



# Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran



Journal homepage: <http://ejournal.upi.edu/index.php/ipmanper>

## Peningkatan Kualitas Layanan Guru melalui Penguatan Pemberdayaan, Efikasi Diri, dan Motivasi Kerja

<sup>1</sup>Deni Muhamad Saripudin\*,<sup>2</sup>Soewarto Hardhienata, <sup>2</sup>Nandang Hidayat,<sup>3</sup>A. Sobandi

<sup>1</sup>SMK Negeri 1 Palabuhanratu, Kab. Sukabumi, Jawa Barat

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Universitas Pakuan, Bogor Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung Indonesia

\* Correspondence: E-mail: denisusani@gmail.com

ABSTRAK	ARTICLE INFO
<p>Kualitas layanan guru merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam sebuah Lembaga Pendidikan, hal ini karena guru merupakan ujung tombak penentu kualitas pendidikan di sekolah tersebut. Survei awal kualitas layanan guru ASN SMK di Kabupaten Sukabumi belum mencapai hasil optimal. Oleh karena itu, kualitas layanan guru menarik untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan mencari strategi dan cara peningkatan Kualitas Layanan Guru (Y) melalui penguatan Pemberdayaan (X1) dan Efikasi Diri (X2) dengan Motivasi Kerja (X3) sebagai variabel perantara (intervening). Penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan analisis jalur (<i>path analysis</i>) dan analisis <i>SITOREM</i>. Unit analisis penelitian adalah guru Aparatur Sipil Negara dari 11 SMK Negeri Kabupaten Sukabumi dengan populasi berjumlah 327 dan sampel sebanyak 180 guru. Penelitian menghasilkan model matematik peningkatan kualitas layanan guru sebagai berikut: <math>\hat{Y}=0,162X_1+0,103X_2+0,592X_3+0,404</math> dengan X1: Pemberdayaan, X2: Efikasi Diri, dan X3: Motivasi Kerja. Hasil <i>SITOREM</i> menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas layanan guru dapat dilakukan dengan cara memperbaiki indikator berikut dengan urutan prioritas perbaikan : 1) kebutuhan organisasi, 2) kebutuhan berkontribusi, 3) <i>Supporting</i> (Mendukung), 4) <i>Consulting</i> (Konsultasi), 5) Skill dalam menjalankan pekerjaan, 6) Keyakinan terhadap tabah menghadapi rintangan dan problematika yang muncul, 7) Jaminan Pelayanan, dan 8) Kesiapan Pelayanan.</p>	<p><b>Article History:</b> <i>Submitted/Received 22 Maret 2024</i> <i>First Revised 7 Mei 2024</i> <i>Accepted 24 Juni 2024</i> <i>First Available online 16 Juli 2024</i> <i>Publication Date 16 Juli 2024</i></p> <hr/> <p><b>Keyword:</b> <i>Efikasi Diri,</i> <i>Kualitas Layanan,</i> <i>Motivasi Kerja,</i> <i>Pemberdayaan,</i> <i>SITOREM.</i></p>
© 2024 Pendidikan Manajemen Perkantoran	

## **1. PENDAHULUAN**

Pada abad 21 ini dunia pendidikan harus mampu menstimulus dan menumbuhkan peserta didiknya menjadi manusia seutuhnya yakni manusia yang tangguh dan mampu belajar sepanjang hayat yang nantinya diharapkan bisa beradaptasi pada situasi dan kondisi dunia yang selalu berubah dengan begitu cepat.

Menurut Tukiran (2021, p. 185) pendidikan pada hakikatnya merupakan proses mentransformasikan manusia menjadi manusia dalam kemanusiaannya secara utuh dan paripurna. Pendidikan secara praktis merupakan proses mengubah sikap dan perilaku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui pengajaran dan pelatihan.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 1 disebutkan bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. (Indonesia, 2021, p. 2)

Perkembangan revolusi industri 4.0 dan society 5.0 menuntut peserta didik mempunyai kompetensi yang membekali dirinya agar bisa bersaing di tengah-tengah masyarakat. Untuk meyoong kehidupan di masa yang akan datang menurut (Unicef, 2017, p. 4) ada lima keterampilan teratas di masa depan yang harus dimiliki oleh generasi muda agar bisa bersaing dengan orang lain yaitu: 1) Kreatifitas, 2) Kerjasama 3) Adaptasi, 4) Memecahkan masalah, dan 5) Bersosialisasi.

Untuk mewujudkan hal tersebut di atas garda terdepan yang paling berperan di sekolah adalah Guru, hal ini sesuai dengan tupoksi Guru yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen yang menyebutkan bahwa Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah (Republik Indonesia, 2005, p. 2). Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa Guru adalah sebuah profesi yang tidak bisa diemban oleh siapa saja karena harus mempunyai legalitas dan kompetensi yang tidak semua orang memiliki.

