

PENGARUH KEPEMIMPINAN AUTENTIK DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAN 1 INDRAMAYU

Oleh : Siti Juhaeni

MAN 1 Indramayu : Desa Pekandangan, Kec. Indramayu,
Kab. Indramayu, Jawa Barat 45214
Email : sitijuhaeni76@gmail.com

Citation : Juhaeni, S (2023). Pengaruh Kepemimpinan Autentik dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan MAN 1 Indramayu , *Edum Journal*, 6 (1), 100 - 115

Abstrak- Selama proses pembelajaran, siswa memiliki pengalaman pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan kualitas pelayanan di MAN 1 Indramayu pengalaman ini akan menciptakan persepsi, opini dan citra kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka informasi ini bisa menarik perhatian dan kepercayaan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis Kepemimpinan Autentik dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data pengambilan angket tertutup yang diberikan kepada siswa dengan berbagai program di MAN 1 Indramayu. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa MAN 1 Indramayu. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sebanyak 120 orang sampel siswa. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier dengan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepemimpinan Autentik pengaruhnya positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. (2) Budaya Organisasi pengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. (3) Kepemimpinan Autentik dan Budaya Organisasi secara simultan pengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Kepemimpinan autentik sangat menentukan dan menunjang pelaksanaan pekerjaan mempunyai pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, sudah seharusnya menjadi prioritas level pimpinan di MAN 1 Indramayu untuk memperhatikan kebutuhan dan karakteristik siswa sebagai pengguna layanan terutama menyangkut internalisasi moral seperti tutur kata dalam memahami sifat siswa adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan perlu memperhatikan budaya organisasi. Terutama dengan budaya yang berorientasi pada hasil atau prestasi siswa. Perlu terciptanya budaya organisasi memberikan peluang kepada siswa untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuannya. Sekolah melalui level pimpinan sebaiknya juga memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan diluar model penelitian ini, misalnya faktor loyalitas, disiplin dan motivasi, struktur tugas, iklim organisasi dan lain-lain yang berada diluar jangkauan penelitian, secara nyata juga ikut mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kepemimpinan Autentik, Budaya organisasi, Kualitas Pelayanan

Abstract- During the learning process, students have experience of the influence of leadership, organizational culture and service quality at MAN 1 Indramayu. This experience will create perceptions, opinion and images of service quality. With good service quality, this information can attract the attention and trust of the public. This study aims to measure and analyze. Authentic Leadership and Organizational Culture on Service Quality. This study uses quantitative data with

descriptive research methods. Data collection techniques for taking closed questionnaires given to students with various programs at MAN 1Indramayu. The population in this study were students of MAN 1Indramayu. Determination of the number of samples using the Slovin formula as many as 120 student samples. The data analysis technique used linear regression analysis with SPSS version 25. The results showed that: (1) Authentic Leadership had a significant positive effect on Service Quality. (2) Organizational Culture has a significant positive effect on Service Quality. (3) Authentic Leadership and Organizational Culture simultaneously have a significant positive effect on Service Quality. Authentic leadership is very decisive and supports the implementation of work that has a direct influence on service quality, it should be a priority for the leadership level at MAN 1Indramayu to pay attention to the needs and characteristics of students as service users, especially regarding moral internalization such as speech in understanding the nature of students is an effort to improve service quality . The results of this study recommend that in order to maintain and improve service quality, it is necessary to pay attention to organizational culture. Especially with a result-oriented culture or student achievement. It is necessary to create an organizational culture that provides opportunities for students to develop their knowledge and abilities. Schools through the leadership level should also pay attention to other factors that affect service quality outside this research model, for example loyalty, discipline and motivation factors, task structure, organizational climate and others that are outside the scope of the study, significantly affect service quality.

Keywords: Authentic Leadership, Organizational Culture, Service Quality.

PENDAHULUAN

Tujuan pendidikan yang diharapkan adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap, mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan. Pendidikan harus mampu mempersiapkan warga negara agar dapat berperan aktif dalam seluruh lapangan kehidupan, cerdas, aktif, kreatif, terampil, jujur, berdisiplin dan bermoral tinggi, demokratis, dan toleran dengan

mengutamakan persatuan bangsa dan bukannya perpecahan(Sudjono, 2017).

