

# KUALITAS LAYANAN AKADEMIK SEKOLAH

Oleh :

**Asti Putri Kartiwi**

Dosen Universitas Wiralodra, Indramayu  
(e-mail: [poetri22@gmail.com](mailto:poetri22@gmail.com))

**Udin Syaefudin Sa'ud**

Dosen Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung  
(e-mail: [usaud@upi.edu](mailto:usaud@upi.edu))

---

## Abstrak

Masalah dalam penelitian ini bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan SIM sekolah terhadap kualitas layanan akademik pada SMAN terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dengan populasi 130 SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah dan sampel 47 unit sekolah yang terakreditasi dan responden 1194 orang yang terdiri dari kepala sekolah, guru, tenaga administrasi dan siswa. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan angket. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan: 1) Kepemimpinan transformasional kepala sekolah dan layanan akademik dirasakan cukup. 2) Kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan SIM sekolah dirasakan rendah. 3) Kepemimpinan transformasional kepala sekolah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan akademik. 4) Kinerja tenaga administrasi sekolah dan Pemanfaatan SIM Sekolah masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanan akademik. (5) Kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah, dan pemanfaatan SIM sekolah secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik pada SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah. Rekomendasi kepada kepala sekolah dan pembuat kebijakan pada tingkat daerah dan provinsi untuk memfasilitasi pengembangan keterampilan teknis dan kerampilan berkomunikasi tenaga administrasi dalam menunjang pekerjaannya disekolah. Kepada tenaga administrasi sekolah agar lebih terbuka terhadap inovasi-inovasi terbaru mengenai teknologi informasi.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Akademik, Kepemimpinan Transformasional, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah, Sistem Informasi Manajemen.

---

## Abstract

Problems in this study the influence of transformational leadership principals, school administration staff performance and utilization of school SIM on the quality of academic services at SMAN accredited in the province of Central Kalimantan. This study uses a quantitative approach with survey method with a population of 130 high schools in Central Kalimantan province and samples of 47 units accredited school and in 1194 the respondents consisting of principals, teachers, administrators and students. This research data collection using the questionnaire. Based on the research results can be concluded: 1) Transformational leadership principals and academic service felt quite. 2) Performance of administrative staff of the school and school SIM perceived low utilization. 3) Transformational leadership principals do not significantly affect the quality of academic services. 4) Performance and Utilization school administrative personnel SIM School each have a significant impact on academic services. (5) Transformational leadership principals, school administrative personnel performance, and utilization of school SIM simultaneously have a significant influence on the quality of academic services at high schools in Central Kalimantan province. Recommendations to principals and policy makers at local and provincial level to facilitate the development of technical skills and communicate kerampilan administrative personnel to support its work in schools. The administrative staff of the school to be more open to the latest innovations regarding information technology.

**Keywords:** Academic Service Quality, Transformational Leadership, School Administration Staff Performance, Sistem Management Information.

---

## PENDAHULUAN

Manajemen sekolah di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk membangun lembaganya menjadi sebuah sekolah yang

dapat memenuhi tanggung jawab tersebut. Dibutuhkan upaya dan motivasi yang kuat agar sekolah mampu berdaya saing. Bukan untuk

alasan bersaing dalam hal gengsi dan merasa paling unggul, tapi tetap bersaing untuk membuat sebuah pendidikan yang dapat bermanfaat bagi peserta didik, lingkungan masyarakat dan diharapkan agar semua lapisan masyarakat memiliki kesadaran akan pentingnya pendidikan.

Sekolah tidak dapat diartikan hanya sekedar sebuah ruangan atau gedung atau tempat anak-anak berkumpul dan mempelajari sejumlah materi pengetahuan akan tetapi sekolah sebagai institusi peranannya jauh lebih luas dari pada itu. Sekolah adalah sebuah pranata sosial yang bersistem, meliputi berbagai komponen yang satu sama lain saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Komponen yang dimaksud adalah siswa, pendidik, tenaga kependidikan, kurikulum dan fasilitas pendidikan lainnya. Komponen lain yang juga berpengaruh besar terhadap proses penyelenggaraan dan peningkatan kualitas pendidikan adalah pemangku kepentingan (*Stakeholder*). Terutama orang tua siswa dan masyarakat pengguna layanan pendidikan. Sejalan dengan ungkapan di atas Fattah, (2004, hlm. 23) berpendapat bahwa sekolah merupakan organisasi yang didesain untuk dapat berkontribusi terhadap upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat suatu bangsa. Untuk itu sekolah perlu diatur oleh sistem organisasi yang memiliki budaya akademik yang dapat diterima oleh *stakeholder* sekolah. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal harus dapat mengembangkan semua potensi yang dimiliki oleh siswa yang meliputi unsur kognitif, afektif dan psikomotorik. Hal ini sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yang tertuang dalam sistem pendidikan nasional nomor 20 tahun 2003. Fungsi dan tugas utama sekolah adalah meneruskan, mempertahankan dan mengembangkan budaya masyarakat melalui pembentukan kepribadian anak-anak agar menjadi manusia dewasa dari sudut usia maupun intelektualnya serta terampil dan bertanggung jawab sebagai upaya mempersiapkan generasi pengganti yang mampu mempertahankan eksistensi kelompok atau masyarakat bangsanya dengan budaya yang mendukungnya. Sekolah sebagai satuan pendidikan terdepan dalam mendidik para siswanya memerlukan pengelolaan yang profesional sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

Tujuan otonomi daerah dipandang dari bidang pendidikan antara lain (1) meningkatkan layanan pendidikan yang lebih dekat, cepat,

mudah, murah, dan sesuai kebutuhan masyarakat dengan menekankan pada prinsip demokratis dan berkeadilan, tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, kemajemukan bangsa (memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah), sistemik dengan sistem terbuka dan multimakna; (2) pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik sepanjang hayat; (3) memberikan keteladanan, membangun kemauan; (4) mengembangkan kreativitas peserta didik, (5) mengembangkan budaya membaca, menulis, berhitung, dan memberdayakan seluruh komponen masyarakat (peran serta masyarakat); (6) pemerataan dan keadilan; (7) meningkatkan kesejahteraan pendidik dan tenaga kependidikan; (8) akuntabilitas publik; (9) transparansi; (10) memperkuat ; integritas bangsa (memelihara hubungan yang serasi antara pusat dan daerah dan antar daerah dalam rangka keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia atau NKRI); (11) meningkatkan daya saing di era global. Jika tujuan ini tercapai maka hal-hal inilah yang menjadi dampak positif otonomi daerah terhadap input pendidikan

Secara khusus layanan akademik merupakan layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada konsumen pendidikan. Sebagai bagian dari layanan publik, layanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam menjangkau proses akademik/belajar mengajar yang ada didalam satuan pendidikan. Berlangsungnya proses layanan akademik bertujuan untuk memenuhi hak dari konsumen pendidikan yaitu siswa. Tujuan peningkatan kualitas layanan akademik pada sekolah menengah atas (SMA) diharapkan dapat mendukung proses belajar mengajar di kelas. Tanpa adanya layanan akademik yang berkualitas proses belajar mengajar di kelas akan terhambat. Sehingga siswa sebagai konsumen pendidikan akan merasa dirugikan.

Provinsi Kalimantan Tengah merupakan salah satu provinsi yang sedang berkembang di Indonesia. Sektor pembangunan meliputi infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan ekonomi sedang dikembangkan dengan aktif. Sektor pendidikan mengambil peranan penting dalam upaya pembangunan di Provinsi Kalimantan Tengah. Perhatian pemerintah daerah dianggap berperan penting dalam

peningkatan kualitas pendidikan di Kalimantan Tengah terutama kualitas pendidikan menengah.

Secara nasional tingkat pendidikan di Kalimantan Tengah belum semaju pendidikan di Provinsi lain terutama yang ada di pulau Jawa. Masalah peningkatan kualitas pendidikan yang belum merata menjadi masalah yang serius di Provinsi Kalimantan Tengah. Dari data Kemdiknas tahun 2008 untuk tingkat pendidikan menengah di Kalimantan Tengah berada pada peringkat 23 dari 33 provinsi di Indonesia. Dengan tingkat perluasan pendidikan hanya mencapai 58,32% (Renstra Kemdiknas 2010-2014 diakses Januari 2013). masalah yang nyata nampak dalam kaitannya dengan kualitas pendidikan di Kalimantan Tengah adalah masalah sarana pendidikan yang masih kurang, tenaga pendidik yang masih belum memenuhi standar serta belum menjadikan pendidikan sebagai fokus yang utama dalam pembangunan khususnya di Kalimantan Tengah. Kualitas masih menjadi fokus kedua setelah pemerataan pendidikan.