Salah satu bentuk kualitas yang bisa dilihat dari Guru adalah kualitas layanan kepada peserta didik. Menurut Sri Setianingsih (2020, p. 72) kualitas layanan Guru adalah perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan kinerja aktual guna memenuhi harapan pelanggan khususnya peserta didik.

Berdasarkan Survey pendahuluan yang dilakukan untuk mengetahui kondisi awal tentang kualitas layanan guru terutama di SMK negeri yang berada di wilayah Kabupaten Sukabumi. Diperoleh data tentang kondisi kualitas layanan guru bahwa masih terdapat 40 % guru perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan kepada siswa, baik yang aspek ketepatan, kecepatan, keramahan, konsistensi, kesiapan dan jaminan pelayanan.

Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan strategi dan cara meningkatkan kualitas layanan Guru dengan meneliti pengaruh variabel lain terhadap kualitas layanan Guru. Variabel lain tersebut adalah pemberdayaan, efikasi diri dan motivasi kerja.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Kualitas Layanan**

Menurut Nagabhushanam (2011, p. 318) kualitas layanan adalah istilah yang digunakan dalam administrasi bisnis yang menggambarkan pencapaian dalam layanan pada sisi objektif

dan sisi subyektif layanan yaitu harapan pelanggan pada layanan yang diterima dengan kemampuan pemberian layanan yang dilakukan pemberi layanan.

Pendapat senada dikemukakan oleh Amresh Kumar (2014, p. 3) bahwa kualitas layanan adalah sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dan itu melibatkan perbandingan harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan tentang kinerja layanan yang sebenarnya. Sementara menurut Yehu (2023, p. 6) kualitas layanan adalah kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan layanan untuk kepuasan konsumen.

Sama halnya dengan Anisa (2021, p. 54) menyebutkan bahwa kualitas layanan adalah tingkat kesenjangan antara serangkaian standar mutu yang dipersepsikan oleh penyedia layanan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diterima penerima layanan pasca penyampaian layanan. Berdasarkan teori di atas menjelaskan bahwa kualitas layanan dilihat dari sejauh mana pemenuhan standar mutu yang diharapkan oleh peserta didik oleh penyedia layanan dalam hal ini adalah Guru.

Menurut Sri Setianingsih (2020, p. 72), kualitas layanan Guru adalah perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan kinerja aktual guna memenuhi harapan pelanggan khususnya peserta didik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya yaitu: 1) Tampilan fisik Guru, 2) Keandalan Guru, 3) Daya tanggap, 4) Jaminan Guru, dan 5) Perhatian Guru.

Berdasarkan kajian konsep-konsep teori di atas, dapat disintesis bahwa kualitas layanan adalah derajat kesesuaian antara apa yang harus dikerjakan guru (performa ideal) dengan apa yang dikerjakan guru (kenyataan), dengan indikator 1) Ketepatan Pelayanan, 2) Kecepatan Pelayanan, 3) Keramahan Pelayanan, 4) Konsistensi pelayanan, 5) Kesiapan pelayanan, dan 6) Jaminan Pelayanan.

## **2.2. Pemberdayaan**

Menurut Robbins & Timothy (2017, p. 116) mendefinisikan psikologi pemberdayaan adalah keyakinan karyawan tentang seberapa besar pengaruh yang mereka miliki terhadap lingkungan kerja, kompetensi mereka, makna pekerjaan mereka, dan otonomi yang mereka rasakan di tempat kerja. Teori di atas memandang bahwa pemberdayaan itu bagaimana seorang karyawan bisa berpengaruh di tempat kerja sehingga ia merasa diakui keberadaan dan eksistensinya.

Pendapat senada dikemukakan oleh Short & Rinehart (1993, p. 7) yang menyebutkan Pemberdayaan Guru adalah sejauh mana Guru merasakan keefektifan pekerjaan mereka, mengakui dampaknya terhadap sekolah, menghargai kemitraan, mengakui status tinggi yang mereka pegang, dan percaya bahwa mereka bekerja dengan tingkat pengetahuan yang baik tentang pengajaran dan pembelajaran. Ada enam dimensi pemberdayaan Guru yaitu: 1) *Autonomy* (Otonomi) Guru diberikan keleluasaan dalam mengelola kegiatan belajar mengajar, 2) *Professional growth* (Pertumbuhan Profesional) Guru diberikan peluang untuk tumbuh dan berkembang dengan profesional, 3) Status, Guru mendapatkan pengakuan dari seluruh warga Lembaga Pendidikan, 4) *Self-efficacy* (Efikasi Diri) yaitu kepercayaan diri Guru akan kemampuan menyelesaikan tugas, 5) *Impact* (Dampak yang dirasakan) yaitu dampak yang dirasakan Guru di Lembaga pendidikan, 6) *Decision-making* (Pengambilan Keputusan) yaitu kewenangan Guru dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelajaran.