Fakta real adanya Motto Madrasah Lebih Baik, Lebih Baik Madrasah merupakan motto milik madrasah secara umum. Cinta kepada madrasah adalah belajar dengan rajin agar menjadi siswa yang berprestasi, mampu bersaing dengan siswa-siswi dari sekolah umum. Keunggulan siswa madrasah bukan saja menjadi pintar secara intelektual tetapi juga cakap spiritual. Yang tamat dari madrasah harus menjadi orang-orang unggul dari sisi pengetahuan maupun dari sisi keimanan. Siswa harus belajar dan membentuk diri menjadi orang yang memiliki kepribadian yang integral.

Pribadi yang antara pikiran, perkataan dan perbuatan ada keselarasan. Tidak ada kesenjangan antara pikiran, perkataan dan perbuatan.

Madrasah sama dengan sekolah, hanya penyebutannya yang berbeda. Namun bila digali lebih lanjut ternyata keduanya sangat beda. Pendidikan madrasah bertujuan mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berilmu, kreatif, mandiri, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, sasaran utama pendidikan madrasah adalah menumbuhkan manusia yang dapat membangun dirinya sendiri dan masyarakatnya yang dilaksanakan dengan memberikan pendidikan yang utuh, dalam arti tidak ada dikotomi antara ilmu sains dan ilmu agama. Dalam mewujudkan tujuan tersebut Kementerian Agama melalui Direktorat Kurikulum Sarana Kelembagaan dan Kesiswaan (KSKK) Madrasah Ditjen Pendidikan Islam mencoba menambah semangat madrasah dengan mengusung slogan baru yaitu **“Madrasah Hebat Bermartabat”** Kualitas suatu hal yang mendominasi penilaian dari masyarakat terhadap lembaga pendidikan saat ini. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sekolah/madrasah saling berlomba-lomba mencapai predikat

kualitas yang baik pada lembaga pendidikan (Jidoi, 2016).

Kualitas yang menjadi acuan yang akan ditarik berupa pelayanan pendidikan. Jadi, bagaimana kualitas pelayanan yang akan diberikan lembaga pendidikan. Mengukur kualitas tidak hanya sebatas terpusat pada peserta didik. Tetapi sekali lagi ditekankan bahwa melalui apapun kualitas pelayanan mulai dari sarana/fasilitas serta prasarana yang berbentuk ada maupun penunjang/pendukung semata itu pada dasarnya bermuara pada pengguna layanan. Bagaimana semua itu berfungsi dan diimplementasi, tergantung dari tanggapan dan fakta di lapangan yang dirasakan peserta didik. Oleh karena itu, peserta didik merupakan ujung tombak untuk menentukan baik atau tidaknya kualitas pelayanan dari sebuah lembaga Pendidikan (Zakariyah & Chrysoekamto, 2020).

Parasuraman mengajukan konsep kualitas pelayanan “SERVQUAL” yang bersifat universal dan dapat diterapkan pada organisasi layanan mana pun untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Pada saat ini, kualitas layanan dianggap sebagai salah satu sarana dalam meraih keunggulan yang kompetitif. Kualitas jasa layanan yang baik adalah kualitas layanan yang mampu menjawab kebutuhan

pelanggan. Ada lima penentu jasa yang digunakan oleh para konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa (pelayanan). Kelima penentu tersebut bisa dikatakan sebagai faktor-faktor kualitas pelayanan diantaranya yaitu 1) Bukti Fisik (*Tangible*) Penampilan fasilitas fisik personil dan materi komunikasi 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan untuk melaksanakan layanan yang disajikan secara menyenangkan dan akurat 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat. 4) Jaminan atau Kepastian (*Assurance*) pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. 5) Empati (*Empathy*) Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan (Jidoi, 2016).

Kebutuhan akan pembimbingan dan pengawasan yang lebih baik dari sekolah (terutama pengajar) harus dipenuhi dengan cara dan metode layanan yang sesuai. Bimbingan dan pelayanan pembelajaran yang baik akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan (siswa dan orang tua siswa). Untuk itu sangat penting dilakukan pengamatan dan penilaian terhadap proses pelayanan sekolah yang mempengaruhi

tingkat kepuasan siswa dan orangtua siswa.

Berlandaskan pada delapan prinsip manajemen kualitas prinsip-prinsip itu digunakan sebagai kerangka kerja yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja. Prinsip-prinsip itu antara lain adalah (1) Fokus pada pelanggan (2) Kepemimpinan (3) Keterlibatan orang-orang (4) Pendekatan proses (5) Pendekatan sistem terhadap manajemen (6) Peningkatan terus menerus (7) Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan (8) Hubungan pemasok yang saling menguntungkan. Lembaga pendidikan dikatakan sukses apabila kualitas dari kepemimpinannya tersebut bisa mengalami suatu perubahan dan membuat suatu tujuan dari lembaga kependidikan tersebut bisa tercapai sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh para pemimpin dan kelompok-kelompoknya (Septiani, 2020).