Adanya berbagai upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pemerataan pendidikan diharapkan akses dan kualitas pendidikan dapat dicapai dengan baik, dengan adanya otonomi daerah provinsi Kalimantan Tengah di harapkan dapat semakin mengembangkan berbagai sektor dalam daerahnya terutama sector pendidikan yang dianggap masih kalah dengan provinsi lain di Indonesia. Kondisi geografis disebut-sebut sebagai salah satu factor penghambat pemerataan dan kualitas pendidikan di provinsi ini. Kondisi pendidikan di provinsi Kalimantan dianggap masih memprihatinkan. Bahkan dapat dikatakan tertinggal jauh di bandingkan provinsi-provinsi lain di Indonesia.

Kesenjangan yang terjadi di Kalimantan Tengah juga dapat dilihat dari sekolah yang sudah memenuhi akreditasi sekolah. Dari 130 Sekolah Menengah Negeri hanya terdapat 47 sekolah menengah negeri yang memiliki akreditasi diantaranya hanya 14 sekolah yang memiliki akreditasi A (BAN S/M Provinsi Kalimantan Tengah, 2012). Sedangkan SMA Negeri lainnya belum memiliki akreditasi dan belum memenuhi 8 standar yang telah ditetapkan dalam PP no 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan

Sebagaimana diketahui bahwa akreditasi sekolah/madrasah adalah proses penilaian secara komprehensif terhadap kelayakan satuan atau program pendidikan, yang hasilnya

diwujudkan dalam bentuk sertifikat pengakuan dan peringkat kelayakan yang dikeluarkan oleh suatu lembaga yang mandiri dan profesional.

Kualitas pendidikan yang dilihat dari kondisi sarana-prasarana sekolah dan kondisi tenaga pendidik di Provinsi Kalimantan Tengah juga belum terdapat peningkatan yang signifikan. Kondisi sarana fisik sekolah yang terdapat di beberapa kabupaten di provinsi Kalimantan Tengah juga masih memprihatinkan, banyak bangunan sekolah yang tidak layak, dan sudah rusak. Perhatian pemerintah daerah masih sangat kurang, hal tersebut di sebabkan akses ke daerah-daerah yang terpencil masih sangat minim, terutama jika musim hujan tiba maka jalan-jalan lintas kabupaten kota akan banjir atau rusak parah. Kondisi geografis merupakan salah satu alasan utama mengapa akses pendidikan di daerah terpencil di Provinsi Kalimantan Tengah sulit untuk di jangkau.

Dalam pengembangannya tentang peningkatan kualitas di provinsi Kalimantan Tengah, Pemerintah daerah telah menetapkan program peningkatan kualitas pendidikan berdasarkan kearifan lokal yang di sebut program "KALTENG HARATI" yang berdasarkan Pergub No 22 Tahun 2011 Tentang Kearifan Lokal di Provinsi Kalimantan Tengah dimana pengertian "Harati" sendiri berasal dari bahasa suku dayak ngaju (Suku Dayak Mayoritas yang Ada Di provinsi Kalimantan Tengah) yang berarti suatu sikap, Karakter nilai-nilai kearifan lokal yang luhur dan jujur, ramah, santun, toleran, gotong royong, bhineka tunggal ika dalam bingkai NKRI dengan filosofi hidup di rumah "Betang" (Rumah adat suku Dayak). Penerapan kualitas berbasis kearifan lokal diharapkan seluruh stakeholder sekolah dapat mengadaptasi karakter dan nilai-nilai yang terkandung dalam kearifan lokal dan ditransformasikan kedalam kehidupan sehari-hari dalam lingkungan sekolah dan lingkungan rumahnya.

Program peningkatan kualitas pendidikan ini dikemukakan oleh Gubernur Kalimantan Tengah pada tanggal 03 Mei 2010 dan hingga 2013 program ini menjadi program pendidikan kualitas yang di di terapkan pada setiap jenjang pendidikan yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah. Sasaran program ini adalah: 1) Kesejahteraan Guru. 2) Pelatihan Guru, 3) Beasiswa untuk siswa berprestasi, 4) Penyediaan dan pendistribusian buku-buku pelajaran, 5).Peningkatan kualitas belajar

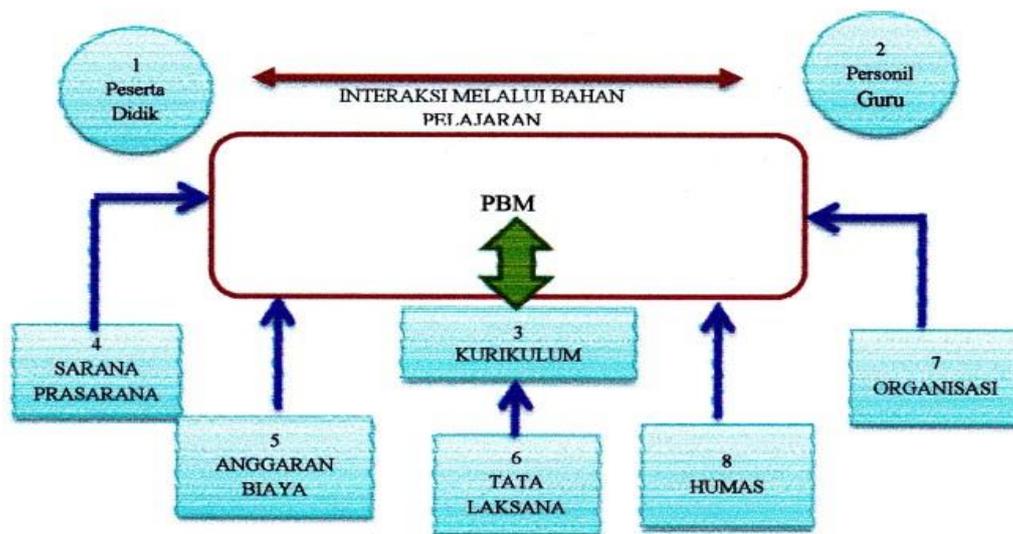
mengajar melalui layanan maksimal (Kepala Dinas Pendidikan Provinsi KALTENG dalam Rakerda Kepala Dinas Kab/Kota se-Kalimantan Tengah, Juli 2013).

Setelah upaya peningkatan kualitas tenaga kependidikan dan kualitas sarana prasarana sekolah maka tujuan akhir dari keseluruhan capaian ini adalah peningkatan kualitas layanan pendidikan yang ada di ruang lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah. Secara khusus peningkatan kualitas layanan yang di maksud adalah peningkatan kualitas layanan yang ada di sekolah khususnya SMA Negeri di provinsi Kalimantan Tengah. Arah peningkatan kualitas layanan akademik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah belum di dukung oleh kompetensi tenaga layanan yang ada di sekolah yaitu tenaga administrasi sekolah atau tata usaha. Peningkatan kualitas tenaga administrasi sekolah belum menjadi diasumsikan berkualitas dibandingkan sekolah yang belum memiliki akreditasi.

Secara empiris sistem informasi manajemen sekolah telah menjadi program unggulan yang wajib diterapkan pada setiap sekolah yang terdapat di provinisi Kalimantan Tengah dari jenjang sekolah dasar hingga sekolah menengah atas.

perhatian pemerintah daerah maupun pemegang kebijakan pada satuan/unit pendidikan yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah. Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas layanan yang ada pada SMA di Provinsi Kalimantan Tengah dikarenakan belum banyak penelitian mengenai kualitas akademik yang ada di Kalimantan Tengah. Terutama berkaitan dengan tenaga administrasi atau tata usaha dan kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada siswa. Selain itu peneliti pun belum menemukan penelitian-penelitian terkait dengan sistem informasi manajemen dalam menunjang kualitas layanan akademik sekolah yang diterapkan pada sekolah-sekolah yang terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah. Sekolah yang telah memiliki akreditasi diharapkan telah memenuhi 8 standar yang telah ditetapkan pemerintah, dengan kata lain sekolah yang telah memiliki akreditasi

Secara khusus administrasi pendidikan yang diangkat dalam penelitian ini merupakan administrasi pendidikan yang terdapat di sekolah menengah. Gunawan (2002, hlm. 4-7) mengemukakan delapan garapan dari administrasi pendidikan atau secara mikro dikatakan Administrasi sekolah sebagai berikut:



Gambar 1.  
Delapan Garapan Dari Administrasi Pendidikan

Proses belajar mengajar akan semakin efektif dan efisien bila ditunjang dengan sarana prasarana, anggaran biaya, tata laksana,

organisasi dan hubungan masyarakat. Demi tercapainya tujuan pendidikan maka 8 aspek

dalam administrasi pendidikan tersebut harus dikelola dengan baik dan lebih diperhatikan.