Sama halnya dengan Colquitt (2019, p. 178) menjelaskan bahwa pemberdayaan adalah keadaan psikologis individu di mana individu merasa lebih mandiri, lebih berarti, lebih kompeten, dan bahwa pekerjaan mereka berdampak pada organisasi. Hal ini tercermin dalam 1) Determinasi diri (merasa memiliki keleluasaan dalam bekerja), 2) *Meaning* (Peduli pada pekerjaannya, yakin bahwa mereka penting), 3) Kompeten (percaya atas kemampuannya untuk menampilkan pekerjaannya dengan baik, 4) *Impact* (memandang keputusan-keputusan dan tindakannya berdampak terhadap kesuksesan organisasi).

Berdasarkan kajian konsep-konsep teori di atas, maka dapat disintesis bahwa Pemberdayaan Guru adalah proses peningkatan kompetensi guru oleh Kepala Sekolah sehingga mampu memberikan yang terbaik ketika melaksanakan kegiatan belajar mengajar, serta mampu menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan tupoksi guru, dengan indikator: 1) *Enabling* (membuat mampu), 2) *Facilitating* (memfasilitasi), 3) *Consulting* (berkonsultasi), 4) *Collaborating* (bekerja sama), 5) *Mentoring* (membimbing), 6) *Supporting* (mendukung).

### 2.3. Efikasi Diri

Menurut Bandura (2009, pp. 202–205) mendefinisikan efikasi diri sebagai keyakinan bahwa seseorang memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menerapkan perilaku yang diperlukan untuk keberhasilan suatu tugas. Masih menurut Bandura ada tiga tingkatan efikasi diri berdasarkan pada variasi di berbagai tingkat tugas, yaitu: 1) Tingkat kesulitan (*magnitude*) yaitu sejauh mana tingkat kompleksitas masalah yang dihadapi, 2) Generalisasi (Generality) berkaitan dengan memetakan masalah tersebut ke dalam pola-pola yang lebih kecil, 3) Kekuatan (Strength) energi positif yang dirasakan diukur dengan derajat kepastian bahwa seseorang dapat melakukan tugas yang diberikan.

Pendapat senada dikemukakan oleh Jennifer M. George (2012, pp. 141–142) mendefinisikan bahwa efikasi diri adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk berhasil melakukan perilaku tertentu dalam kegiatan belajar mengajar. Hal ini bersumber pada empat hal yaitu: 1) *Past performance* (Kinerja masa lalu), karyawan yang telah berhasil dalam kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan di masa lalu cenderung memiliki tingkat efikasi diri yang lebih tinggi untuk kegiatan tersebut daripada karyawan yang telah gagal, 2) *Vicarious experience or observation of others* (Pengalaman perwakilan atau pengamatan orang lain), melihat rekan kerja berhasil dalam tugas tertentu dapat meningkatkan efikasi diri pengamat. Sebaliknya, melihat rekan kerja gagal cenderung mengecilkan hati pengamat, 3) *Verbal persuasion* (Persuasi verbal) yaitu mencoba meyakinkan orang bahwa mereka memiliki kemampuan untuk belajar dan berhasil dalam tugas tertentu hal ini dapat menimbulkan efikasi diri, 4) *An individual's reading of his or her internal physiological states* (Pembacaan individu tentang keadaan fisiologis internalnya).

Sama halnya dengan Schermerhorn (2018, p. 160) mendefinisikan efikasi diri adalah keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk mencapai keberhasilan dalam tugas tertentu. Adapun dimensi dari efikasi diri adalah: 1) *Optimism*, (Optimisme), memiliki ekspektasi hasil yang positif, 2) *Hope* (harapan), kecenderungan untuk mencari jalur alternatif untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dan 3) *Resilience* (ketahanan), kemampuan untuk bangkit kembali dari kegagalan dan terus maju.

Sementara Widyaningrum & Susilarini (2021, p. 37) mendefinisikan efikasi diri adalah keyakinan siswa pada kemampuan yang dimiliki dalam melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi sebuah hambatan pada situasi tertentu. Adapun dimensi dari efikasi diri yaitu: 1) Tingkat kesulitan, 2) Dimensi generalisasi, 3) Dimensi kekuatan.