Masalah inilah yang dijadikan daya tarik untuk diteliti sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Kepala sekolah sebagai pemegang kendali yang paling puncak di sekolah adalah merupakan unsur yang paling menentukan dalam keberhasilan sekolah dan termasuk orang pertama yang bertanggung jawab manakala pendidikan mengalami

kegagalan. Sebagai titik sentral di sekolah, kepala sekolah dituntut untuk lebih mampu dibanding unsur-unsur lain dalam mempengaruhi dan menggerakkan sumber daya untuk pencapaian tujuan sekolah.

Kemampuan kepala sekolah dalam berbagai hal akan mewarnai kehidupan sekolah sebagai lembaga Pendidikan yang mempunyai karakteristik tersendiri. Kepala sekolah memiliki peran sebagai edukator, manajerial, administrator, supervisor, leader, innovator dan motivator (EMASLIM). Peran penting ini sangat menentukan keberhasilan kinerja kepala sekolah dalam pembinaan sumber daya manusia (SDM). Kemampuan kepemimpinan kepala sekolah diarahkan untuk merencanakan, mengorganisir, menggerakkan, dan mengendalikan para siswa agar memiliki prestasi belajar yang baik dalam melaksanakan pembelajaran, keberhasilan kinerja kepala sekolah dalam pembinaan sumber daya manusia (SDM). Kemampuan kepemimpinan kepala sekolah diarahkan untuk merencanakan, mengorganisir, menggerakkan, dan mengendalikan para siswa agar memiliki pembelajaran kualitas dan berprestasi.

Berbicara tentang teori di atas terutama tentang faktor jaminan atau kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangible*) sangat erat kaitannya dengan budaya organisasi

budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Secara tidak sadar, tiap-tiap orang di dalamnya mempelajari budaya yang berlaku didalam organisasinya, sehingga memiliki 3 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Jadi budaya organisasi mensosialisasikan dan menginternalisasikan pada para anggota organisasi (Sutrisno, 2018).

Berdasarkan pernyataan tersebut di madrasah terdapat budaya organisasi yang terdiri dari anggota-anggota yang memiliki latar belakang yang berbeda mempunyai tujuan yang sama dimana anggotanya harus saling kerja sama, saling memotivasi mentaati aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Untuk menjadi anggota seseorang yang awalnya tidak mengetahui aturan-aturan yang ada berusaha mentaati aturan tersebut dengan baik kebiasaan tersebut bisa dikatakan sebagai budaya organisasi dengan berjalanya waktu tiap anggota dalam pelaksanaannya mentaati aturan-aturan tersebut ada yang mentaati dan ada pula yang tidak mentaati aturan itu karena terkendala oleh perbedaan cara pandang atau pengalaman masing-masing anggota, yang diperlukan agar budaya organisasi ini dapat terus terpelihara

keutuhanya dan mampu membawa kearah progress maka harus meningkatkan rasa solidaritas, saling memahami, saling menghormati, dan menjalin hubungan komunikasi yang baik antar anggota organisasi (Haningsih, 2003).

Pada kenyataanya masalah yang ditemui pada setiap organisasi kesiswaan adanya kesenjangan antar kelompok siswa dimana ada kelompok yang mendominasi dalam suatu kegiatan dalam waktu cukup lama artinya baru berproses belum optimal memberikan kesempatan kepada semua siswa dalam melaksanakan peran dan tugas untuk berbagi job mengikuti kegiatan sekolah walaupun ada kesempatan untuk berbagi job kepada semua siswa ada yang mendominasi job tersebut pada salah satu individu atau kelompok tertentu saja. Selain itu adanya tingkat kepercayaan dan minat yang rendah dari masyarakat, masyarakat masih menomerdukan MAN Indramayu dibandingkan sekolah SMAN. Artinya banyak orangtua mendaftarkan anak-anaknya belajar di SMAN/SMKN dibandingkan di MAN dari tahun-ketahun perolehan peserta didik yang terdaftar di MAN 1 Indramayu tidak pernah mencapai peningkatan yang drastis hanya saja masih ditingkat bertahan & aman.