Peranan layanan akademik terangkum dalam 8 aspek yang dikemukakan dalam administrasi pendidikan tersebut. Pengelolaan sarana, anggaran biaya, tata laksana, humas, kurikulum dan organisasi secara keseluruhan merupakan bagian dari proses layanan akademik yang diberikan satuan pendidikan/sekolah kepada konsumen pendidikan yaitu siswa. Layanan akademik merupakan produk yang diberikan satuan pendidikan/sekolah kepada konsumen pendidikan/siswa dengan tujuan untuk memenuhi hak konsumen pendidikan/siswa memperoleh pendidikan. Memperoleh pendidikan yang layak merupakan hak seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang tercantum dalam UUD tahun 1945.

Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk atau jasa/layanan (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan berdasarkan lima ciri yaitu: Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan; Psikologis, yaitu citra rasa atau status; Waktu, yaitu kehandalan; Kontraktual, yaitu adanya jaminan; dan Etika, yaitu sopan santun. Kecocokan penggunaan suatu produk atau jasa/layanan adalah apabila produk atau jasa/layanan tersebut memiliki jaminan kualitas (tidak mudah rusak). Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Mendefinisikan mutu/kualitas memerlukan pandangan yang komprehensif. Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas, yakni; 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, 2) kualitas mencakup produk, jasa/layanan, manusia, proses, dan lingkungan, 3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain), 4) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa/layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Crosby (Tjiptono, 2005, hlm. 12-13), kemutlakan bagi kualitas adalah: 1) kualitas harus disesuaikan sebagai kesesuaian terhadap kebutuhan-kebutuhan, bukan sebagai kebaikan, juga bukan keistimewaan, 2) sistem

untuk menghasilkan kualitas adalah pencegahan bukan penilaian, 3) standar kerja harus tanpa cacat, bukan "cukup mendekati tanpa cacat", 4) pengukuran kualitas merupakan harga ketidaksesuaian, bukan pedoman.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas atau mutu adalah gap antara layanan atau produk yang diperoleh dengan layanan atau produk yang diharapkan konsumen. Kualitas layanan akademik sekolah dipandang sebagai kesesuaian harapan konsumen sekolah dengan layanan yang diterimanya dalam bidang pembelajaran. Jika layanan yang diterima maka layanan tersebut akan dirasakan berkualitas sedangkan jika tidak sesuai dengan harapan konsumen sekolah maka layanan tersebut dikatakan tidak berkualitas.

Kang, James & Alexandris (2004, hlm. 266-277) memodifikasi instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan internal. Riset mereka terhadap 120 karyawan *administrative* di sebuah universitas di Seoul (Korea Selatan) menyimpulkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL (reabilitas, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan internal.

Kualitas Layanan Internal (Modifikasi SERVQUAL) memiliki beberapa dimensi antara lain :

1. Reabilitas, untuk mengetahui pengukurannya dapat dilakukan dengan cara melihat gambaran-gambaran sebagai berikut :
  - a) Rekan kerja memberikan layanan sesuai janji
  - b) Rekan kerja dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah saya
  - c) Rekan kerja memberikan layanan secara benar semenjak kali pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian.
  - d) Rekan kerja menyediakan informasi yang tepat dan perlu
  - e) Rekan kerja reliabel
2. Jaminan, hal ini bisa ditunjukkan dengan keadaan sebagai berikut :
  - a) Saya bisa mempercayai rekan kerja saya
  - b) Saya merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan rekan kerja
  - c) Rekan kerja bersikap sopan dan ramah

- d) Rekan kerja berpengetahuan luas
- 3. Bukti fisik,
  - a) Kami memiliki peralatan mutakhir/terbaru
  - b) Lingkungan kerja nyaman dan atraktif
  - c) Rekan kerja berpenampilan rapi/professional
  - d) Materi-materi yang digunakan ditempat kerja berdaya tarik visual
- 4. Empati,
  - a) Reksn kerja tulus dalam menangani masalah
  - b) Kami memiliki jam kerja yang nyaman
  - c) Rekan kerja memberikan perhatian individual pada saya
  - d) Rekan kerja sungguh-sungguh saling memperhatikan kepentingan masing-masing
  - e) Rekan kerja memperhatikan kebutuhan saya berkenaan dengan pekerjaan
- 5. Daya tanggap
  - a) Komunikasi saya dengan rekan kerja tepat, akurat, dan jelas
  - b) Rekan kerja merespon permintaan saya dengan cepat dan efisien
  - c) Rekan kerja bersedia membantu saya
  - d) Rekan kerja bersedia mengakomodasi permintaan dan kebutuhan special.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian para ahli di atas maka peneliti akan menyimpulkan untuk mengukur layanan akademik sekolah diperlukan dimensi-dimensi yang tepat dan sesuai dengan kondisi sekolah. Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan diatas peneliti akan menggunakan model modifikasi SERVQUAL yang dikemukakan oleh Kang & James (2004). yaitu reabilitas, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.

Rivai (2004, hlm. 64) mengemukakan bahwa "kepemimpinan mengacu pada suatu proses untuk menggerakkan sekelompok orang menuju ke suatu tujuan yang telah ditetapkan/disepakati bersama mendorong atau memotivasi mereka untuk bertindak dengan cara yang tidak memaksa.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepemimpinan merupakan tingkatan mengorganisasikan dan mengarahkan berbagai aktivitas serta kepentingan kelompok maupun perseorangan dalam ikatan proyek ataupun perusahaan tertentu oleh seseorang yang membangun suatu kerja sama melalui pengalaman dan pemeliharaan guna mencapai tujuan bersama.

Robbins (2008, hlm. 130) mendefinisikan kepemimpinan sebagai "... *the ability to influence a group toward the achievement of goals*". Pendapat ini menekankan kepemimpinan dalam aspek kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok guna mencapai serangkaian tujuan. Kata "kemampuan", "pengaruh", dan "kelompok" dalam hal ini merupakan konsep kunci dari definisi Robbins.

Keberhasilan sekolah dalam mencapai visi dan misinya banyak ditentukan oleh kepemimpinan kepala sekolah. Kepemimpinan merupakan faktor yang paling penting dalam menunjang tercapainya tujuan organisasi sekolah. Keberhasilan kepala sekolah dalam mengelola kantor, mengelola sarana prasarana sekolah, membina guru, atau mengelola kegiatan sekolah lainnya banyak ditentukan oleh kepemimpinan kepala sekolah. Apabila kepala sekolah mampu menggerakkan, membimbing, dan mengarahkan anggota secara tepat, segala kegiatan yang ada dalam organisasi sekolah akan bisa terlaksana secara efektif. Sebaliknya, bila tidak bisa menggerakkan anggota secara efektif, tidak akan bisa mencapai tujuan secara optimal. Untuk memperoleh gambaran yang jrelas, bagaimana peranan kepemimpinan dalam pengelolaan sekolah, maka perlu diuraikan tentang konsep dasar kepemimpinan kepala sekolah.

Kepemimpinan Transformasional memiliki keterkaitan dengan kepemimpinan karismatik. Karisma merupakan bagian yang sangat penting dalam Kepemimpinan Transformasional, namun karisma itu tidak cukup untuk melakukan proses transformasi. Perbedaan yang paling menonjol adalah para pemimpin transformasional mencoba untuk memberikan kekuasaan sesuai dengan kapasitas kewenangan masing-masing dan memberdayakan bawahan tetapi pada kepemimpinan karismatik boleh jadi pemimpin mencoba untuk membuat para pengikutnya tetap lemah agar selalu merasa tergantung dan patuh padanya. Kepemimpinan Transformasional dapat mengubah pengikut melebihi kinerja yang diharapkan, sebagaimana mereka mampu mencapai kepuasan dan komitmen pengikut atas kelompok ataupun organisasi (Bass & Riggio, 2008, hlm. 10).

Secara intelektual pemimpin memberikan rangsang pemahaman bawahan dari kemampuan yang dimiliki. Setiap

komponen oleh Bass dan Alovio dibuat skala pengukuran menggunakan MLQ atau *Multifactor Leadership Questionnaire* (Bas & Riggio, 2008, hlm. 6-8). Deskripsi komponen dari MLQ adalah :

- a. *Idealized Influence* (pengaruh idielisme)
- b. *Inspirational Motivation* (Motivasi yang menginspirasi)
- c. *Intellectual Stimulation* (Stimulasi intelektual)
- d. *Individualized Consideration* (perhatian secara individual).

