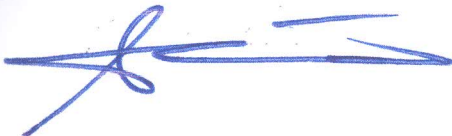
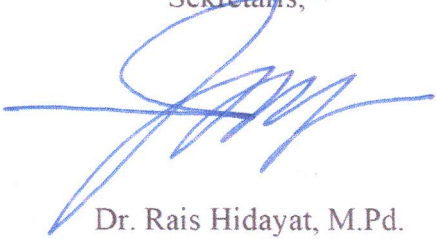
Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Magister Pendidikan



Oleh:  
**DENI MUHAMAD SARIPUDIN**  
NIM. 072121022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

<b>DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING TESIS</b>	
Nama dan Tanda Tangan	Nama dan Tanda Tangan
Pembimbing I,    Prof. Dr. Ing. Soewarto Hardhienata	Pembimbing II,    Dr. Nandang Hidayat, M.Pd.
Tanggal <u>20/5/24</u> .....	Tanggal <u>29-05-2024</u>
<b>DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PANITIA UJIAN MAGISTER</b>	
Ketua, <sup>1)</sup>    Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata	Sekretaris, <sup>2)</sup>    Dr. Rais Hidayat, M.Pd.
Tanggal <u>28/5/2024</u>	Tanggal <u>27/5/24</u> ...
No. Registrasi: .....	
Tanggal Lulus: .....	

Keterangan :

- 1) Dekan Sekolah Pascasarjana
- 2) Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan

## ABSTRAK

Deni Muhamad Saripudin, **Peningkatan Kualitas Layanan Guru Melalui Penguatan Pemberdayaan, Efikasi Diri dan Motivasi Kerja**. Tesis, Sekolah Pasca Sarjana Universitas Pakuan Bogor, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empirik peningkatan kualitas layanan Guru melalui penguatan pemberdayaan dan efikasi diri dengan motivasi kerja sebagai variabel perantara (intervening). Unit analisis penelitian adalah guru Aparatur Sipil Negara dari 11 SMK Negeri yang berada di Kabupaten Sukabumi dengan populasi berjumlah 327 dan sampel sebanyak 180 guru. Penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan analisis jalur (*path analysis*) dan analisis *SITOREM*. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, pengujian persyaratan analisis statistik dan pengujian hipotesis dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Penelitian menghasilkan sembilan kesimpulan. Pertama terdapat pengaruh langsung positif pemberdayaan ( $X_1$ ) terhadap kualitas layanan guru ( $Y$ ), dengan nilai koefisien jalur  $\beta_{y1} = 0,162$  sehingga pemberdayaan dapat menguatkan kualitas layanan guru. Kedua Terdapat pengaruh langsung positif efikasi diri ( $X_2$ ) terhadap kualitas layanan guru ( $Y$ ), dengan nilai koefisien jalur  $\beta_{y2} = 0,103$  sehingga efikasi diri dapat menguatkan kualitas layanan guru. Ketiga Terdapat pengaruh langsung positif motivasi kerja ( $X_3$ ) terhadap kualitas layanan guru ( $Y$ ), dengan nilai koefisien jalur  $\beta_{y3} = 0,592$  sehingga motivasi kerja dapat menguatkan kualitas layanan guru. Keempat Terdapat pengaruh langsung positif pemberdayaan ( $X_1$ ) terhadap motivasi kerja ( $X_3$ ), dengan nilai koefisien jalur  $\beta_{31} = 0,462$  sehingga pemberdayaan dapat menguatkan motivasi kerja. Kelima Terdapat pengaruh langsung positif efikasi diri ( $X_2$ ) terhadap motivasi kerja ( $X_3$ ), dengan nilai koefisien jalur  $\beta_{32} = 0,319$  sehingga efikasi diri dapat menguatkan motivasi kerja. Keenam Terdapat pengaruh tidak langsung positif pemberdayaan ( $X_1$ ) terhadap kualitas layanan guru ( $Y$ ) melalui motivasi kerja ( $X_3$ ), dengan koefisien jalur  $\beta_{31}\beta_{y3}$  sebesar 0,273 sehingga pengaruh tidak langsung pemberdayaan dapat menguatkan kualitas layanan guru melalui motivasi kerja. Ketujuh Terdapat pengaruh tidak langsung positif efikasi diri ( $X_2$ ) terhadap kualitas layanan guru ( $Y$ ) melalui motivasi kerja ( $X_3$ ), dengan koefisien jalur  $\beta_{32}\beta_{y3}$  sebesar 0,189 sehingga pengaruh tidak langsung efikasi diri dapat menguatkan kualitas layanan guru melalui motivasi kerja. Kedepalan perlu perbaikan untuk indikator yang masih lemah berdasar hasil analisis *SITOREM*. Kesembilan adanya indikator yang perlu dipertahankan atau dikembangkan menurut *SITOREM*. Berdasarkan hasil penelitian akhir maka dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan guru ASN SMK Negeri di Kabupaten Sukabumi dapat ditingkatkan dengan cara penguatan pemberdayaan, efikasi diri dan motivasi kerja.