Berdasarkan kajian konsep-konsep teori di atas, maka dapat disintesis bahwa efikasi diri adalah keyakinan individu terhadap kemampuan dan kesanggupan dirinya untuk mencapai dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan target hasil dan waktu yang rasional, dengan indikator: 1) Keyakinan dapat melaksanakan pekerjaan, 2) Penentuan hasil yang ingin dicapai, 3) Skill dalam menjalankan tugas, 4) Keyakinan dapat membereskan pekerjaan, 5) Keyakinan tabah menghadapi rintangan dan problematika yang muncul, 6) Keyakinan dapat memacu diri sendiri untuk menyelesaikan pekerjaan. 7) Keyakinan mampu berusaha dengan maksimal, ulet, dan giat dalam menyelesaikan pekerjaan.

#### 2.4. Motivasi Kerja

Menurut Robbins & Timothy (2017, p. 247) motivasi adalah proses yang memperhitungkan intensitas, arah, dan ketekunan dari usaha individu untuk mencapai suatu tujuan. Sementara motivasi umum adalah berjuang menuju tujuan apa pun, kami akan membatasi perhatian kami pada tujuan organisasi. Teori diatas memandang bahwa motivasi itu bukan sebuah hasil melainkan sebuah proses yang harus dijalani untuk mencapai tujuan yang diharapkan, karena sejatinya sebuah hasil tidak akan pernah mengkhianati proses. Jadi kita jangan mengharap hasil yang makssimal ketika kita menjalankan prosesnya yang minimal. Adapun diimensi motivasi adalah: 1) *Intensity* (Intensitas) yaitu menggambarkan seberapa keras seseorang berusaha, 2) *Direction* (arah atau tujuan) yaitu target yang akan dicapai, 3) *Persistence* (Ketekunan) hal ini mengukur berapa lama seseorang bisa mempertahankan usaha.

Pendapat senada dikemukakan oleh Colquitt (2019, p. 162) mendefinisikan motivasi sebagai seperangkat energi yang berasal baik secara internal maupun eksternal dari karyawan, untuk memulai usaha terkait pekerjaan serta menentukan arah, intensitas, dan ketekunan. Berdasarkan teori di atas motivasi itu sebagai energi positif dari diri sendiri maupun dari oarang lain untuk mengawali segala aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan. Ada empat faktor yang dapat merangsang keluarnya energi positif tersebut yaitu: 1) Kekuatan internal, yaitu kekuatan yang berasal dari diri sendiri, 2) Percaya diri yaitu percaya akan kemampuan yang dimiliki oleh diri sendiri, 3) Kekuatan eksternal yaitu kekuatan yang berasal dari lingkungan, baik itu keluarga, masyarakat maupun tempat kerja, 4) Tujuan pemberian yaitu maksud dari setiap pemberian yang dikeluarkan oleh seorang individu.

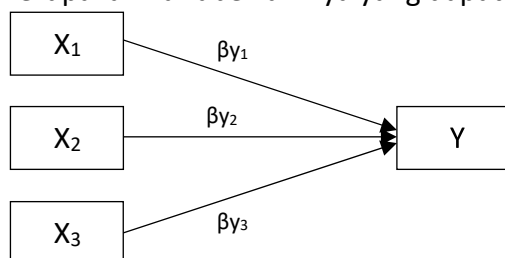
Sama halnya dengan Ni Desak Made Santi Diwyarthi (2022, p. 127) mendefinisikan motivasi kerja adalah kemauan seseorang untuk menyalurkan kemampuan, keterampilan dan kompetensi yang dimilikinya ke dalam pekerjaan. Seseorang yang bermotivasi tinggi akan bekerja dengan optimisme dan optimisme sebagai bentuk perilaku untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun dimensi dari motivasi kerja adalah sebagai berikut: 1) Tanggung jawab dalam melakukan kerja, orang yang mempunyai tanggungjawab yang tinggi, akan termotivasi untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, sebaliknya individu yang tanggungjawabnya rendah cenderung akan mengabaikan tugas yang dia dapatkan dari atasan. 2) Prestasi yang dicapainya, individu yang telah mencapai prestasi di masa lalu akan mempunyai motivasi yang tinggi untuk mencapai prestasi-prestasi yang lainnya karena beranggapan sudah pernah mengalami jadi tidak akan terlalu sulit untuk menggapainya. 3) Pengembangan diri, seseorang yang ingin melakukan pengembangan diri cenderung termotivasi untuk melakukan hal-hal yang baru yang bermanfaat bagi dirinya mapun kariernya di masa yang akan datang, 4) Kemandirian dalam bertindak yaitu tidak tergantung kepada orang lain ketika ingin melakukan pekerjaan yang dianggap akan membawa perubahan terhadap tempat kerja.