KEPEMIMPINAN AUTENTIK, BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN

Kualitas sekolah merupakan salah satu tujuan manajemen pendidikan (Sujoko, 2017). Kualitas sekolah dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan autentik dan budaya organisasi. Suatu pendidikan pada operasional pendidikan secara umum juga merupakan organisasi didalamnya terdapat kebiasaan yang diulang-ulang, norma dan nilai-nilai yang harus dipatuhi. Sehingga dalam organisasi satuan pendidikan seperti sekolah terdapat budaya organisasi sekolah sebagai sebuah organisasi sosial dirancang untuk dapat memberikan sumbangan dalam upaya peningkatan kualitas kehidupan bagi masyarakat. Upaya meningkatkan kualitas sekolah perlu ditata, diatur, dikelola dan diberdayakan agar proses belajar di sekolah berjalan dengan lancar.

Pengelolaan sekolah yang dimaksud berkaitan dengan kepemimpinan kepala sekolah untuk menghasilkan lulusan yang lebih baik atau berkualitas dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Upaya meningkatkan kualitas sekolah merupakan titik strategis dalam upaya untuk menciptakan pendidikan yang berkualitas (Kusnaendar, 2018). Agar kualitas pelayanan pendidikan meningkat diperlukan seorang pemimpin yang

memiliki tugas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasikan, mengkomunikasikan, mengawasi atau mengevaluasi. Salah satu tugas seorang pemimpin adalah merencanakan untuk peningkatan kualitas pendidikan diperlukan manajemen dalam operasional pendidikan, setiap institusi pendidikan menyusun perencanaan sumber daya manusia (SDM) sesuai kebutuhan institusi yang bersangkutan. Perencana sumber daya manusia sangat penting sebagai arah bagi kepala sekolah/madrasah, siswa dan staf administrasi dalam melaksanakan fungsi manajemen SDM dalam menopang terselenggaranya proses pembelajaran dengan baik dan benar.

Perencanaan SDM kependidikan yang benar, yaitu berbasis data yang dimiliki dan mengacu pada kurikulum sangat urgen keberadaannya semua program kegiatan dapat dilaksanakan dengan lancar sesuai tata waktunya karena kekurangan jumlah siswa dan staf telah dapat diketahui dari perencanaan SDM, melalui perencanaan SDM dapat diketahui tentang anggaran yang diperlukan untuk kepentingan kompensasi bagi siswa dan staf, yang melaksanakan tugas terutama berkaitan dengan pembayaran kompensasi di luar gaji. Melalui perencanaan SDM dapat diketahui dengan mudah sarana dan

prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan, wakil kepala sekolah akan dengan mudah menyusun jadwal kegiatan pelajaran, melalui perencanaan SDM pula dapat dikembangkan sistem informasi sumber daya manusia sehingga pada gilirannya dapat menyediakan informasi yang akurat tentang kegiatan SDM dan unit-unit pelaksana teknisnya (Dekawati, 2015).

Menurut Vincent Gasperz (2011), kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Hardiansyah (2011) mengemukakan lima dimensi atau ukuran kualitas yaitu; (1) Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai/karyawan, dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya

Setiap sekolah/madrasah memiliki keunggulan dan kualitas masing-masing yang berbeda antara satu dengan lainnya sehingga anggota masyarakat bisa memiliki kebebasan untuk memilih salah

satu sekolah/madrasah yang memiliki keunggulan dibidang tertentu. Banyaknya definisi Budaya Organisasi diantaranya Kepemimpinan autentik (*authentic leadership*) menekankan pada proses membangun legitimasi pemimpin melalui hubungan yang jujur dengan bawahan, menghargai masukan, serta dibangun di atas landasan etika. Kepemimpinan autentik sebagai pola perilaku pemimpin yang mengacu pada kapasitas psikologis yang positif dan iklim etika positif, untuk kesadaran diri, internalisasi nilai moral, pengelolaan informasi yang seimbang, serta transparansi hubungan antara atasan dan bawahan guna membina pengembangan diri yang positif (Haryokusumo, 2017).

Kepemimpinan autentik merupakan pemimpin yang dapat dipercaya, objektif, mengetahui dengan baik misi organisasi yang dipimpinnya, berpikir positif, mampu dan siap mengatasi masalah organisasi, pemimpin autentik terlihat percaya diri, penuh harapan, dan optimis, ulet, tangguh transparan, bermoral, berdedikasi tinggi etis, berorientasi masa depan, dan memberi prioritas pada rekan kerja untuk menjadi pemimpin yang memiliki integritas dan komitmen tinggi pada kepemimpinannya, faktor-faktor kepemimpinan autentik terdiri dari (1).