**Kata kunci:** kualitas layanan; pemberdayaan; efikasi diri; motivasi kerja; *SITOREM*.



## ABSTRACT

Deni Muhamad Saripudin, *Improving the Quality of Teacher Services through Strengthening Empowerment, Self Efficacy and Work Motivation*. Thesis, Graduate School of Pakuan University, Bogor, 2024.

This study aims to empirically determine the improvement of teacher service quality through strengthening empowerment and self-efficacy with work motivation as an intervening variable. The research analysis unit is State Civil Apparatus teachers from 11 State Vocational Schools located in Sukabumi Regency with a population of 327 and a sample of 180 teachers. The study used survey methods with path analysis approaches and SITOREM analysis. The data analysis techniques used are descriptive statistics, testing statistical analysis requirements and hypothesis testing with a significance level of 0.05. The study came to nine conclusions. First, there is a positive direct influence of empowerment (X1) on the quality of teacher services (Y), with the value of the path coefficient  $\beta_{y1} = 0.162$  so that empowerment can strengthen the quality of teacher services. Second, there is a positive direct influence of self-efficacy (X2) on the quality of teacher services (Y), with the value of the path coefficient  $\beta_{y2} = 0.103$  so that self-efficacy can strengthen the quality of teacher services. Third, there is a direct positive influence of work motivation (X3) on the quality of teacher services (Y), with the value of the path coefficient  $\beta_{y3} = 0.592$  so that work motivation can strengthen the quality of teacher services. Fourth, there is a positive direct effect of empowerment (X1) on work motivation (X3), with the value of the path coefficient  $\beta_{31} = 0.462$  so that empowerment can strengthen work motivation. Fifth, there is a positive direct influence of self-efficacy (X2) on work motivation (X3), with the value of the path coefficient  $\beta_{32} = 0.319$  so that self-efficacy can strengthen work motivation. Sixth, there is a positive indirect influence of empowerment (X1) on the quality of teacher services (Y) through work motivation (X3), with a path coefficient  $\beta_{31}\beta_{y3}$  of 0.273 so that the indirect influence of empowerment can strengthen the quality of teacher services through work motivation. Seventh, there is a positive indirect influence of self-efficacy (X2) on the quality of teacher services (Y) through work motivation (X3), with a  $\beta_{32}\beta_{y3}$  pathway coefficient of 0.189 so that the indirect influence of self-efficacy can strengthen the quality of teacher services through work motivation. Departments need improvement for indicators that are still weak based on the results of SITOREM analysis. Ninth, there are indicators that need to be maintained or developed according to SITOREM. Based on the results of the final research, it can be stated that the quality of service for ASN SMK Negeri teachers in Sukabumi Regency can be improved by strengthening empowerment, self-efficacy and work motivation.

**Keywords:** service quality; empowerment; self-efficacy work motivation; SITOREM