Begitupun pendapat Afandi dalam Nurjaya (2021, p. 67) motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena dijiwai, didorong dan dimotivasi untuk melakukan kegiatan dengan tulus, gembira dan sungguh-sungguh sehingga hasil kegiatan yang dicapai berkualitas baik. Adapun dimensi dari motivasi menurut Afandi yaitu: 1) Balas jasa, 2) Kondisi kerja, 3) Fasilitas kerja, 4) Prestasi kerja, 5) Pengakuan dari atasan, 6) Pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan kajian konsep-konsep teori di atas, maka dapat disintesis bahwa motivasi kerja adalah dorongan dari dalam (intrinsik) dan dari luar (ekstrinsik) diri guru untuk bersedia berperilaku kerja dengan giat dan baik, dengan indikator: 1) kebutuhan berprestasi, 2) kebutuhan aktualisasi diri, 3) kebutuhan berkontribusi, 4) kebutuhan ekonomi, 5) kebutuhan sosial, dan 6) kebutuhan organisasi.

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode survei dengan pendekatan analisis jalur (*path analysis*) dan analisis *SITOREM*, *Scientific Identification Theory to Conduct Operation Research in Education Management*. Penelitian ini mengambil sampel dari satu populasi menggunakan kuisioner yang telah disusun terlebih dahulusebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini akan mengkaji keterkaitan antar variabel penelitian dan mengukur pengaruh variabel yang satu dengan variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah Guru Aparatur Sipil Negara (ASN) SMK Negeri se-Kabupaten Sukabumi. Populasi tersebut berjumlah sebanyak 327 orang ASN dari 11 SMK Negeri yang berada di Kabupaten Sukabumi. Model hubungan jalur antar variabel terdiri atas satu variabel endogenus atau variabel terikat yaitu kualitas layanan (Y) dan tiga variabel eksogenus atau variabel bebas yaitu pemberdayaan ( $X_1$ ), efikasi diri ( $X_2$ ) dan motivasi kerja ( $X_3$ ), serta satu variabel residu yaitu  $\epsilon_4$ . Variabel residu merupakan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi variabel kualitas layanan.



**Gambar 1** Model Analisis Jalur

Keterangan:

$X_1$  = Pemberdayaan

$X_2$  = Efikasi diri

$X_3$  = Motivasi kerja

Y = Kualitas layanan

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Normalitas

Hasil uji normalitas galat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Hasil ini menunjukkan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena *nilai Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,200 lebih besar dari nilai  $\alpha$  0,05.

### Uji Homogenitas

Hasil uji homogenitas varians yang dilakukan dengan uji Bartlett menunjukkan nilai yang homogen karena  $x^2_{hitung} < x^2_{tabel}$  dengan taraf signifikansi lebih besar dari nilai alpha 0,05.

Tabel 2 Hasil Uji Homogenitas

No	Variabel	$x^2_{hitung}$	$x^2_{tabel}$	Sig.	$\alpha$	Kesimpulan
1	Y atas $X_1$	1,565	3,868	0,212	0,05	Homogen
2	Y atas $X_2$	2,628	3,868	0,106	0,05	Homogen
3	Y atas $X_3$	0,572	3,868	0,450	0,05	Homogen

Persyaratan homogen apabila  $x^2_{hitung} < x^2_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$

### Uji Signifikansi dan Linearitas

Hasil uji signifikansi menunjukkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat signifikan karena hasil dari  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan  $Sig < 0,05$ . Adapun hasil pengujian linearitas menggunakan uji-F menunjukkan adanya semua persamaan regresi berpola linear karena sesuai dengan ketentuan sebuah data linear apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  dan  $Sig < 0,05$ .

### Analisis Model Hubungan Jalur

Berdasarkan hasil pengujian, maka model analisis jalur yang diperoleh yaitu sebagai berikut:  $\hat{Y} = 0,162X_1 + 0,103X_2 + 0,592X_3 + 0,404$  Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut, diperoleh persamaan garis regresi yang memberikan informasi bahwa :

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut, diperoleh persamaan garis regresi yang memberikan informasi bahwa :

$a = 0,162$ , artinya bahwa setiap kenaikan satu unit skor pemberdayaan akan menyebabkan kenaikan skor kualitas layanan guru sebesar 0,162.

$b_1 = 0,103$ , artinya bahwa setiap kenaikan satu unit skor efikasi diri akan menyebabkan kenaikan skor kualitas layanan guru sebesar 0,103.

$b_2 = 0,592$ , artinya bahwa setiap kenaikan satu unit skor motivasi kerja akan menyebabkan kenaikan skor kualitas layanan guru sebesar 0,592.