Self-awareness yaitu pemimpin menyadari potensi dirinya dan percaya, memiliki stabilitas emosi, motif, kompleksitas, kemampuan, dan konflik batin; (2) *Unbiased or balanced processing* yaitu fokus pada keyakinan sendiri, tidak dibebani harapan orang lain atau keinginan untuk menyenangkan orang lain, keputusan dan perilaku dipandu nilai-nilai pribadi; dan (3) *Behaviors are true to self and motivated by personal convictions*, yaitu kemampuan untuk mengungkapkan dan berbagi informasi tentang diri sendiri secara tepat terbuka untuk berhubungan dengan orang lain, mencapai keterbukaan dan keyakinan yang penuh dalam hubungan dekat. Tujuan dari kepemimpinan autentik berfikir positif dan transparan antara pemimpin dan pegawai mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi sehingga akan mendapatkan solusi serta mengalami perubahan kearah yang lebih baik, sedangkan manfaatnya memberikan dampak yang menguntungkan bagi pemimpin, pegawai serta organisasi yang dipimpinnya menimbulkan kebermanfaatan untuk lembaga yang dipimpinnya dan bagi banyak orang (Sagala, 2018). Kepemimpinan autentik sebagai konstruk yang mempersatukan kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan etis.

Gaya kepemimpinan pada dasarnya tidak membedakan pemimpin yang autentik dan tidak, pemimpin yang autentik bertindak sesuai keyakinan tertentu, untuk membangun kredibilitas dan mendapatkan kepercayaan dari bawahan, pemimpin memfasilitasi perbedaan cara pandang serta membangun jaringan kerjasama, dengan cara itu bawahan melihat atasannya sebagai pemimpin yang autentik (Purwanto, Primahendra, et al., 2020) .

I. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik (Musianto, 2004). lainnya. Suatu gejala tidak akan mengalami Adapun ciri-ciri metode penelitian deskriptif bukan hanya menggambarkan mengenai situasi atau kejadian, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesa-hipotesa, membuat prediksi serta mendapatkan arti dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random*

sampling adalah pengambilan sampel secara acak tanpa melihat strata dalam populasi. Cara tersebut dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil sampel secara acak dari populasi tersebut. Sedangkan sampel yang diambil untuk mewakili dari populasi dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Slovin, Penerapan rumus Slovin dalam penelitian ini untuk menghitung sampel dengan jumlah populasi sebesar 173. Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Regresi linier berganda merupakan analisis regresi linier dimana sebuah variabel terikat dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan uji asumsi dasar/asumsi klasik terhadap model maka selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda. Secara umum rumus regresi linear berganda adalah $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$. Di bawah ini merupakan hasil uji regresi linear berganda dari pengelolaan data dengan menggunakan SPSS 25.

Tabel
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.199	6.093		.525
	Kepemimpinan autentik	.581	.086	.529	6.787
	Budaya Organisasi	.333	.083	.311	3.989

a. Dependent Variabel: kualitas pelayanan

(Sumber : Data Primer, diolah 2022)

Sesuai dengan hasil analisis regresi pada Tabel di atas, maka diperoleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 3.199 + 0,581X_1 + 0.333X_2 + e$$

Dimana :Y : Kualitas pelayanan

α : Konstanta

b : Beta (Koefisien regresi)

X_1 : Kepemimpinan autentik

X_2 : Budaya Organisasi

e : Error Term

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstansta bernilai positif sebesar 3.199, artinya jika skor variabel Kepemimpinan autentik (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) sama-sama 0, maka skor variabel Kualitas pelayanan(Y) adalah 3.199

Koefisien variabel Kepemimpinan autentik (X_1) bernilai positif sebesar 0,581 artinya jika skor variabel kepemimpinan autentik (X_1) meningkat sebesar 1 skala dalam jawaban responden akan meningkatkan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,581 dengan asumsi lainnya dianggap tetap.

- b. Koefisien variabel Budaya Organisasi (X_2) bernilai positif sebesar 0.333, artinya jika skor variabel Budaya Organisasi (X_2) meningkat sebesar 1 skala dalam jawaban responden akan meningkatkan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0.333 dengan asumsi lainnya dianggap tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Kepemimpinan autentik (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) bernilai positif, artinya terdapat hubungan positif antara Kepemimpinan autentik dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas pelayanan.

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Uji t statistik adalah uji parsial dimana uji ini digunakan untuk menguji seberapa baik variabel bebas (variabel *independen*) dapat menjelaskan variabel terikat (variabel *dependen*) secara parsial. Pada tingkat signifikansi 0,05 (5%). Uji t di gunakan untuk mengetahui apakah

dalam metode regresi variabel independen secara parsial terpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, berikut hipotesis yang ditetapkan pada bab 2 sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

H₁: Kepemimpinan autentik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan MAN 1 Indramayu.