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. (Basri & Rivai, 2005. hlm.14 ).

Kinerja adalah kesuksesan seorang dalam melaksanakan tugas. Kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya (Sutrisno, 2010, hlm. 170).

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007, hlm. 67).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Sedangkan tenaga administrasi sekolah merupakan personil sekolah yang melaksanakan kegiatan “tata usaha” atau *clerical work* dalam ruang lingkup sekolah (Purwanto, 2008 hlm. 5). Kegiatan tata usaha menurut Terry dalam Rahmawati (2014, hlm. 17) merupakan kegiatan perkantoran yang meliputi penyampaian keterangan secara lisan dan pembuatan laporan-laporan tertulis sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta

bagi tindakan yang dilaksanakan oleh pemimpin.

Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa kinerja tenaga administrasi sekolah sekolah dipandang dari sisi terminologis merupakan penampilan yang ditunjukkan atau hasil yang dicapai seseorang atau sekelompok pegawai tata usaha sekolah pada periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas administrasi pendidikan level sekolah berdasarkan prosedur dan aturan yang berlaku untuk kepentingan pencapaian keberhasilan pengelolaan pendidikan disekolah. Dari pandangan tersebut kinerja mempunyai tiga aspek, yaitu : kemampuan profesional tata usaha, kemampuan personal, kemampuan sosial.

Mathis & Jackson, (2009, hlm. 111) menyebutkan bahwa kinerja mempunyai beberapa faktor yang sangat mempengaruhi tingkat keberhasilannya. Yaitu: kemampuan untuk mengerjakan pekerjaannya, tingkat usaha, dan dukungan yang diberikan kepada orang tersebut. Hubungan antara faktor-faktor ini secara luas diakui dalam literatur manajemen, adalah kinerja (P) hasil dari ability/ Kemampuan (A) dikalikan dengan effort/usaha (E) dikalikan dengan Support/ dukungan (S), ( $P=A \times E \times S$ ). Kinerja akan berkurang apabila salah satu faktor dikurangi atau tidak ada.

Sistem informasi secara teknis didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi juga dapat membantu manajer dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit, dan menciptakan produk baru. (Laundon & Laundon, 2013. hlm.15).

Selanjutnya menurut McLeod & Schell (2007, hlm. 62) system Informasi merupakan system yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi. Sedangkan pada bagian lain Leitch & Davis menyebutkan bahwa system informasi adalah , suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian , mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi,

menyediakan kepada pihak luar akan laporan-laporan yang diperlukan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia untuk pengguna dengan kebutuhan serupa (McLeod & Schell, 2007, hlm. 12).

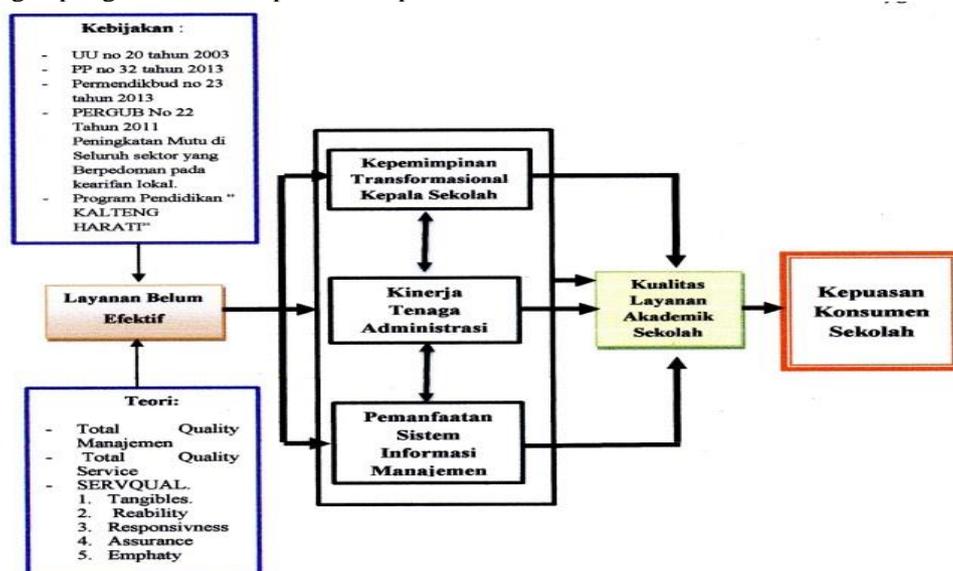
Dalam kaitannya dengan penelitian ini sistem informasi manajemen yang dibahas adalah sistem informasi manajemen yang digunakan disekolah sebagaimana yang dikemukakan oleh Scott dalam Siagian (2011, hlm. 69) bahwa sistem informasi manajemen Sekolah adalah sekumpulan sistem informasi yang saling berinteraksi yang memberikan informasi yang saling berinteraksi baik untuk kepentingan operasi maupun Manajerial di sekolah.

Sistem informasi manajemen sekolah dapat diartikan sebagai suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada

kegiatan manajemen sekolah (perencanaan, penggerakan, pengorganisasian, dan pengendalian) dalam sekolah. Sistem informasi manajemen sekolah ditujukan untuk mendukung aktifitas manajemen pendidikan dari pengelola sekolah dengan cara memproses informasi.

O'Brien (2014, hlm. 4) mendefinisikan sistem informasi sebagai kombinasi teratur apapun dari *Brainware, hardware, software, jaringan komunikasi, dan sumber daya data* yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Alur pikir analisis penelitian kuantitatif yang pertama memuat hubungan antara variabel kepemimpinan kepala sekolah (X1), kinerja tenaga administrasi sekolah (X2) dan pemanfaatan sistem informasi manajemen (X3), terhadap kualitas layanan akademik (Y) yang akan diteliti sebagai berikut:



Gambar 2.  
Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran dikemukakan bahwa terdapat gap antara kebijakan peningkatan kualitas layanan pendidikan yang terdapat didalam UU no 20 tahun 2003 tentang pendidikan nasional, PP no 32 tahun 2013 tentang penyesuaian standar pendidikan nasional dan PERGUB no 22 tahun 2011 tentang peningkatan mutu diseluruh sektor yang berpedoman pada kearifan lokal melalui program "kalteng harati" yaitu program peningkatan mutu layanan berbasis budaya lokal dalam kaitannya menunjang

berlangsungnya proses belajar mengajar yang efektif dan efisien dengan Teori kualitas layanan yang terdapat didalam *total quality management, total quality service* dan teori SERVQUAL. Berdasarkan kesenjangan atau gap tersebut makalayanan akademik diasumsikan masih belum efektif.

Peranan Kepala sekolah sebagai pemegang kebijakan tertinggi di sekolah diasumsikan akan meningkatkan proses layanan akademik sekolah. selanjutnya peranan kinerja tenaga administrasi sekolah sebagai personil

sekolah yang berkaitan langsung dengan kegiatan layanan diasumsikan akan meningkatkan kualitas layanan akademik sekolah. Pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah diasumsikan sebagai upaya dalam menunjang layanan akademik yang efektif dan efisien. Secara keseluruhan kombinasi dari kepemimpinan transformasional

kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah secara bersama-sama diasumsikan meningkatkan kualitas layanan akademik sekolah secara efektif. Kualitas layanan akademik sekolah yang efektif akan berdampak terhadap kepuasan konsumen sekolah.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survei-deskriptif* dengan pendekatan kuantitatif. Metode survei yang di gunakan dalam penelitian ini bersifat menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis.

Data yang digunakan yaitu data kuantitatif. Merupakan data yang berbentuk angka atau diangkakan dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket.

Teknik analisis menggunakan regresi ganda atau *multiple regression* dengan menggunakan aplikasi SPSS. 18.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Sekolah Menengah Atas Negeri yang berada di dalam lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah yang terdiri dari 130 SMA Negeri yang tersebar pada 14 Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Tengah.

### Populasi dan Sampel penelitian

Berdasarkan pertimbangan peneliti dari 130 SMA negeri yang dijadikan populasi penelitian maka akan diambil sampel sebanyak 47 SMA Negeri yang telah memiliki akreditasi. Sebagaimana telah disinggung dalam latar belakang bahwa sekolah yang telah memiliki akreditasi diasumsikan memiliki kualitas layanan yang lebih baik dibandingkan sekolah yang belum memiliki akreditasi karena telah memenuhi 8 standar yang telah ditetapkan dalam PP no 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan. Selain pertimbangan mengenai akreditasi pengambilan sampel sebanyak 47 SMA Negeri yang telah terakreditasi tersebut juga dipertimbangkan sekolah yang dijadikan unit penelitian merupakan sekolah yang memiliki tenaga administrasi sekolah.