$b_3 = 0,404$ , artinya bahwa setiap kenaikan satu unit skor variabel lain akan menyebabkan kenaikan skor kualitas layanan guru sebesar 0,404.

Dari persamaan di atas maka dapat dijelaskan arah hubungan pemberdayaan terhadap kualitas layanan adalah positif. Hal ini ditandai dengan koefisien regresi yang bertanda positif dan menunjukkan adanya pengaruh yang satu arah, dimana apabila pemberdayaan ditingkatkan, maka akan diikuti oleh meningkatnya kualitas pelayanan Guru ASN SMK Negeri Kabupaten Sukabumi, begitu pula sebaliknya.

Sementara, hubungan antara efikasi diri terhadap kualitas layanan adalah positif. Hal ini ditandai dengan koefisien regresi yang bertanda positif dan menunjukkan adanya pengaruh yang satu arah, dimana apabila efikasi diri ditingkatkan, maka akan diikuti oleh meningkatnya kualitas layanan Guru ASN SMK Negeri Kabupaten Sukabumi, begitu pula sebaliknya.

Sedangkan, hubungan antara motivasi kerja terhadap kualitas layanan adalah positif. Hal ini ditandai dengan koefisien regresi yang bertanda positif dan menunjukkan adanya pengaruh yang satu arah, yaitu apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan diikuti oleh meningkatnya kualitas layanan Guru ASN SMK Negeri Kabupaten Sukabumi, begitu pula sebaliknya.

Adapun variabel lain belum diketahui secara pasti karena tidak dilakukan dalam penelitian ini sehingga perlu diteliti lagi oleh peneliti lain agar penelitian ini lebih sempurna.

### Analisis Sitorem

Berdasarkan hasil analisis SITOREM maka diperoleh indikator mana saja yang perlu ditingkatkan dan indikator mana saja yang harus dipertahankan atau dikembangkan yang dapat dilihat pada tabel 1 dan tabel 2.

**Tabel 1** Urutan Prioritas Indikator yang perlu ditingkatkan

No	Urutan Prioritas Indikator Yang Akan Diperbaiki
1 <sup>st</sup>	Kebutuhan organisasi
2 <sup>nd</sup>	Kebutuhan berkontribusi
3 <sup>rd</sup>	Supporting (Mendukung)
4 <sup>th</sup>	Consulting (Konsultasi)
5 <sup>th</sup>	Skill dalam menjalankan pekerjaan
6 <sup>th</sup>	Keyakinan terhadap tabah menghadapi rintangan dan problematika yang muncul
7 <sup>th</sup>	Jaminan Pelayanan
8 <sup>th</sup>	Kesiapan Pelayanan

**Tabel 2** Indikator yang perlu dipertahankan

No	Indikator Yang Dipertahankan/Dikembangkan
1	Kebutuhan berprestasi
2	Kebutuhan ekonomi
3	Kebutuhan aktualisasi diri
4	Kebutuhan sosial
5	Enabling (Mengaktifkan)
6	Facilitating (Memfasilitasi)
7	Collaborating (Berkolaborasi)
8	Mentoring (Pendampingan)
9	Keyakinan dapat membereskan pekerjaan
10	Keyakinan dapat melaksanakan pekerjaan
11	Keyakinan mampu berusaha dengan maksimal, ulet, dan giat dalam menyelesaikan pekerjaan
12	Penentuan hasil yang ingin dicapai
13	Keyakinan dapat memacu diri sendiri untuk menyelesaikan pekerjaan
14	Ketepatan pelayanan
15	Kecepatan pelayanan
16	Konsistensi Pelayanan
17	Keramahan pelayanan



## Uji t

### a. Variabel Pemberdayaan

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh koefisien jalur pemberdayaan terhadap kualitas layanan yaitu  $\beta_{y1}$  sebesar 0,162; nilai signifikansi  $0,012 < 0,05$  dan  $t_{hitung} = 2,526$  dengan  $t_{tabel} = 1,654$  ( $dk = 176$ ;  $\alpha = 0,05$ ) atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, terdapat pengaruh langsung positif pemberdayaan ( $X_1$ ) terhadap kualitas layanan ( $Y$ ). Sehingga semakin kuat pemberdayaan akan meningkatkan kualitas layanan.

### b. Variabel Efikasi Diri

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh koefisien jalur efikasi diri terhadap kualitas layanan yaitu  $\beta_{y2}$  sebesar 0,103, nilai signifikansi  $0,039 < 0,05$  dan  $t_{hitung} = 1,712$  dengan  $t_{tabel} = 1,654$  ( $dk = 176$ ;  $\alpha = 0,05$ ) atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, terdapat pengaruh langsung positif efikasi diri ( $X_2$ ) terhadap kualitas layanan ( $Y$ ). Sehingga semakin kuat efikasi diri akan meningkatkan kualitas layanan.