H₂: Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan MAN 1 Indramayu

H₃: Kepemimpinan autentik dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan MAN 1 Indramayu

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada Tabel *Coefficients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t (Ghozali, 2016): Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji t sesuai dengan Tabel 4.9 dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Pengaruh kepemimpinan autentik terhadap Kualitas Pelayanan Hipotesis variabel kepemimpinan autentik (X_1).

Hasil perhitungan SPSS (*statistical product and service solutions*) pada variabel di atas menunjukkan bahwa nilai uji t adalah 6.787 dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kepemimpinan autentik terhadap kualitas pelayanan.

b) Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Hipotesis variabel kepemimpinan autentik (X_1) sebagai berikut:

Hasil perhitungan SPSS (*statistical product and service solutions*) pada variabel di atas menunjukkan bahwa nilai uji t adalah 3.989 dengan signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka hasil yang diperoleh dari uji hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepemimpinan autentik terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif kepemimpinan autentik terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yusron (2014), Fadhila (2018), dan Sudjono (2013) yang menyatakan kepemimpinan autentik berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, karena kepemimpinan autentik dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal. Implikasi dari penelitian ini adalah apabila kepemimpinan autentik dapat dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan yang dilakukan akan berdampak pada kepercayaan masyarakat meningkat.

2. Pengaruh Budaya organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif budaya organisasi terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sudjono (2013), Purwanto (2020), Muis (2020) yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang kuat dengan kualitas pelayanan, karena budaya organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Implikasi dari penelitian ini adalah apabila budaya organisasi anggotanya memiliki kesadaran, komitmen yang tinggi tentang

kebersamaan dan kekompakan maka kualitas pelayanan meningkat.

3. Pengaruh Kepemimpinan Autentik dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan Kepemimpinan autentik dan Budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hasil penelitian Rosetta (2019), Haryokusumo (2018), Mandraguna (2020) bahwa kepemimpinan autentik dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, karena kepemimpinan autentik dan budaya organisasi terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan autentik dengan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Implikasi dari penelitian ini adalah adanya keterkaitan kepemimpinan autentik dan budaya organisasi jika dilaksanakan dengan baik secara simultan dan berkesinambungan, maka tingkat kualitas pelayanan terus meningkat sesuai dengan visi, misi dan tujuan sekolah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan serta pembahasan dari Hasil Uji Regresi Liner Berganda maka diperoleh kesimpulan

sebagai berikut :

1. Kepemimpinan autentik pengaruhnya positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Besar sumbangan relative kepemimpinan autentik terhadap kualitas pelayanan sebesar 58.1%.
2. Budaya organisasi pengaruhnya positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Besar sumbangan relative budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 33.3 %.
3. Kepemimpinan autentik dan budaya organisasi secara simultan pengaruhnya positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Besar sumbangan relative secara simultan pengaruh kepemimpinan autentik dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 59,1%, selebihnya sebesar 40.9% dijelaskan faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Afwan, A. (2020). Budaya Mutu Sekolah Di SMP Negeri 5 Arga Makmur Bengkulu Utara Tahun 2012. *Indonesian Journal of Social Science Education (IJSSE)*, 2(1), 101–110.
- Ahmad Zikri1, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Amin, N., Siswanto, F., & Hakim, L. (2018). Membangun Budaya Mutu yang Unggul Dalam Organisasi lembaga Pendidikan Islam. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 94–106. <https://www.ejournal.unuja.ac.id/index.php/al-tanzim/article/view/308>
- Andrianto, F., & Ratnaningsih, I. Z. (2020). Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Autentik Dengan Keterkaitan Kerja Pada Perawat Rumah Sakit “X” Semarang. *Empati*, 7(2), 640–646.
- Anisa, S. N. (2020). Kepemimpinan Autentik dan Keterikatan Kerja Pada Karyawan Millennial. *Prosiding Seminar Nasional Milleneial 5.0 Fakultas Psikologi UMBY*. <http://ejurnal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/ProsidingPsikologi/article/view/1364>
- Barata, J., & Rinaldi, U. (2018). Analisis Persepsi Kinerja Pelayanan Sekolah Bina Bhakti Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ekonomi Integra*, 8(1), 27–39. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=kualitas+pelayanan+sekolah+barata&btnG=
- Dekawati, I. (2015). Manajemen Pengembangan Guru. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 2, 203–215. <https://doi.org/10.21831/cp.v0i2.4228>
- Dito Aditia. (2019). *Moderating, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Pada Pemerintah Kota Tanjung Balai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel* (Cetakan pe). Uwais Inspirasi Indonesia. <https://www.google.co.id/books/edit/monograf/fjW2DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Moderating,+Ana>