Dengan memperhatikan ketentuan tersebut, penetapan teknik penarikan sampel

secara *Propotionate stratified random sampling* dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan berkenaan dengan karakteristik populasi yang ditentukan pada saat pra penelitian, yakni:

1. Responden penelitian yang tidak homogen karena merupakan kepala sekolah, guru, tenaga administrasi dan siswa pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Selanjutnya sampel dilihat dari klasifikasi akreditasi sekolah. Misalnya sekolah yang terakreditasi A, B, dan C yang terdapat di 11 kabupaten dan kota di Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Jumlah responden kepala sekolah sebanyak 47 orang dan akan dijadikan sampel responden semuanya.
4. Jumlah i responden tenaga administrasi sekolah sebanyak 151 responden dari 47 sekolah dan akan di jadikan sampel responden semuanya.
5. Sampel penelitian ini salah satunya merupakan guru pada SMA Negeri terakreditasi se-Provinsi Kalimantan Tengah, yang di wakili sampel representatif masing-masing 1 orang guru bidang studi, guru bidang studi yang diambil sebagai sampel representatif adalah guru pendidikan agama, PKN, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, Fisika, Biologi, Kimia, Sejarah, Geografi, Ekonomi, Sosiologi, Seni, dan Penjaskes. Sehingga sampel representatif di tetapkan 14 orang guru bidang studi dari masing-masing sekolah, sehingga sampel guru sebanyak 637 orang.
6. Sampel penelitian responden siswa yang akan di wakili oleh siswa kelas 11, dengan asumsi bahwa siswa kelas 11 sudah lama merasakan layanan akademik yang di berikan sekolah, dibandingkan siswa kelas 10. sementara itu siswa kelas 12 tidak di jadikan responden dengan rasional bahwa

siswa kelas 12 sedang mengikuti ujian nasional pada penelitian ini dilaksanakan. karena jumlah populasi siswa kelas 11 sebanyak 5513 orang maka penarikan sampel untuk responden siswa menggunakan rumus di bawah ini:

$$\frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

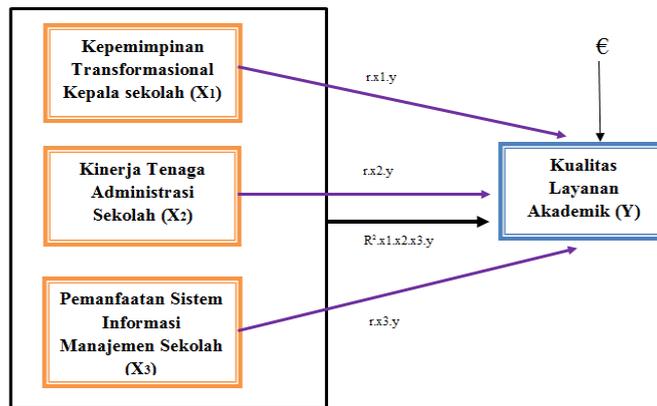
Keterangan :

- s : Jumlah sampel
- $\lambda^2$  : Chi Kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan untuk derajat kebebasan. untuk tingkat kepercayaan 5% harga Chi Kuadrat 3,841
- N : Jumlah Populasi
- P : Peluang Benar (0,5)
- Q : Peluang Salah (0,5)
- D : Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi (0,01, 0,05 atau 0,10)

Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh jumlah responden Kepala sekolah sebanyak 47 orang, Guru 637 orang, Tenaga administrasi 151 orang, dan siswa 359 orang. Sehingga total sampel keseluruhan sebanyak 1194 orang. sehingga keseluruhan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 2388 orang dari 47 sekolah pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah.

### Desain Penelitian

Desain penelitian ini meliputi ruang lingkup peningkatan kualitas layanan akademik SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah yang terdiri dari variabel kepemimpinan transformasional kepala sekolah (X1), variabel kinerja tenaga administrasi sekolah (X2), variabel pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah (X3), terhadap kualitas layanan akademik sekolah (Y) baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama digambarkan ke dalam desain penelitian sebagai berikut.



Gambar 3.  
Desain Penelitian

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Kepemimpinan Transformasional Kepala sekolah

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi kepemimpinan transformasional kepala sekolah pada SMA Negeri ter-akreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah secara keseluruhan berada pada kategori cukup. Tanggapan responden di bagi menjadi empat pendapat pada tiap klaster sekolah. Tanggapan dari responden kepala sekolah pada klaster A, B dan C bahwa kepemimpinan transformasional pada SMA Negeri terakreditasi di provinsi Kalimantan

Tengah sudah berada pada kategori tinggi, responden guru pada klaster A dan C berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah pada SMA Negeri terakreditasi pada klaster A berada pada kategori cukup sementara itu responden guru pada klaster B berpendapat bahwa kepemimpinan kepala sekolah pada klaster B berada pada kategori tinggi, responden tenaga administrasi sekolah pada Klaster A, B dan C berpendapat kepemimpinan transformasional kepala sekolah pada SMA Negeri terakreditasi

pada klaster A, B dan C berada pada kategori cukup, dan responden siswa pada klaster A, B dan C berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah pada klaster A, B dan C berada pada kategori cukup. Secara keseluruhan tanggapan responden pada klaster B rata-rata berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah pada klaster B berada pada kategori tinggi, sementara itu keseluruhan responden pada klaster A dan C rata-rata berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah pada klaster A dan C berada pada kategori cukup.

Kepemimpinan transformasional kepala sekolah dapat dinilai dari tiga dimensi yaitu *idealized influenzed*, *inspiration motivation*, dan *intellectual stimulation*. Berdasarkan hasil penelitian responden kepala sekolah berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden kepala sekolah bahwa dimensi *idealized influenzed*, *inspiration motivation*, dan *intellectual stimulation* sudah terpenuhi dan berada pada kategori tinggi. Sementara itu responden guru, tenaga administrasi sekolah dan siswa berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional pada SMA Negeri ter-akreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah berada pada kategori cukup. Namun berdasarkan hasil penelitian responden tenaga administrasi berpendapat bahwa dimensi *intellectual stimulasi* atau stimulasi intelektual kepala sekolah terhadap guru dan tenaga administrasi sekolah lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini bermakna bahwa tenaga administrasi sekolah pada SMA Negeri ter-akreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah berpendapat bahwa kepala sekolah belum dapat mempraktekan inovasi-inovasi baru dalam pelaksanaan tugas guru dan tenaga administrasi sekolah, bersikap dan berperilaku berdasarkan ilmu pengetahuan, dan mendorong guru dan staf dalam mempelajari pendekatan baru dalam melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi *idealized influenzed* merupakan dimensi yang memiliki tanggapan responden tertinggi dalam kepemimpinan transformasional kepala sekolah. Dimensi *idealized influenzed* atau pengaruh karismatik kepemimpinan dirasakan responden sudah ada

dan berjalan dengan baik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah.

### **Deskripsi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah**

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi kinerja tenaga administrasi sekolah secara keseluruhan berada pada kategori rendah. Tanggapan responden kepala sekolah pada klaster A, B dan C bahwa kinerja tenaga administrasi sekolah pada SMA Negeri terakreditasi di provinsi Kalimantan Tengah sudah berada pada kategori cukup, responden guru pada klaster A, B dan C berpendapat bahwa kinerja tenaga administrasi sekolah pada SMA Negeri terakreditasi pada klaster A, B, dan C berada pada kategori rendah, responden tenaga administrasi sekolah pada klaster B dan C berpendapat kinerja tenaga administrasi sekolah pada SMA Negeri terakreditasi pada klaster B dan C berada pada kategori rendah, sementara itu responden tenaga administrasi sekolah pada klaster A berpendapat kinerja tenaga administrasi sekolah pada SMA Negeri terakreditasi pada klaster A berada pada kategori sangat rendah dan responden siswa pada klaster B dan C berpendapat bahwa kinerja tenaga administrasi sekolah pada klaster B dan C berada pada kategori rendah, sementara itu responden siswa pada klaster A berpendapat bahwa kinerja tenaga administrasi sekolah pada klaster A berada pada kategori cukup. Secara keseluruhan tanggapan responden pada klaster A, B dan C rata-rata berpendapat bahwa kinerja tenaga administrasi sekolah pada klaster A, B, dan C berada pada kategori rendah,

Rendahnya kondisi kinerja tenaga administrasi sekolah diketahui dari tanggapan responden terhadap dimensi *ability*, *effort*, *support*, dan *technical skills*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan responden yang cenderung lebih rendah yaitu terhadap dimensi *technical skills*. Dalam kaitannya dengan Layanan akademik upaya kinerja tenaga administrasi sekolah di harapkan dapat maksimal, hal tersebut di karenakan Tenaga administrasi sekolah merupakan *frontliner* yang berhadapan langsung dengan konsumen pendidikan di sekolah yaitu siswa dan guru dalam upaya nya mendukung kegiatan belajar mengajar.