### c. Variabel Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh koefisien jalur motivasi kerja terhadap kualitas layanan yaitu  $\beta_{y3}$  sebesar 0,592, nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} = 8,987$  dengan  $t_{tabel} = 1,654$  ( $dk = 176$ ;  $\alpha = 0,05$ ) atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, terdapat pengaruh langsung positif motivasi kerja ( $X_3$ ) terhadap kualitas layanan ( $Y$ ). Sehingga semakin kuat motivasi kerja akan meningkatkan kualitas layanan.

## Hasil dan Pembahasan

### Pengaruh Pemberdayaan pada Kualitas layanan

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur dengan  $\beta_{y1} = 0,162$ . Nilai signifikansinya 0,012 di bawah 5%, sementara nilai yang diperoleh  $t_{hitung} = 2,526$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 1,654$  pada taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  untuk derajat kebebasan = 176, nilai  $t_{hitung}$  di atas  $t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif Pemberdayaan ( $X_1$ ) terhadap Kualitas layanan guru ( $Y$ ). Artinya semakin kuat Pemberdayaan pada individu guru akan meningkatkan Kualitas layanan guru.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Jaiswal (2011) tentang pengaruh dukungan organisasi, pemberdayaan psikologis, dan kepemimpinan perubahan terhadap kualitas layanan pada *International Journal of Productivity and Performance Management* Vol. 65 No. 1, 2016 yang menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pemberdayaan terhadap kualitas layanan.

### Pengaruh Efikasi diri terhadap Kualitas Layanan

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur dengan  $\beta_{y2} = 0,103$ . Nilai signifikansinya 0,039 di bawah 5%, sementara nilai yang diperoleh  $t_{hitung} = 1,712$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 1,654$  pada taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  untuk derajat kebebasan = 176, nilai  $t_{hitung}$  di atas  $t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif Efikasi diri ( $X_2$ ) terhadap Kualitas layanan guru ( $Y$ ). Artinya semakin kuat Efikasi diri pada individu guru akan meningkatkan Kualitas layanan guru.

Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Bodouva (2015) tentang pengaruh orientasi target, dan efikasi diri terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada *International Journal of Management and Marketing Research* Vol. 8, No. 2, 2015, yang menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dari efikasi diri terhadap kualitas pelayanan.

## **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan**

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur dengan  $\beta_{y3} = 0,592$ . Nilai signifikansinya 0,000 di bawah 5%, sementara nilai yang diperoleh  $t_{hitung} = 8,987$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 1,654$  pada taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  untuk derajat kebebasan = 176, nilai  $t_{hitung}$  di atas  $t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif motivasi kerja (X3) terhadap Kualitas layanan guru (Y). Artinya semakin kuat motivasi kerja pada individu guru akan meningkatkan Kualitas layanan guru.

Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Talle (2016) tentang Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara pada e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 4, April 2016 yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara motivasi terhadap kualitas pelayanan.

## **5. KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan guru dapat ditingkatkan melalui identifikasi indikator-indikator variabel penelitian dan penguatan hubungan antar variabel pemberdayaan, efikasi diri dan motivasi kerja dengan menggunakan analisis jalur dan Sitorem sebagai berikut.

- 1) Terdapat pengaruh langsung positif pemberdayaan (X1) terhadap kualitas layanan guru (Y), dengan nilai koefisien jalur  $\beta_{y1} = 0,162$  sehingga pemberdayaan dapat menguatkan kualitas layanan guru.
- 2) Terdapat pengaruh langsung positif efikasi diri (X2) terhadap kualitas layanan guru (Y), dengan nilai koefisien jalur  $\beta_{y2} = 0,103$  sehingga efikasi diri dapat menguatkan kualitas layanan guru.
- 3) Terdapat pengaruh langsung positif motivasi kerja (X3) terhadap kualitas layanan guru (Y), dengan nilai koefisien jalur  $\beta_{y3} = 0,592$  sehingga motivasi kerja dapat menguatkan kualitas layanan guru.
- 4) Adanya perbaikan untuk indikator yang masih lemah berdasar hasil analisis SITOREM diantaranya yaitu :
  - a. Pemberdayaan dapat diperkuat dengan memperbaiki supporting (Mendukung), dan consulting (konsultasi),
  - b. Efikasi diri dapat diperkuat dengan memperbaiki skill dalam menjalankan pekerjaan dan keyakinan terhadap tabah menghadapi rintangan dan problematika yang muncul.
  - c. Motivasi kerja dapat diperkuat dengan memperbaiki kebutuhan organisasi dan kebutuhan berkontribusi dalam diri seseorang.