- lisis+Faktor-faktor+Yang+Mempengaruhi+Kualitas+Laporan+Keuangan+Pada
- Fadhilah, G. A., Komariah, A., & Herawan, E. (2018). Kepemimpinan Autentik Dan Kualitas Kehidupan Kerja Dalam Disiplin Kerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 25(2), 169–179.
- Firdiyansyah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung. *Jurnal Elektornik*, 1(1), 1–9.
- Gardner Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Weber, T. J. (2009). Leadership: Current theories, research, and future directions. *Annual Review of Psychology*, 60, 421–449. <https://doi.org/10.1146/annurev.psyc.60.110707.163621>
- Habib, M., & Muhtarom, M. (2017). *Kontribusi Manajerial Kepala Madrasah Dalam Pengembangan Mutu Lembaga Di Madrasah Ibtida'iyah Muhammadiyah Jagir, Kecamatan Sine, Kabupaten Ngawi Tahun Pelajaran 2015/2016*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hadijaya, Y. (2020). *Budaya Organisasi*. Cv. Pusdikra Mitra Jaya.
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Kementerian Agama Republik Indonesia. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Haningsih, S. (2003). Membangun Kualitas Pendidikan Islam Melalui Profesionalisme Guru. *EL TARBAWI*, 4. [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=sri+haningsih+membangun+kualitas+pendidikan](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=sri+haningsih+membangun+kualitas+pendidikan+islam&btnG=#d=kan+islam&btnG=#d=Haryokusumo, D. (2017). Pengaruh kepemimpinan autentik pada emosi positif, kepercayaan dan harapan serta dampaknya pada komitmen organisasional. Jurnal Bisnis Darmajaya, 2(2), 13–31. https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalBisnis/article/view/705)
- Haryokusumo, D. (2017). Pengaruh kepemimpinan autentik pada emosi positif, kepercayaan dan harapan serta dampaknya pada komitmen organisasional. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(2), 13–31. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalBisnis/article/view/705>
- Haryokusumo, D. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Autentik pada Emosi Positif, Kepercayaan, dan Harapan Serta Dampaknya pada Komitmen Organisasional. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 5(1), 41–56.
- Jidoi, T. (2016). *Kualitas pelayanan pendidikan pada sekolah menengah atas negeri 01 bonti di kecamatan bonti kabupaten sanggau*. 1(1).
- Kholifah, N. (2019). Pendekatan Ilmiah (Scientific Approach) dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam dan Budi Pekerti Kurikulum 2013: Studi Analisis Berdasarkan Paradigma Positivistik. *CENDEKIA: Jurnal Studi Keislaman*, 5(1), 1–23.
- Kurniawan, A., Moch, D., & Triyono, B. (2015). Penerapan Iso 9001: 2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Di SMK N 2 Klaten. *Penerapan ISO, 9001*, 1. [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=kualitas+pelayanan+sekolah&btnG=](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=kualitas+pelayanan+sekolah&btnG=Kurniawan, A., & Triyono, M. B. (2008). Penerapan iso 9001: 2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah di SMKN 2 Klaten. Jurnal Pendidikan Vokasional Teknik Mesin, 3(2), 95–100. https://eprints.uny.ac.id/19009/1/AdiKurniawan_10503244001.pdf)
- Kurniawan, A., & Triyono, M. B. (2008). Penerapan iso 9001: 2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah di SMKN 2 Klaten. *Jurnal Pendidikan Vokasional Teknik Mesin*, 3(2), 95–100. https://eprints.uny.ac.id/19009/1/AdiKurniawan_10503244001.pdf
- Kusnaendar, D. (2018). Faktor-Faktor Pendorong Capaian Manajemen