### **Deskripsi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah**

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan responden terhadap variabel pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah di ketahui bahwa rata-rata tanggapan berada pada kategori rendah. Tanggapan responden kepala sekolah pada klaster A, B dan C bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah pada SMA Negeri terakreditasi di provinsi Kalimantan Tengah sudah berada pada kategori cukup, responden guru pada klaster A dan C berpendapat bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah pada SMA Negeri terakreditasi pada klaster A dan C berada pada kategori cukup, sementara itu responden guru pada klaster B berpendapat bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah pada SMA Negeri terakreditasi pada klaster B berada pada kategori rendah. Responden tenaga administrasi sekolah pada klaster A, B dan C berpendapat pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah pada SMA Negeri terakreditasi pada klaster A, B dan C berada pada kategori rendah, dan responden siswa pada klaster A dan C berpendapat bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah pada klaster A dan C berada pada kategori cukup, sementara itu responden siswa pada klaster B berpendapat bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah pada klaster B berada pada kategori rendah. Secara keseluruhan tanggapan responden pada klaster A dan B rata-rata berpendapat bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah pada klaster A dan B berada pada kategori rendah, Sementara itu keseluruhan tanggapan responden pada klaster C rata-rata berpendapat bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah pada klaster C berada pada kategori cukup.

Dimensi yang berada pada kategori rendah yang paling rendah yaitu dimensi brainware atau user. Hal ini berarti bahwa user pengguna sistem informasi manajemen masih belum bisa memaksimalkan pemanfaatan alat sistem informasi manajemen. Fasilitas yang diberikan pemerintah daerah untuk menunjang layanan akademik yang efektif masih belum bisa digunakan secara maksimal oleh user atau operator SIM sekolah.

### **Deskripsi Kualitas Layanan Akademik Sekolah**

Berdasarkan hasil tanggapan responden diketahui bahwa kondisi kualitas Layanan

akademik sekolah pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah berada pada kategori cukup. Tanggapan responden kepala sekolah pada klaster A, B dan C bahwa kualitas layanan akademik sekolah pada SMA Negeri terakreditasi di provinsi Kalimantan Tengah sudah berada pada kategori cukup, responden guru pada klaster A, B dan C berpendapat bahwa kualitas layanan akademik sekolah pada SMA Negeri terakreditasi pada klaster A dan C berada pada kategori cukup, responden tenaga administrasi sekolah pada klaster A, B dan C berpendapat kualitas layanan akademik sekolah pada SMA Negeri terakreditasi pada klaster A, B dan C berada pada kategori cukup, dan responden siswa pada klaster A dan B berpendapat bahwa kualitas layanan akademik sekolah pada klaster A dan B berada pada kategori cukup, sementara itu responden siswa pada klaster C berpendapat bahwa kualitas layanan akademik sekolah pada klaster C berada pada kategori rendah. Secara keseluruhan tanggapan responden pada klaster A, B dan C rata-rata berpendapat bahwa kualitas layanan akademik sekolah pada klaster A, B dan C berada pada kategori cukup.

Dari kelima dimensi variabel kualitas Layanan akademik sekolah, dimensi yang berada pada kategori rendah yaitu dimensi daya tanggap. Dimensi daya tanggap terdiri dari aspek respek terhadap konsumen yang ingin dilayani, cepat tanggap terhadap permintaan konsumen serta kemampuan untuk mengakomodasi keinginan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian ketiga aspek belum bisa di penuhi oleh staf pemberi pelayanan, sehingga tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan akademik sekolah berada pada kategori cukup.

### **Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik**

Berdasarkan hasil perhitungan regresi kepemimpinan transformasional kepala sekolah memiliki pengaruh sebesar 0,069 terhadap kualitas layanan akademik. Kepemimpinan transformasional kepala sekolah tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Layanan akademik pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah

### **Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik**

Berdasarkan hasil penelitian kinerja tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh sebesar 0,620 terhadap kualitas layanan akademikal tersebut berarti kinerja tenaga administrasi sekolah berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan akademik sekolah. Dari hasil tersebut, bahwa dengan meningkatnya kinerja tenaga administrasi sekolah ( $X_2$ ) akan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan akademik sekolah ( $Y$ ).

Kinerja tenaga administrasi sekolah merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas layanan akademik dibandingkan variabel lainnya.

### Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik

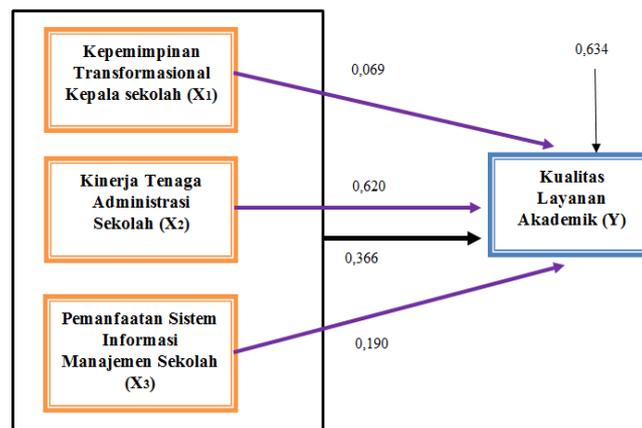
Berdasarkan hasil penelitian pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah memiliki pengaruh sebesar 0,190 terhadap kualitas layanan akademik, hal tersebut bermakna pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan akademik sekolah.

### Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah, dan pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah secara bersama-sama mempengaruhi kualitas layanan akademik dengan nilai regresi sebesar 0,366 dengan kata lain ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan akademik. Dari keseluruhan total pengaruh diketahui bahwa pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah merupakan faktor yang paling besar mempengaruhi kualitas layanan akademik.

Berdasarkan hasil temuan penelitian diatas maka dibentuklah kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:



Gambar 4.  
Kesimpulan Hasil Penelitian Pengaruh Antar Variabel

### Model Hipotetik Kualitas Layanan Akademik Sekolah

Berdasarkan dari hasil pembahasan atas hasil penelitian ini, maka selanjutnya adalah pembentukan model hipotetik sebagai strategi alternatif untuk membantu terwujudnya kualitas layanan akademik berdasarkan kondisi pada SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa: (1) Kepemimpinan transformasional kepala sekolah tidak memiliki pengaruh

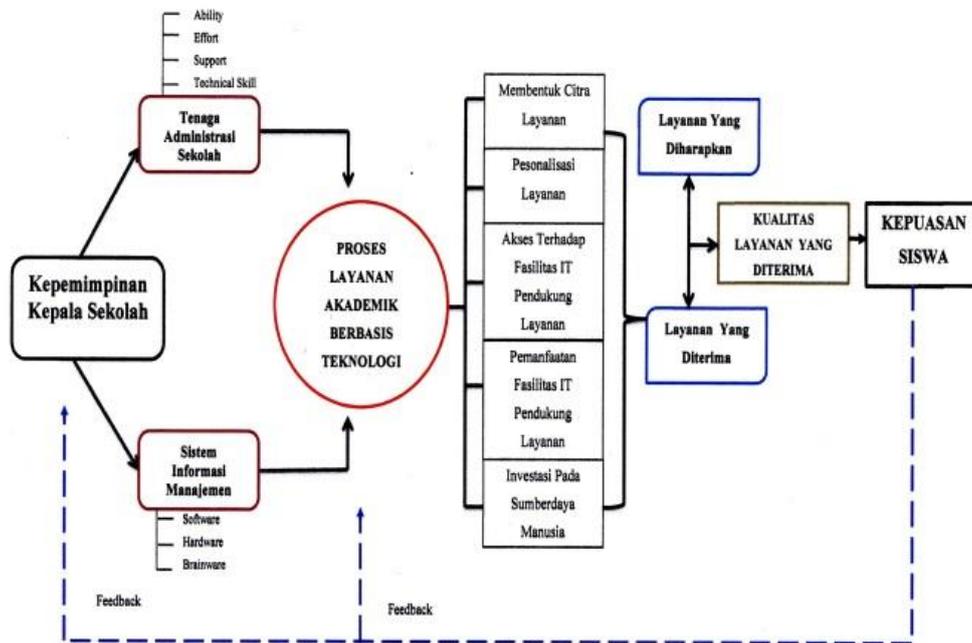
langsung terhadap kualitas layanan akademik; (2). Kinerja tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kualitas layanan akademik dibandingkan variabel lainnya; (3) Pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kualitas layanan akademik namun tidak terlalu besar; (4) Deskripsi kinerja tenaga sekolah kategori rendah, dimensi technical skill merupakan dimensi yang paling rendah

dibandingkan dimensi lain dalam variabel kinerja tenaga administrasi sekolah; (5) Pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah berada pada kategori rendah, dimensi brainware merupakan dimensi yang paling rendah dibandingkan dimensi lainnya dalam variabel pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah; (6) Kualitas layanan akademik sekolah berada pada kategori cukup kerarah rendah.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka dibentuklah asumsi penelitian bahwa kualitas layanan akademik sekolah berada pada kategori

cukup disebabkan karena kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah yang rendah. Permasalahan rendahnya kinerja tenaga administrasi sekolah disebabkan user atau tenaga administrasi sekolah pengelola sistem informasi manajemen sekolah belum memiliki keterampilan teknis dalam memanfaatkan sistem informasi manajemen sekolah.