### **Saran**

Untuk Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat Cabang Dinas Wilayah V adanya upaya Peningkatan kualitas layanan guru dengan menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) untuk setiap SMK yang ada di wilayah V kabupaten dan kota Sukabumi sehingga dapat memperbaiki indikator jaminan pelayanan dan kesiapan pelayanan.

Bagi Kepala Sekolah adanya upaya penguatan terhadap kualitas layanan guru dengan cara pembinaan, supervisi dan penilaian kinerja guru (PKG) sehingga dapat memperbaiki indikator jaminan pelayanan dan kesiapan pelayanan.

Saran untuk Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum adalah melakukan Penguatan terhadap kualitas layanan guru dengan dengan cara membuat jadwal dan tim yang akan

melakukan pembinaan, supervisi dan penilaian kinerja guru (PKG) sehingga dapat memperbaiki indikator jaminan pelayanan dan kesiapan pelayanan.

Saran bagi Ketua Kompetensi Keahlian adanya penguatan terhadap kualitas layanan guru dengan dengan cara mendorong umpan balik dari peserta didik yang jujur sehingga dapat memperbaiki indikator jaminan pelayanan dan kesiapan pelayanan.

Saran bagi guru adanya upaya penguatan kualitas layanan guru dengan cara memahami kebutuhan serta karakteristik peserta didik, menjadi pendengar setia dan memberikan solusi apabila peserta didik mendapatkan masalah, sehingga dapat memperbaiki indikator jaminan pelayanan dan kesiapan pelayanan.

## 6. CATATAN PENULIS

Para penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait penerbitan artikel ini. Penulis menegaskan bahwa artikel ini bebas dari plagiarisme.

## 7. REFERENSI

- Amresh Kumar, P. S. (2014). Retail Service Quality Assesment. *AIMA Journal of Management & Research*, 8(1/4).
- Anisa, B. (2021). Manajemen complain dan kualitas layanan pariwisata. In *Deepublish*. Deepublish.
- Bandura, A. (2009). Self-Efficacy in Changing Societies. In *Cambridge University Press*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1109/EVER.2017.7935960>
- Bodouva, J. J. (2015). *Orientations and Employee Self-Efficacy*. 8(2), 37–51.
- Colquitt, Jason, LePine, W. (2019). Organization Behavior: Improving Performance and Commitment in The Workplace. In *McGraw-Hill Education* (6th ed., Vol. 4, Issue 4). McGraw-Hill Educations.
- Indonesia, P. (2021). *PP 57 Tahun 2021 Standar Nasional Pendidikan*. 102501.
- Jaiswal, D. & R. L. D. (2011). *Impact of perceived organizational support, psychological empowerment and leader member exchange on commitment and its subsequent impact*.
- Jennifer M. George, G. R. J. (2012). *Understanding and Managing Organizational Behavior* (6th ed., Issue 1). Prentice Hall.
- Nagabhushanam, M. (2011). A Study on Customer Service Quality of Banks in India. *Analyz Research Solutions Pvt. Ltd, Bangalore*, 318. <http://www.iibf.org.in/documents/reseach-report/Report-26.pdf>
- Ni Desak Made Santi Diwyarthi, att all. (2022). *Teori psikologi industri dan Manajemen Sumber Daya Manusia* (A. Jibril (ed.)). NEM.
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60–74. <https://doi.org/10.54783/jin.v3i1.361>
- Robbins, S. P., & Timothy, A. J. (2017). *Organizational Behavior*. In *Pearson* (Seventeenth). Pearson.
- Schermerhorn, HUnt, Osborn, U.-B. (2018). *Organizational Behavior*. In *Organizational*

- Short, P. M., & Rinehart, J. S. (1993). Teacher empowerment and school climate. *Education, 113*(Lmi), 592–597.
- Sri Setianingsih, K. R. (2020). Peningkatan kualitas layanan guru melalui pengembangan kepribadian guru dan keadilan organisasi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan, 04*, 71–75.
- Talle, A. (2016). Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis, 4*(4), 201–210.
- Tukiran, M. (2021). *Perkembangan manusia dan pendidikan* (p. 227). Kanisius.
- Widyaningrum, R., & Susilarini, T. (2021). Hubungan Antara Kontrol Diri dan Efikasi Diri dengan Prokrastinasi Akademik pada Siswa Kelas XI SMAIT Raflesia Depok. *Jurnal IKRA-ITH Humaniora, 5*(2), 34–39. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/view/953>.
- Yehu, zarlis muhammad, situmorang zakarias, wibowo arief. (2023). *Model Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan Berbasis LibQual*. Nas media indonesia.