- Mutu Terpadu Pada SMP Negeri 2 Sindang Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) Kabupaten Indramayu. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(2), 1–15. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=kepuasan+siswa+terhadap+kualitas+pelayann
- Mandraguna, R. Z., & Supriadi, A. (2020). Kepemimpinan Autentik Kepala Sekolah Dan Motivasi Kerja Guru Dan Pengaruhnya Terhadap Disiplin Kerja Guru Sekolah Menengah Swasta. *Edum Journal*, 3(2), 147–160. <file:///D:/Downloads/Documents/72-Article Text-326-1-10-20201109.pdf>
- Muis, M. R., & Fahmi, M. (2018). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. 1(1), 9–25. <stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/7>
- Mulyasa, E. (2007). *Standar kompetensi dan sertifikasi guru*.
- Musianto, L. S. (2004). Perbedaan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif dalam metode penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(2), pp-123.
- Musyaffa. (2019). *Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah* (Aris dwi Nugroho (ed.)). <https://www.google.co.id/books/>
- Nasib, Syaifullah, Martin, & Daulay, Z. R. (2021). *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loykonalitas Mahasiswa*. C.V Global aksara Press. <https://www.google.co.id/book>
- Purwanto, A., Asbari, M., Prameswari, M., Ramdan, M., & Setiawan, S. (2020). Dampak Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 19–27. <Journals.stikim.ac.id/index.php/jikm/article/view/473>
- Purwanto, A., Primahendra, R., Sopa, A., Kusumaningsih, S. W., & Pramono, R. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Tansformational, Authentic, Authoritarian, Transactional Terhadap Kinerja Guru Madrasah Aliyah di Tangerang. *EVALUASI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 20–44. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pengaruh+kepemimpinan+autentik+dan+kepuasan+kerja+terhadap+mutu+madrasah&btnG
- Robbins, S. P. (2013). *Perilaku Organisasi: konsep, konrtoversi, aplikasi*. Prenhallindo.
- Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Senjaya, A. J. (2020). *Langkah-langkah Analisis Statistik Dalam Riset Bidang Pendidikan Dan Sosial*. K-Media.
- Septiani, E. (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah SD Kentungan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus pada SD Kentungan Condong Catur). *Edumaspul Jurnal Pendidikan*, 4(1), 2–131. <https://ummaspul.e-journal.id/maspuljr/article/view/244>
- Sudjono, Edwin, STIA Menara Siswa Bogor, I. (2017). Kepala Sekolah. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial & Teknologi (KNiST)*, 6, 10340. <https://scholar.google.co.id/scholar?>

- hl=id&as_sdt=0%2C5&q=budaya+organisasi+terhadap+kualitas+layanan+sekolah&btnG=
- Sudjono, E., & Nugraha, R. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Kepala Sekolah. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*, 1(1). https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+gaya+kepemimpinan+dan+budaya+organisasi+terhadap+kualitas+pelayanan+pendidikan&btnG
- Sujoko, E. (2017). Strategi peningkatan mutu sekolah berdasarkan analisis swot di sekolah menengah pertama. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 83–96. <https://ejournal.uksw.edu/kelola/article/view/754>
- Sukri, M. (2021). *Budaya Kerja Kepala Madrasah* (Anggota IKAPI (ed.)). cv.pusdikra Mitra. <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=90Y6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Budaya+Kerja+Kepala+Madrasah>
- Suryatini, I., Mulyasa, E., Yusuf, S., & Iriantara, Y. (2019). Manajemen Mutu Pembelajaran PAI. *Kajian Manajemen Pendidikan*, 2(2), 141–150.
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi*. prenadamedia Group. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=pd6VDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=buku+budaya+organisasi&ots=mbYCpDEDbD&sig=ZfTPSHh-1TA0xBXzEqNihZBTxds&redir_esc=y#v=onepage&q=buku+budaya+organisasi&f=false
- Suwartini, E. A. (2017). Supervisi Akademik Kepala Sekolah, Profesionalisme Guru Dan Mutu Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 24(2), 62–70. <https://doi.org/10.17509/jap.v24i2.8294>
- Syaiful Sagala. (2018). *Pendekatan model Kepemimpinan*. prenadamedia Group. https://www.google.co.id/books/edition/Pendekatan_Model_Kepemimpinan/sMNoDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kepemimpinan+otentik&pg=PA264&printsec=frontcover
- Yusron, A. (2014). *Pengaruh Kepemimpinan Autentik Kepala Sekolah dan Iklim Sekolah*. Universitas Pendidikan Indonesia. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kepemimpinan+Autentik+Kepala+Sekolah+dan+Iklim+Sekolah
- Zakariyah, Z., & Chrysoekamto, R. (2020). Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik di MTS Pacet Mojokerto. *INOVATIF: Jurnal Penelitian Pendidikan, Agama Dan Kebudayaan*, 6(2), 1–19. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2020&q=Kualitas+pelayanan+Pendidikan&btnG=