Berdasarkan asumsi tersebut maka dibentuk model hipotetik kualitas layanan akademik sebagai berikut:



Gambar 5. Model Hipotetik Kualitas Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi

Input proses berupa dukungan kepemimpinan kepala sekolah melalui tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan sistem informasi manajemen. Dukungan kepala sekolah berupa kebijakan dan pengawasan internal terhadap proses layanan akademik sekolah. Kebijakan yang berkaitan dengan tenaga administrasi sekolah berupa standar tenaga administrasi sekolah dan sistem informasi manajemen sekolah yang akan mendukung proses layanan akademik tersebut. Sebagai input atau masukan ketiga unsur tersebut akan membentuk proses Layanan akademik berbasis teknologi informasi. Proses Layanan akademik berbasis teknologi informasi dukungan atau support dari berbagai pihak harus diperhatikan. Dukungan dari kepala sekolah sebagai pemegang kebijakan tertinggi dalam sekolah harus ada. Dukungan dari kepala sekolah berupa kebijakan-kebijakan yang mempermudah proses Layanan akademik berbasis teknologi informasi dapat berjalan. selain kebijakan-kebijakan dukungan dari tenaga administrasi sekolah sebagai “*frontliner*” atau pemberi layanan yang secara langsung terlibat dalam proses layanan juga harus diperhatikan. tenaga administrasi sekolah harus memiliki kualifikasi dan keterampilan khusus yang berkaitan dengan administrasi perkantoran serta penguasaan teknologi informasi. tenaga administrasi juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, gesit, cakap dalam bekerja dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap konsumen yang membutuhkan informasi ataupun Layanan lainnya.

Dukungan kepala sekolah sebagai pemegang kebijakan dan tenaga administrasi sekolah sebagai pemberi layanan akan membentuk proses layanan akademik berbasis teknologi informasi dapat terlaksana. Proses layanan akademik berbasis teknologi informasi didalamnya terdiri dari beberapa aspek yang harus diperhatikan.

Aspek pertama yaitu membentuk citra layanan, dalam proses layanan akademik disekolah citra Layanan dapat bebentuk hal-hal yang mempermudah siswa sebagai konsumen Layanan akademik mengakses informasi-informasi yang diperlukan dalam mendukung proses belajar mengajar. Misalnya, jadwal pelajaran dan nilai semester yang dapat diakses melalui situs yang dimiliki sekolah, jaringan *wireless* yang dapat digunakan dalam ruangan-ruangan tertentu seperti laboratorium komputer dan perpustakaan. Citra layanan merupakan strategi spesifik dalam membuat jasa lebih *tangible* secara fisik dan mental. Citra layanan

merupakan bukti fisik yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen pendidikan.

Aspek yang kedua adalah personalisasi layanan. Personalisasi layanan bertujuan untuk mempermudah konsumen dalam menerima layanan dan memahami benar informasi yang dibutuhkan dan diinginkan. Selama ini proses layanan selalu dilaksanakan dengan kerjasama tim staf akademik sehingga informasi yang diinginkan konsumen terkadang dapat disampaikan berbeda dari satu staf akademik dengan staf lainnya. Personalisasi layanan akan mempermudah informasi sampai dan dapat di pahami dengan baik oleh konsumen. Oleh sebab itu personalisasi konsumen membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik dan wawasan yang luas dari tenaga administrasi sekolah. Dengan kemampuan komunikasi yang baik serta wawasan yang luas terhadap informasi yang diinginkan konsumen maka akan berpotensi memantapkan keyakinan mereka dalam menggunakan informasi yang telah diperoleh dari proses layanan tersebut.

Aspek yang ketiga adalah investasi pada sumberdaya manusia, kebijakan dalam penentuan sumberdaya manusia dalam sekolah sepenuhnya ditetapkan oleh pemerintah daerah setempat. Namun secara khusus sekolah memiliki kewenangan dalam menentukan personil yang mengelola sistem informasi sekolah dan bertugas sebagai tenaga administrasi sekolah. Langkah terbaik yang dapat dilakukan kepala sekolah sebagai pemegang kebijakan di sekolah adalah berinvestasi dalam proses rekrutmen, seleksi, pemotivasian, pelatihan, dan pengembangan keterampilan serta kompetensi. secara khusus kriteria yang dipertimbangkan dalam proses investasi tersebut adalah kecerdasan emosional, kemampuan komunikasi yang baik dan efektif, pemahaman terhadap jenis pekerjaan tertentu, sikap dalam melayani konsumen, kemampuan dalam bekerjasama dan mengintegrasikan pentingnya aspek layanan dan kepuasan konsumen dalam sistem penilaian kinerja. Pada akhirnya keseluruhan proses diatas akan membangun dan mengembangkan tenaga administrasi sekolah yang berorientasi pada layanan dan mampu memuaskan kebutuhan serta keinginan konsumen yang dilayani.

Aspek yang keempat adalah akses terhadap fasilitas pendukung layanan. Aspek ini berkaitan dengan “alat” atau *equipment* pendukung layanan akademik seperti ruangan dan alat kantor dan yang berkaitan dengan multimedia (komputer dan jaringan internet). akses yang mudah dalam menggunakan fasilitas pendukung layanan akan mempermudah penyampaian informasi yang

diinginkan oleh konsumen. Ruangan layanan yang khusus/alat yang lengkap dan mudah diakses oleh konsumen memiliki peran penting dalam proses layanan. Aspek ini sangat penting dalam Layanan yang melibatkan tipe jasa seperti yang terdapat di sekolah. Sebagai contoh ruangan yang secara khusus digunakan sebagai ruangan administrasi/komputer akan mempermudah siswa yang membutuhkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan proses pembelajaran yang sedang berlangsung. Siswa dapat secara langsung mengakses komputer yang tersedia secara khusus untuk mencari informasi yang dibutuhkan ataupun dengan bantuan tenaga administrasi sekolah.

Aspek yang kelima dan terakhir adalah pemanfaatan fasilitas pendukung layanan. Setelah mempermudah akses untuk fasilitas pendukung proses layanan maka selanjutnya adalah pemanfaatan fasilitas yang tersedia. Tenaga administrasi sekolah sebagai pemberi layanan wajib memanfaatkan fasilitas penunjang Layanan untuk mempermudah berlangsungnya proses layanan. Selain tenaga administrasi sekolah sebagai pemberi layanan, siswa sebagai penerima layanan juga dapat menggunakan fasilitas Layanan seperti jaringan *wireless* yang tersedia dan komputer yang dapat digunakan untuk

mengakses informasi yang dibutuhkan. sarana yang menunjang serta pemanfaatan sarana yang efektif dan efisien diharapkan akan meningkatkan kualitas layanan yang ada di sekolah.

Kombinasi dari kelima aspek yang telah disebutkan diatas akan membentuk jasa atau layanan yang diterima oleh konsumen sekolah. layanan yang diterima akan dibandingkan dengan layanan yang diharapkan oleh konsumen sehingga akan membentuk kualitas jasa yang diterima oleh konsumen. kualitas jasa atau layanan yang diterima oleh konsumen sekolah atau siswa akan menentukan kepuasan siswa terhadap layanan akademik yang ada di sekolah.

Output dari model hipotetik akan memberikan feedback kepada kepemimpinan kepala, tenaga administrasi sekolah dan sistem informasi manajemen yaitu berupa "image" atau kepuasan terhadap ketiga unsur tersebut, selain feedback terhadap kepemimpinan kepala sekolah, tenaga administrasi sekolah dan sistem informasi manajemen feedback juga akan terjadi kepada proses layanan. Kepuasan konsumen pendidikan terhadap proses layanan akademik akan membentuk image sekolah di masyarakat.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan pada temuan hasil penelitian dengan judul pengaruh kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah, dan pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah terhadap kualitas layanan akademik sekolah di SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah maka kesimpulan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas layanan akademik sekolah pada SMA Negeri terakreditasi di provinsi berdasarkan tanggapan responden sudah dirasakan cukup. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang memperoleh tanggapan responden terendah di banding dimensi lainnya.
2. Kepemimpinan transformasional kepala sekolah pada SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan tanggapan responden sudah dirasakan cukup. Berdasarkan penelitian dimensi *idielized influnced* merupakan dimensi yang mendapat tanggapan tertinggi sementara itu dimensi *Intellectual Stimulation* merupakan dimensi

yang mendapat tanggapan terendah dari responden.

3. Kinerja tenaga administrasi sekolah pada SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan tanggapan responden dirasakan rendah. Berdasarkan penelitian dimensi *ability* merupakan dimensi yang mendapatkan tanggapan tertinggi sementara itu dimensi *technical skill* merupakan dimensi yang mendapatkan tanggapan terendah dari responden.
4. Pemanfaatan sistem informasi manajemen pada SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan tanggapan responden dirasakan rendah. Berdasarkan hasil penelitian dimensi *hardware* merupakan dimensi yang memperoleh tanggapan reponden tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, sedangkan dimensi *brainware* merupakan dimensi yang memperoleh tanggapan terendah.
5. Kepemimpinan transformasional kepala sekolah tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kualitas layanan akademik sekolah.

6. Kinerja tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan akademik sekolah. Pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan akademik sekolah paling besar dibandingkan pengaruh dari variabel lainnya.
7. Pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan akademik sekolah, pengaruh pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah terhadap kualitas layanan akademik tidak terlalu besar.
8. Kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah secara simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan akademik sekolah pada SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah.
9. Pengembangan model hipotetik kualitas layanan akademik berdasarkan hasil penelitian akan berjalan dengan efektif jika berbasis teknologi informasi dengan terfokus pada proses layanan akademik.

### Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian pengaruh kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah terhadap kualitas layanan akademik sekolah diatas dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada kepala sekolah sebagai pemegang kebijakan disekolah.
  - a. Berdasarkan hasil penelitian kepala sekolah sebagai pemegang kebijakan di sekolah belum melakukan evaluasi dan pengawasan secara khusus terhadap permasalahan yang dihadapi oleh tenaga administrasi sekolah oleh sebab itu penulis merekomendasikan agar kepala sekolah memperhatikan segala sumberdaya yang ada disekolah, memfasilitasi tenaga administrasi untuk mengembangkan potensinya dan menambah pengetahuan mengenai teknologi computer sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah. Menerapkan standar tenaga administrasi sekolah sesuai dengan Peraturan Menteri no. 24 tahun 2008 tentang standard tenaga administrasi sekolah. Kepala sekolah juga diharapkan melakukan supervisi terhadap kegiatan layanan yang diberikan di sekolah. Kepala sekolah turun langsung dalam perannya sebagai pengawas internal seluruh kegiatan layanan yang ada disekolah. Selain itu kepala sekolah juga memberikan evaluasi secara berkala berkaitan dengan tugas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.
2. Rekomendasi Penyedia layanan akademik.
  - a. Berdasarkan hasil penelitian tenaga administrasi sekolah belum memiliki keterampilan yang secara khusus digunakan untuk mengelola administrasi di sekolah berkaitan dengan sarana teknologi informasi yang di sediakan sebagai sarana penunjang pekerjaannya. Tenaga administrasi sekolah dalam melaksanakan pekerjaan harus mengembangkan kemampuan teknis dan keterampilan yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilaksanakannya, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menunjang pekerjaannya melayani siswa di sekolah.
  - b. Mengembangkan kemampuan, pengetahuan dan tidak sungkan meminta pendapat serta mau menerima kritik yang kemudian digunakan untuk membentuk motivasi berprestasi.
3. Kepala sekolah memfasilitasi sarana pendukung sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi di sekolah agar berjalan dan berfungsi dengan baik. Menetapkan staf pengelola sistem informasi manajemen dengan kualifikasi pendidikan dan kemampuan komunikasi yang baik yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilaksanakan. Dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah.
4. Kepala sekolah sudah seharusnya memahami arti penting peranan tenaga administrasi sekolah dalam kegiatan operasional manajemen sekolah. Memotivasi tenaga administtrasi sekolah untuk terus mengembangkan potensinya dan pengetahuannya yang kemudian diharapkan dapat melahirkan inovasi-inovasi baru dalam pengembangan teknologi informasi disekolah.
5. Kepala sekolah mau mengembangkan dan menerapkan sistem informasi berbasis teknologi yang di aplikasikan di sekolah. Sistem informasi manajemen sekolah harus terus dipelihara dan dimanfaatkan sebaik-baiknya agar dapat menunjang proses layanan akademik yang bersalngsung disekolah.

- c. Mengikuti workshop, seminar dan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakannya. Terbuka terhadap setiap perkembangan teknologi informasi, memiliki inovasi-inovasi yang menarik dalam menyelesaikan pekerjaannya.
3. Rekomendasi pada pemegang kebijakan pada tingkat Kota/Kabupaten dan Provinsi.
    - a. Pemegang kebijakan diharapkan mulai memperhatikan fungsi dan peranan tenaga administrasi sekolah sebagai salah satu stakeholder sekolah yang harus terus dikembangkan. Menerapkan standard yang telah tercantum pada Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah di Provinsi Kalimantan Tengah.
    - b. Memfasilitasi sekolah mengembangkan potensi tenaga administrasi sekolah yang dimilikinya dalam pelatihan-pelatihan maupun workshop mengenai sistem informasi manajemen berbasis teknologi, selanjutnya melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui perkembangan sistem informasi manajemen yang di terapkan di sekolah.
  4. Rekomendasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mengenai kualitas layanan akademik. Diharapkan dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas layanan akademik secara khusus dikaitkan dengan tenaga administrasi sekolah. Karena berdasarkan hasil penelitian diketahui kinerja tenaga administrasi sekolah berada pada kategori rendah namun memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan akademik yang ada di sekolah. Di samping itu penelitian mengenai tenaga administrasi sekolah masih sangat kurang sehingga peranan serta profesi tenaga administrasi sekolah belum menjadi perhatian oleh pihak-pihak terkait (apakah hanya sebagai jabatan tambahan saja atau sudah dapat dijadikan profesi utama). Hal ini harus terus dilakukan untuk memperkaya ilmu pengetahuan mengenai kualitas layanan akademik, Penelitian yang mendalam terhadap kualitas layanan akademik yang dikaitkan dengan tenaga administrasi sekolah akan memperkaya keilmuan mengenai layanan akademik yang diselenggarakan disekolah dan menambah temuan-temuan yang menarik mengenai tenaga administrasi sekolah khususnya di Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Akreditasi Nasional S/M Kalteng. (2012). *Laporan Akreditasi Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan se-Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2012*. Palangkaraya: BAN S/M.
- Basri, A. F. M & Rivai, V. (2005). *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bass, B. M. & Riggio, R. E. (2008). *Transformational Leadership*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Fattah, N. (2004). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Gunawan, A. H. (2002). *Administrasi Pendidikan Sekolah (Administrasi Pendidikan Mikro)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kang, Gi & James, J. (2004). Service Quality Dimensions : An Examination of Groonros's Service Quality Model. *Journal of Managing Service Quality*.14 (4). hlm. 266-277.
- Kemdikbud. (2010). *Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2010/2014*. [Online]. Tersedia di: <http://www.kemdikbud.go.id/kemdikbud/ntang-kemdikbud-renstra.html>. [Diakses 29 Januari 2013].
- Laundon, K. C. & Laudon, J. P. (2013). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital: edisi 13 (terjemahan)*. Jakarta: Salemba empat.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2007). *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L. & John H. J. (2009). *Human Resources Management: Essential Perspectives*. Kanada: South-Western Cengage Learning.
- McLeod, R & Schell, G. (2007). *Management Information Systems (10th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- O'Brien, J. A & Marakas, G. M. (2014). *Sistem Inforamsi Manajemen Edisi 9*, (terj. Lisa Nurbani P dan Hirson Kurnia). Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

- Purwanto. (2008). *Evaluasi Hasil Belajar*. Surakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2008). *Organizational Behavior. 10<sup>th</sup> edition. Terjemahan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian. S. P. (2011). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana. Thoha*.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- UU RI No. 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional.