



Pengaruh kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan layanan pendidikan

Handono Handono *, Purwanto Purwanto, Baidi Baidi

Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Jl. Pandawa, Dusun IV, Pucangan, Kec. Kartasura, Kab. Sukoharjo, Jawa Tengah 57168, Indonesia

* Corresponding Author: Email: handonowarih13@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Received:

01 March 2022

Revised:

14 September 2022

Accepted:

30 September 2022

Available online:

30 September 2022

Keywords

kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, kompetensi pegawai, kepuasan atas layanan pendidikan.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian korelasi. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh *stakeholder* di MAN yang berada dalam wilayah Se-Karesidenan Semarang dengan sampel sebanyak 1021 responden. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Uji keabsahan data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Sebelum data dianalisis dilakukan uji asumsi klasik, yaitu uji multikolinearitas, heterokedastisitas, autokorelasi, dan normalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan atas layanan pendidikan di MAN Se-Karesidenan Semarang baik secara parsial maupun simultan.

This study aims to determine the effect of authentic leadership quality, teacher competence, and employee competence on satisfaction of educational services. This research uses quantitative research with correlation research method. The population of this study is all stakeholders in State Madrasah Aliyah (MAN) who are in the Semarang Residency area with a sample of 1021 respondents. Data collection techniques with questionnaires. Test the validity of the data using the validity test and reliability test. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. Before the data were analyzed, the classical assumption test was performed, namely multicollinearity, heteroscedasticity, autocorrelation, and normality tests. The results showed that there is an effect of authentic leadership quality, teacher competence, and employee competence together on satisfaction of educational services in MAN throughout the Residency of Semarang either partially or simultaneously.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



How to cite:

Handono, H., Purwanto, P., & Baidi, B. (2022). Pengaruh kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan layanan pendidikan. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(2), 114-127. doi: <https://doi.org/10.21831/jamp.v10i2.48269>

PENDAHULUAN

Siswa seharusnya memperoleh kepuasan atas layanan sekolah. Hal itu disebabkan karena memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan khususnya siswa merupakan kunci untuk menjamin eksistensi lembaga sekolah. Adanya pelayanan berkualitas, dapat memuaskan siswa dan menarik siswa sebagai pelanggan sekolah. Sebagaimana yang diungkapkan (Rochaety, dkk., 2010) bahwa: “Kualitas jasa sekolah dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima secara riil oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan bisa dikatakan bermutu dan berkualitas. Namun sebaliknya, kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu dan berkualitas. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan.”

Kepala sekolah memiliki peran besar dalam kelangsungan pelayanan pendidikan, agar pelayanan pendidikan dapat terus meningkat dan memenuhi harapan siswa. Kualitas pelayanan pendidikan menjadi salah satu upaya yang harus senantiasa menjadi perhatian. Salah satu strategi agar lembaga pendidikan mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Konsep terkait memberi pelayanan yang baik sudah diatur dalam Al-Qur'an surat An-Nisa: 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۚ ٢٩

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.” (Departemen Agama RI, 2010: 122).

Sikap saling ikhlas atau suka sama suka adalah unsur yang ditekankan pada ayat itu. Hal ini bermakna bahwa penyedia jasa atau penjual harus memberi mutu layanan yang baik supaya pembeli suka (merasa puas), dan sebaliknya pembeli harus membayar berdasarkan mutu layanan yang diterima. Layanan yang seharusnya diterima siswa, adalah fasilitas belajar yang mendukung kegiatan peserta didik di sekolah, misalnya sarana dan prasarana, administrasi sekolah yang teratur dan jelas bagi peserta didik, kurikulum yang jelas, tenaga pendidik yang kompeten dibidangnya, materi, metode, dan media ajar yang menunjang dan tepat untuk peserta didik. Mutu pelayanan didukung dari keamanan lingkungan sekolah, pengadaan organisasi, pengelolaan waktu, dan ekstrakurikuler yang bermanfaat untuk peserta didik.

Pada kenyataannya, ada hasil penelitian yang menyebutkan bahwa siswa belum memperoleh kepuasan penuh atas layanan sekolah. Hasil penelitian Windriati (2018), menyimpulkan siswa belum memperoleh kepuasan atas layanan sekolah. Berdasarkan hasil analisis data bahwa penilaian kenyataan layanan (X) pada aspek dimensi *tangible* (bukti fisik) diperoleh skor 3,64 (Memuaskan) dan harapan 4,54 (Sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap dimensi *reliability* (keandalan) diperoleh skor 3,8 (Memuaskan) dan harapan 4,46 (Sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diperoleh skor 3,85 (Memuaskan) dan harapan 4,51 (Sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh skor 3,98 (Memuaskan) dan harapan 4,56 (Sangat Penting), serta penilaian kenyataan terhadap dimensi *emphaty* (empati) diperoleh skor 3,95 (Memuaskan) dan harapan 4,54 (Sangat Penting). Rata-rata perhitungan data terhadap penilaian kenyataan layanan (X) dan penilaian harapan orang tua di MTs N 2 Semarang adalah penilaian kenyataan sebesar 3,78 (Memuaskan) dan penilaian harapan sebesar 4,53 (Sangat Penting). Berdasarkan rata-rata realita dan harapan masih lebih besar harapan, sehingga pelayanan pendidikan masih belum memberikan kepuasan penuh kepada siswa.

Ada sejumlah faktor yang berhubungan dengan dengan kepuasan siswa. Di antara faktor tersebut adalah kualitas kepemimpinan otentik, kualitas layanan akademik, keramahan staf, ketersediaan program pengembangan minat bakat, dan kecukupan sarana belajar.

Kualitas kepemimpinan otentik berhubungan dengan kepuasan siswa. Hal itu disebabkan karena peran kualitas kepemimpinan otentik kepala sekolah terhadap kepuasan pengguna pelayanan pendidikan terletak pada pengelolaan komponen sekolah dalam menyelenggarakan pendidikan. Peran kepemimpinan sekolah sebagai elemen penting dari kualitas sekolah, salah satunya melibatkan penyusunan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian. Misi memberikan arah sekolah dan tujuan untuk tugas sekolah, dan memotivasi staf dan murid sehingga untuk memastikan standar yang maksimal (Saiti, 2012). Kepemimpinan sekolah terkait dengan kualitas pribadi seperti kemampuan komunikasi, visi sekolah dan nilai-nilai, motivasi, inovasi dan kreativitas (Bush, 2008; Harris, 2005; Saiti, 2009). Dengan demikian, kepemimpinan sekolah merupakan faktor penentu kualitas sekolah yang didukung promosi yang baik mampu untuk mempengaruhi proses sosial dan mampu mencapai visi, misi, tujuan dan pencapaian strategi inovatif serta berkelanjutan (Bush, 2008; Creech, 1994; Crawford, Kydol, & Parker, 1994).

Kualitas layanan akademik berhubungan dengan kepuasan siswa. Hal itu disebabkan karena kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan, berkaitan dengan kompetensi guru dalam kegiatan pembelajaran. Kompetensi guru sangat menentukan keberhasilan dalam proses belajar mengajar siswa (Sutikno, 2013: 45). Hal ini menegaskan bahwa guru harus mempunyai kecakapan dalam wujud sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya. Dalam proses pembelajaran, guru mempunyai tugas dan peran tidak hanya memberi berbagai informasi ilmu pengetahuan dan teknologi, namun membentuk sikap dan jiwa yang dapat bertahan di era globalisasi seperti sekarang ini. Hubungan kompetensi guru terhadap kepuasan siswa terjadi ketika kompetensi guru dapat mempengaruhi mutu pembelajaran (Machali, 2018). Kepuasan siswa semakin tinggi ketika kompetensi guru dapat meningkatkan kualitas pembelajaran.

Guru merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang kedudukan penting untuk meraih tujuan pendidikan di lembaga pendidikan. Tujuan sekolah bisa diraih dengan maksimal jika tenaga pendidik mempunyai beberapa kompetensi yang sudah ditetapkan, antara lain kompetensi pedagogik, sosial, profesional dan kepribadian. Tingginya kompetensi guru akan menciptakan kinerja yang optimal. Kinerja yang optimal yang dicapai akan memudahkan peserta didik untuk memahami dan mengerti materi yang disampaikan oleh guru, dengan demikian peserta didik merasakan motivasi belajar meningkat dan merasakan kepuasan (Pandjaitan, 2013).

Sumber daya tenaga kependidikan berperan dalam memberikan kepuasan kepada siswa melalui perilaku atau sikap. Perilaku staf tenaga kependidikan yang ramah mempunyai hubungan dengan kepuasan siswa. Hal itu disebabkan karena kepuasan siswa terhadap pembelajaran di madrasah, memerlukan tenaga kependidikan selain guru yang harus dapat menyiapkan kebutuhan dalam proses layanan pendidikan. Mutu suatu sekolah sangat ditentukan oleh faktor sumber daya guru dan tenaga kependidikan yang mendukung. Hal tersebut terkait dengan fungsi tenaga kependidikan untuk memajukan sebuah sekolah. Jika sumber daya manusia itu memperlihatkan kinerja yang baik, mempunyai motivasi yang tinggi, kreatif dan dapat melakukan pengembangan inovasi, kinerja mereka akan menjadi lebih baik. Oleh karena itu, penting untuk mendorong kinerja guru dan tenaga kependidikan supaya tujuan pendidikan nasional dapat tercapai.

Kinerja tenaga administrasi sekolah menurut Ratnasari et al. (2018) dapat tinggi apabila kompetensi yang dipunya memadai pula, dengan demikian menciptakan kepuasan pelayanan pendidikan pada siswa. Tingkat kepuasan peserta didik bisa mempengaruhi kinerja tenaga kependidikan di sekolah dan pada lembaga pendidikan. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang memiliki tugas memberi dukungan pelayanan administrasi untuk penyelenggaraan proses pendidikan di lembaga pendidikan.

Sejalan dengan Ratnasari, Zakhroh (2013), sebelumnya menyatakan bahwa adanya tenaga tata usaha di sekolah dalam poses belajar mengajar sangat dibutuhkan. Tenaga tata usaha merupakan salah satu komponen dalam proses belajar mengajar di sekolah yang fungsi dan tugasnya tidak bisa dilaksanakan oleh guru. Hal tersebut dikarenakan pekerjaan tersebut memiliki sifat administratif yang tunduk pada aturan yang bersifat khusus. Tata usaha adalah pekerjaan pelayanan guna mendukung kelancaran pembelajaran, membutuhkan ketrampilan khusus, keahlian khusus, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang dipersyaratkan dengan siswa. Berdasarkan aturan kepegawaian, tugas dari tata usaha di sekolah pada jenjang pendidikan tidak dapat dirangkap oleh tenaga fungsional lainnya. Sebagai substansi atau komponen proses

pembelajaran, keberadaan tenaga tata usaha akan saling terkait dengan komponen lainnya supaya tujuan pendidikan bisa diraih sesuai dengan harapan sekolah. Keberadaan substansi dan komponen proses pembelajaran itu harus memenuhi persyaratan, baik dari segi kuantitas ataupun kualitasnya berdasarkan Standar Nasional Pendidikan, dengan demikian hasil yang diharapkan pada tujuan pembelajaran di setiap satuan pendidikan bisa diraih berdasarkan rencana strategis yang sudah diterapkan.

Berdasarkan uraian di atas ada tiga faktor penentu kualitas atau mutu pendidikan, yaitu “(a) orang (pendidik), (b) program (kurikulum) dan (c) institusi (pimpinan)” (Siregar, Novia, & Lubis, 2017). Oleh karena itu, usaha perwujudan dan pemenuhan seluruh standar pendidikan nasional idealnya perlu dukungan dari personal (orang) yang mempunyai kualitas, sejalan dengan program (kurikulum) yang baik, dan lembaga (pimpinan) yang efektif pula. Hidayati (2014) mengungkapkan pengelolaan pendidik dan tenaga kependidikan pada tataran managerial, strategik, ataupun operasional menentukan kualitas pendidikan, sehingga akan meningkatkan kepuasan siswa.

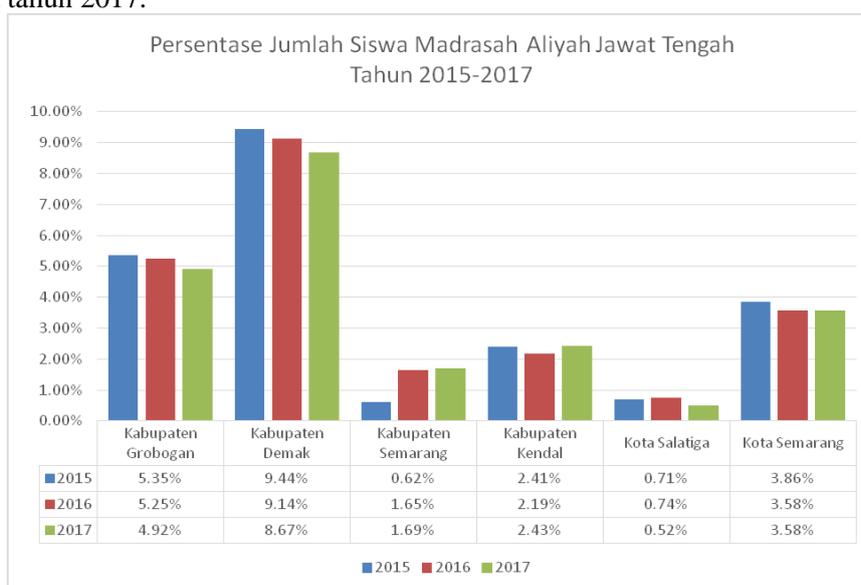
Namun, kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan terutama madrasah aliyah di Karesidenan Semarang. Hal ini terlihat dari persentase jumlah siswa madrasah aliyah yang diterima di Karesidenan Semarang pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Persentase Jumlah Siswa Madrasah di Karesidenan Semarang

Karesidenan Semarang	2015	2016	2017
Kabupaten Grobogan	5.35%	5.25%	4.92%
Kabupaten Demak	9.44%	9.14%	8.67%
Kabupaten Semarang	0.62%	1.65%	1.69%
Kabupaten Kendal	2.41%	2.19%	2.43%
Kota Salatiga	0.71%	0.74%	0.52%
Kota Semarang	3.86%	3.58%	3.58%
Rata	3.73%	3.76%	3.64%

Karesidenan Semarang	2016	2017
Kabupaten Grobogan	-0.10%	-0.34%
Kabupaten Demak	-0.30%	-0.47%
Kabupaten Semarang	1.03%	0.04%
Kabupaten Kendal	-0.23%	0.25%
Kota Salatiga	0.04%	-0.23%
Kota Semarang	-0.28%	0.01%

Berdasarkan tabel di atas ada 4 kabupaten dimana jumlah siswa yang diterima menurun. Artinya ada fenomena dari masyarakat yang berusaha untuk mencari sekolah selain madrasah. Adanya penurunan jumlah siswa yang sekolah di Madrasah semakin menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan siswa terhadap madrasah. Berikut grafik siswa di karesidenan Semarang dari tahun 2015 hingga tahun 2017.



Gambar 1. Persentase Jumlah Siswa MA di Karesidenan Semarang

Temuan ini harus dikaji lebih lanjut dalam bentuk penelitian, sehingga dapat diketahui faktor apa yang dapat meningkatkan kepuasan layanan kepada siswa berdasarkan kualitas kepemimpinan otentik kepala sekolah, kompetensi guru dan kompetensi akademik. Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah, Sabarudin Hulu menyebut enam daerah masuk zona kuning dalam tingkat Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

“Seluruh Pemerintah Daerah di Jawa Tengah yang menjadi objek penilaian masuk dalam zona kuning. Kabupaten Batang, Kudus, dan Temanggung menurun nilai kepatuhannya. Sementara Kabupaten Banyumas, Kota Surakarta dan Kota Salatiga mengalami peningkatan nilai, meskipun masih dalam zona kuning.” Bidang Pelayanan yang dinilai mencakup Bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, Bidang Kesehatan, Bidang Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Bidang Sosial, Bidang Penanaman Modal, Bidang Pendidikan, Bidang Perdagangan, Bidang Perhubungan, Bidang Perindustrian, Bidang Pertanian, Bidang Tenaga Kerja, Bidang Lingkungan Hidup, dan Bidang Pariwisata (Rizqi, 2017).

Hasil penilaian oleh Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah (Ombudsman RI, 2019), menunjukkan bahwa tingkat pelayanan pendidikan berada dalam zona kuning. Penilaian ini sekaligus memperkuat adanya ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di Kota Salatiga. Bahkan ada salah satu SMA Negeri yang harus berurusan dengan Badan Ombudsman Republik Indonesia, yang menemukan indikasi maladministrasi sekolah. Skandal ini tentu diluar harapan pengguna jasa pendidikan, dan dapat dipastikan akan mengurangi nilai kepuasan siswa maupun orang tua.

Temuan indikasi maladministrasi sekolah menunjukkan adanya permasalahan dalam pelayanan pendidikan. Pelaku manajemen sekolah yang melibatkan kepala sekolah, guru dan pegawai kependidikan yang menyebabkan terjadinya maladministrasi telah mengurangi nilai kepuasan siswa dan orang tua, dan hal ini tidak bisa dibiarkan. Penyelenggaraan pendidikan di sekolah tidak hanya menjadi tanggung jawab kepala sekolah saja, namun juga guru dan tenaga kepegawaian.

Setiap siswa yang terdaftar di lembaga sekolah menengah mengharapkan mendapat pengajaran dan pembelajaran yang berkualitas lebih baik, dan sekolah yang mengajar dan belajarnya berkualitas adalah sesuatu membanggakan siswa. Kualitas sekolah memungkinkan sekolah memberikan motivasi siswa menjadi lebih baik dari pada sekolah yang tidak berkualitas. Oleh karena itu, penting sekali bagi sekolah untuk memprioritaskan kualitas pengajaran dan pembelajaran.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, kompetensi pegawai, baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap kepuasan atas layanan pendidikan.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Pada penelitian kuantitatif, peneliti bisa menentukan hanya beberapa variabel saja dari objek yang diteliti, dan selanjutnya bisa menyusun instrument untuk melakukan pengukuran (Sugiyono, 2018). Penelitian dilakukan di Karesidenan Semarang. Penelitian dilakukan antara Februari sampai April tahun 2021. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh *stakeholder* di MAN yang berada dalam wilayah Se-Karesidenan Semarang, sementara sampelnya sebanyak 1021 responden.

Pengumpulan data menggunakan teknik angket. Instrumen yang digunakan berupa angket yang sudah dikembangkan sendiri oleh peneliti dengan skala likert 5 rentang, dengan rentang skor 1 sampai 5 untuk setiap indikator. Teknik analisis data meliputi uji prasyarat dan uji hipotesis. Uji prasyarat meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji keberartian regresi, dan uji multikolinearitas. Uji hipotesis menggunakan uji korelasi dan regresi. Uji dilakukan untuk mencari indeks korelasi, indeks determinasi dan persamaan garis regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan guna mengetahui apakah data setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dengan memakai uji *Kolmogorov Smirnov*. Uji normalitas dilaksanakan pada seluruh variabel, baik variabel terikat yakni kepuasan atas layanan pendidikan ataupun variabel bebas yaitu kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai di MAN Se-Karesidenan Semarang. Kriteria pengambilan keputusan yakni apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal, dan apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal. Hasil *uji kolmogorov smirnov* disajikan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil uji normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Kualitas kepemimpinan otentik	3,590	0,000
Kompetensi guru	3,333	0,000
Kompetensi pegawai	3,757	0,000
Kepuasan atas layanan pendidikan	4,591	0,000

Hasil uji normalitas data pada masing-masing variabel yaitu kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, kompetensi pegawai, dan kepuasan atas layanan pendidikan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data variabel kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, kompetensi pegawai, dan kepuasan atas layanan pendidikan tidak berdistribusi normal.

Uji Linieritas

Uji linieritas dipergunakan untuk mengetahui linier atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan terikat. Hal tersebut dilaksanakan guna mengetahui dan memenuhi persyaratan model regresi, yakni jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka persamaan garis regresi adalah linier. Apabila pengaruh variabel bebas dan terikat telah linier, maka bisa dilaksanakan analisis regresi.

Linieritas model pengaruh antara kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, kompetensi pegawai dengan kepuasan atas layanan pendidikan di MAN Se-Karisidenan Semarang dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil uji linieritas pengaruh kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan

Variabel	F	Sig.
Kualitas kepemimpinan otentik dengan kepuasan atas layanan pendidikan	169,282	0,000
Kompetensi guru dengan kepuasan atas layanan pendidikan	174,891	0,000
Kompetensi pegawai dengan kepuasan atas layanan pendidikan	93,984	0,000

Pada tabel 3 di atas terlihat bahwa nilai F untuk kualitas kepemimpinan otentik sebesar 174,891, kompetensi guru sebesar 174,891, dan untuk kompetensi pegawai sebesar 93,984 dengan signifikansi pada masing-masing variabel sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, pengaruh kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan di MAN Se-Karisidenan Semarang bersifat linier. Hal ini berarti, semakin tinggi skor kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai akan menyebabkan semakin tinggi pula skor kepuasan atas layanan pendidikan, dan sebaliknya semakin rendah skor kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai akan menyebabkan semakin rendah pula skor kepuasan atas layanan pendidikan.

Keberartian Regresi

Keberartian regresi sesuai dengan analisis korelasi menggunakan program SPSS 23 didapatkan hasil seperti yang disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil keberartian regresi pengaruh kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42,120	2,144		19,643	,000
Kualitas kepemimpinan otentik (X1)	,535	,043	,363	12,447	,000
2 (Constant)	45,982	1,869		24,596	,000
Kompetensi Guru (X2)	,368	,030	,358	12,223	,000
3 (Constant)	53,117	1,771		29,995	,000
Kompetensi Pegawai (X3)	,320	,036	,267	8,854	,000

a Dependent Variable: Kepuasan atas Layanan Pendidikan (Y)

Berdasarkan tabel di atas, koefisien regresi variabel kualitas kepemimpinan otentik terhadap kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,363 berarti kualitas kepemimpinan otentik memiliki pengaruh positif kepuasan atas layanan pendidikan. Apabila kualitas kepemimpinan otentiknya bertambah, maka kepuasan atas layanan pendidikannya juga akan bertambah. Setiap penambahan satu poin (positif atau +) pada variabel kualitas kepemimpinan otentik, maka diprediksi akan meningkatkan nilai kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,363. Sebaliknya jika nilai koefisien variabel kualitas kepemimpinan otentik turun satu poin maka kepuasan atas layanan pendidikan akan mengalami penurunan yaitu 0,363. Dengan demikian, tanda + (positif) menyatakan arah prediksi yang searah atau linear. Kenaikan atau penurunan variabel X_1 akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel bebas (Y). Sesuai tabel di atas, diketahui uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel X terhadap Y. Disebut memiliki pengaruh apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau t hitung lebih besar dari t tabel (1,960). Sesuai dengan hasil perhitungan uji t pengaruh kualitas kepemimpinan otentik dengan kepuasan atas layanan pendidikan didapatkan hasil t-hitung yaitu 12,447 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya kualitas kepemimpinan otentik memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan atas layanan pendidikan.

Koefisien regresi variabel kompetensi guru terhadap kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,358 artinya kompetensi guru mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan atas layanan pendidikan. Jika kompetensi gurunya bertambah, maka kepuasan atas layanan pendidikannya juga akan bertambah. Setiap penambahan satu poin (positif atau +) pada variabel kompetensi guru, maka diprediksi akan meningkatkan nilai kepuasan atas layanan pendidikan adalah 0,358. Sebaliknya apabila nilai koefisien variabel kompetensi guru turun satu poin, maka kepuasan atas layanan pendidikan akan mengalami penurunan sebesar 0,358. Sementara, hasil uji t pengaruh kompetensi guru dengan kepuasan atas layanan pendidikan didapatkan hasil t-hitung yaitu 12,223 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya kompetensi guru memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan atas layanan pendidikan.

Koefisien regresi variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,267 artinya kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan atas layanan pendidikan. Jika kompetensi pegawai nya bertambah, maka kepuasan atas layanan pendidikannya juga akan bertambah. Setiap penambahan satu poin (positif atau +) pada variabel kompetensi pegawai maka diprediksi akan meningkatkan nilai kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,267. Sebaliknya apabila nilai koefisien variabel kompetensi pegawai turun satu poin maka kepuasan atas layanan pendidikan akan mengalami penurunan sebesar 0,267. Sementara, hasil perhitungan uji t pengaruh kompetensi pegawai dengan kepuasan atas layanan pendidikan didapatkan hasil t-hitung yaitu 8,854 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan atas layanan pendidikan.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah bagian dari uji asumsi atau uji prasyarat pada analisis regresi linier ganda. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antara variabel X dan Y. Dasar pengambilan keputusan uji multikolinieritas berdasarkan nilai VIF dan nilai *Tolerance*.

Tabel 5. Uji multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	37,585	2,289			16,417	0,000		
Kualitas kepemimpinan otentik (X1)	0,279	0,065	0,189	4,308	0,000	0,428	2,337	
Kompetensi Guru (X2)	0,172	0,045	0,167	3,803	0,000	0,428	2,336	
Kompetensi Pegawai (X3)	0,137	0,039	0,114	3,531	0,000	0,789	1,267	

a Dependent Variable: Kepuasan atas Layanan Pendidikan (Y)

Berdasarkan tabel 5 dasar pengambilan keputusan uji Multikolinearitas bisa dilaksanakan melalui dua cara yakni dengan melihat nilai VIF dan nilai *Tolerance*, dari output di atas untuk variabel kualitas kepemimpinan otentik (X₁) diperoleh nilai VIF adalah 2,337 < 10,0, sementara nilai *tolerance* nya adalah 0,428 > 0,10; variabel kompetensi guru (X₂) diperoleh nilai VIF adalah 2,336 < 10,0, sementara nilai *tolerance* nya adalah 0,428 > 0,10; variabel kompetensi pegawai (X₃) diperoleh nilai VIF adalah 1,267 < 10,0, sedangkan nilai *tolerance* nya adalah 0,789 > 0,10, dengan demikian bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi, hal ini dapat dilihat dari nilai VIF ataupun *tolerance* nya, maka bisa dikatakan tidak ada hubungan yang sempurna antar variabel bebas, dengan demikian regresi ganda bisa dilanjutkan. Hal tersebut disebabkan koefisien regresi yang dihasilkan oleh analisis regresi berganda menjadi sangat kuat jadi bisa memberi hasil analisis yang mewakili sifat atau pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan memakai rumus korelasi *Product moment* dengan bantuan SPSS 23. Hasil perhitungannya bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Uji korelasi product moment hubungan antara kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai dengan kepuasan atas layanan pendidikan di MAN Se-Karisidenan Semarang

		Kepuasan atas Layanan Pendidikan (Y)
Kualitas kepemimpinan otentik (X1)	Pearson Correlation	,363(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	1021
Kompetensi Guru (X2)	Pearson Correlation	,358(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	1021
Kompetensi Pegawai (X3)	Pearson Correlation	,267(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	1021

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 6 di atas diketahui nilai *Sig. (2-tailed)* antara kualitas kepemimpinan otentik (X₁) dengan kepuasan atas layanan pendidikan (Y) yaitu 0,000 < 0,05, nilai *Sig. (2-tailed)* antara kompetensi guru (X₂) dengan kepuasan atas layanan pendidikan (Y) adalah 0,000 < 0,05, dan nilai *Sig. (2-tailed)* antara kompetensi pegawai (X₃) dengan kepuasan atas layanan pendidikan (Y) yaitu 0,000 < 0,05, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa ada korelasi yang signifikan antara kualitas kepemimpinan otentik (X₁) dengan kepuasan atas layanan pendidikan (Y), antara kompetensi guru (X₂) dengan kepuasan atas layanan pendidikan (Y), dan antara kompetensi pegawai (X₃) dengan kepuasan atas layanan pendidikan (Y).

Langkah selanjutnya yaitu menghitung koefisien determinasi (r²). Analisis ini dipergunakan agar dapat mengetahui besar sumbangan atau pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam bentuk presentase. Sesuai dengan analisis diperoleh hasil di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi Pengaruh Antara kualitas kepemimpinan otentik, Kompetensi Guru, dan Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan atas Layanan Pendidikan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,399(a)	0,159	0,157	7,64727

a Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai (X3), Kompetensi Guru (X2), Kualitas kepemimpinan otentik (X1)

Uji r^2 (r square) diperoleh hasil yaitu 0,159 atau 15,9%, yang artinya kontribusi pengaruh kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama dengan kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 15,9% sedangkan sisanya sebesar 84,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Langkah selanjutnya adalah menghitung persamaan regresi kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai dengan kepuasan atas layanan pendidikan, dengan program SPSS 23 sebagaimana tabel berikut:

Tabel 8. Uji Linear Ganda

ANOVA(b)					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11254,977	3	3751,659	64,152	,000(a)
Residual	59474,938	1017	58,481		
Total	70729,916	1020			

a Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai (X3), Kompetensi Guru (X2), Kualitas kepemimpinan otentik (X1)

b Dependent Variable: Kepuasan atas Layanan Pendidikan (Y)

Tabel 9. Tabel Koefisien Regresi Pengaruh Kualitas kepemimpinan otentik (X₁), Kompetensi Guru (X₂), dan Kompetensi Pegawai (X₃) dengan Kepuasan Atas Layanan Pendidikan (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	37,585	2,289				16,417
Kualitas kepemimpinan otentik (X1)	,279	,065	,189	4,308	0,000	,428	2,337
Kompetensi Guru (X2)	,172	,045	,167	3,803	0,000	,428	2,336
Kompetensi Pegawai (X3)	,137	,039	,114	3,531	0,000	,789	1,267

a Dependent Variable: Kepuasan atas Layanan Pendidikan (Y)

Dari hasil tabel di atas, maka persamaan garis regresinya adalah $Y = 37,585 + 0,279X_1 + 0,172X_2 + 0,137X_3$. Artinya ketika kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawainya = 0, maka kepuasan atas layanan pendidikannya = 37,585. Setiap kualitas kepemimpinan otentik bertambah 1 skor, maka kepuasan atas layanan pendidikan bertambah 0,279, sedangkan setiap kompetensi guru bertambah 1 skor, maka kepuasan atas layanan pendidikan bertambah 0,172, dan setiap kompetensi pegawai bertambah 1 skor, maka kepuasan atas layanan pendidikan bertambah 0,137.

Pembahasan

Pengaruh antara Kualitas Kepemimpinan Otentik dengan Kepuasan Atas Layanan Pendidikan di MAN Se-Karisidenan Semarang

Koefisien regresi variabel kualitas kepemimpinan otentik terhadap kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,363 berarti kualitas kepemimpinan otentik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Jika kecerdasan emosional bertambah, maka kepuasan atas layanan pendidikannya juga akan bertambah. Setiap penambahan satu poin (positif atau +) pada variabel kualitas kepemimpinan otentik maka diprediksi akan meningkatkan nilai perilaku kagamaan sebesar 0,363. Sebaliknya apabila nilai koefisien variabel kualitas kepemimpinan otentik turun satu poin maka kepuasan atas layanan pendidikan akan mengalami penurunan sebesar 0,363. Dengan demikian, tanda + (positif) menyatakan arah prediksi yang searah atau linear. Kenaikan atau penurunan variabel X1 akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel bebas (Y)

Hasil perhitungan uji t pengaruh kualitas kepemimpinan otentik terhadap kepuasan atas layanan pendidikan didapatkan hasil t-hitung sebesar 12,447 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya kualitas kepemimpinan otentik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Hasil penelitian ini bisa membuktikan hipotesis pertama, yang berbunyi: terdapat pengaruh kualitas kepemimpinan otentik terhadap kepuasan terhadap layanan pendidikan. Uji r^2 (r square) diperoleh hasil sebesar 13,2%, yang artinya kontribusi pengaruh kualitas

kepemimpinan otentik terhadap kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 13,2% sementara sisanya sebesar 86,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Sesuai dengan pemaparan di atas, bisa dilihat bahwa uji hipotesis menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas kepemimpinan otentik dengan kepuasan atas layanan pendidikan. Konsep kepuasan dalam konteks pendidikan berfokus pada komunitas siswa. Oliver dan Desarbo (dalam Kusumawati, 2018) mengartikan kepuasan siswa adalah penilaian subjektif yang menyenangkan dari siswa pada banyak hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan dan pengalaman yang dibentuk terus menerus dan berulang di kehidupan sekolah. Kepuasan siswa juga sikap jangka pendek yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman mereka dengan layanan pendidikan yang diterima.

Siswa akan mempunyai tingkat kepuasan atas layanan pendidikan yang tinggi dibawah pengaruh pemimpin yang otentik. Dibawah pengaruh pimpinan yang mempunyai kesadaran diri, pemimpin yang dapat melakukan pengelolaan informasi yang seimbang, pemimpin yang mempunyai perilaku otentik dan transparan dalam relasi, maka bawahan akan merasa puas dengan pekerjaan secara keseluruhan, merasa puas dengan rekan kerja, puas dengan atasan, dan puas dengan kebijakan organisasi (Ulumuddin & Audah, 2020). Dalam hal ini tenaga pendidikan akan memberikan layanan yang maksimal kepada siswa, sehingga siswa akan puas dengan pelayanan pendidikan yang diberikan.

Pengaruh antara Kompetensi Guru terhadap Kepuasan atas layanan pendidikan di MAN Se-Karisidenan Semarang

Koefisien regresi variabel kompetensi guru terhadap kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,358 artinya kompetensi guru mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Jika kompetensi guru bertambah, maka kepuasan atas layanan pendidikannya juga akan bertambah. Setiap penambahan satu poin (positif atau +) pada variabel kompetensi guru maka diprediksi akan meningkatkan nilai kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,358. Sebaliknya jika nilai koefisien variabel kompetensi guru turun satu poin maka kepuasan atas layanan pendidikan akan mengalami penurunan sebesar 0,358. Jadi tanda + (positif) menyatakan arah prediksi yang searah atau linear. Kenaikan atau penurunan variabel X2 akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel bebas (Y)

Hasil perhitungan uji t pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan atas layanan pendidikan diperoleh hasil t-hitung sebesar 12,223 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya kompetensi guru memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Hasil penelitian ini bisa membuktikan hipotesis kedua, yang berbunyi: terdapat pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Uji r² (r square) diperoleh hasil yaitu 13,2%, yang artinya kontribusi pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 13,2% sedangkan sisanya sebesar 87,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kompetensi guru berpengaruh langsung dengan kepuasan siswa (Metzler & Woessmann, 2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap kompetensi guru berada pada faktor yang baik (Dali, Daud, & Fauzee, 2017). Pengajaran yang disampaikan secara efektif merupakan jaminan tercapainya hasil belajar bagi para siswa untuk mendapatkan kepuasan yang lebih baik. Ada korelasi positif pada interaksi siswa (Iqbal, Hussain, Mushtaq, & Javaid, 2019). Situasi di mana guru kreatif dan didukung meningkatkan pembelajaran siswa secara positif sehingga mendukung kepuasan siswa atas layanan pendidikan yang diberikan (Chedzoy & Burden, 2007).

Kompetensi guru dengan kepuasan atas layanan pendidikan memiliki pengaruh positif yang signifikan. Adanya pengaruh positif yang signifikan antara kompetensi guru dengan kepuasan atas layanan pendidikan pada siswa, dikarenakan kompetensi guru merupakan kemampuan guru yang berpengaruh pada kepuasan atas layanan pendidikan. Apabila guru mempunyai kompetensi yang tinggi, maka siswa akan merasa puas atas layanan pendidikan. Begitu juga apabila guru memiliki kompetensi yang rendah, maka peserta didik akan merasa tidak puas atas layanan pendidikan.

Pengaruh antara Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan atas layanan pendidikan di MAN Se-Karisidenan Semarang

Koefisien regresi variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,267 artinya kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Jika kompetensi pegawai bertambah, maka kepuasan atas layanan pendidikannya juga akan bertambah. Setiap penambahan satu poin (positif atau +) pada variabel kompetensi pegawai maka diprediksi akan meningkatkan nilai kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 0,267. Sebaliknya jika nilai koefisien variabel kompetensi pegawai turun satu poin maka kepuasan atas layanan pendidikan akan mengalami penurunan sebesar 0,267. Jadi tanda + (positif) menyatakan arah prediksi yang searah atau linear. Kenaikan atau penurunan variabel X₂ akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel bebas (Y)

Hasil perhitungan uji t pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan didapatkan hasil t-hitung sebesar 8,854 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Hasil penelitian ini bisa membuktikan hipotesis kedua, yang berbunyi: terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Uji r² (r square) diperoleh hasil sebesar 7,1%, yang artinya kontribusi pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 7,1% sedangkan sisanya sebesar 92,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kepuasan merupakan indikasi yang sangat penting untuk menjelaskan seberapa besar lembaga pendidikan memberikan pelayanan terbaik bagi siswa/pengguna/konsumen (Suwarni, Moerdiono, Prihatining, & Sangadji, 2020). Pegawai staf administrasi dengan indikator, penerima administrasi, ketepatan waktu kerja, menerima kritik dan saran, kemampuan komunikasi dan kecepatan proses kerja mempunyai pengaruh positif pada kepuasan peserta didik dalam proses pembelajaran. Situasi ini memperlihatkan bahwa semakin baik sikap dan pelayanan yang diberikan oleh semua staf administrasi dalam membantu proses pembelajaran yang akan semakin meningkatkan kepuasan siswa (Mulyono, Hadian, Purba, & Pramono, 2020). Hal tersebut sejalan dengan temuan Martensen dan Gronholdt (2005) yang menyatakan untuk menghasilkan lulusan yang bermutu sesuai dengan yang diharapkan organisasi kerja, dipengaruhi personel yang mempunyai kompetensi yang baik pada seluruh tingkatan manajemen organisasi. Lebih lanjut disebutkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan siswa. Tenaga administrasi memberi layanan yang menunjang kepuasan siswa dalam proses pembelajaran (Mulyono et al., 2020).

Kompetensi pegawai dengan kepuasan atas layanan pendidikan memiliki pengaruh positif yang signifikan. Adanya pengaruh positif yang signifikan antara kompetensi pegawai dengan kepuasan atas layanan pendidikan pada siswa, dikarenakan kompetensi pegawai merupakan kemampuan pegawai yang berpengaruh pada kepuasan atas layanan pendidikan. Apabila pegawai mempunyai kompetensi yang tinggi, maka siswa akan merasa puas atas layanan pendidikan. Begitu pula apabila pegawai memiliki kompetensi yang rendah maka, peserta didik akan merasa tidak puas atas layanan pendidikan.

Pengaruh antara Kualitas kepemimpinan otentik dan Kompetensi guru dengan Kepuasan atas layanan pendidikan di MAN Se-Karisidenan Semarang

Nilai r² yang dihasilkan dari variabel kualitas kepemimpinan otentik (X₁), kompetensi guru (X₂), dan kompetensi guru (X₂) terhadap kepuasan atas layanan pendidikan (Y) adalah r² = 15,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama memberikan sumbangan atau kontribusi kepada kepuasan atas layanan pendidikan sebesar 15,9%, sedangkan sisanya 84,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini bisa diambil kesimpulan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. H_a berbunyi: “Terdapat pengaruh kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan atas layanan pendidikan”.

Arah pengaruh (slope) variabel pertama dalam model ini adalah antara kualitas kepemimpinan otentik terhadap kepuasan atas layanan pendidikan. Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa arah pengaruh (slope) kualitas kepemimpinan otentik terhadap kepuasan atas layanan pendidikan menunjukkan positif. Hal tersebut memperlihatkan bahwa semakin tinggi kualitas kepemimpinan otentik, maka akan meningkatkan kepuasan atas layanan pendidikan pada siswa yang bersangkutan. Sesudah dilaksanakan pengujian data empiris memperlihatkan positif signifikan. Hasil pengujian itu memiliki makna bahwa kualitas kepemimpinan otentik menentukan kepuasan atas layanan pendidikan pada siswa.

Arah (slope) pengaruh variabel kedua yaitu pengaruh antara kompetensi guru terhadap kepuasan atas layanan pendidikan memperlihatkan adanya pengaruh. Sesudah dilaksanakan pengujian dengan data empiris memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh. Hal itu ditunjukkan dengan output statistik korelasi ganda dengan bantuan SPSS 23.

Arah (slope) pengaruh variabel ketiga yaitu pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan atas layanan pendidikan memperlihatkan adanya pengaruh. Sesudah dilaksanakan pengujian dengan data empiris memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh.

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi sekolah karena puas atau tidaknya siswa tergantung pada layanan yang diberikan oleh sekolah. Jika layanan yang diterima oleh siswa sesuai dengan harapannya siswa akan berpandangan positif pada sekolah dan akan loyal pada sekolah. Jadi dapat dikatakan bahwa persepsi siswa tentang kualitas layanan adalah pandangan serta pemberian nilai dari siswa tentang baik buruknya layanan yang diberikan oleh sekolah, apakah sudah sesuai dengan harapan siswa atau belum. Semakin baik layanan yang diberikan akan semakin loyal siswa pada sekolah.

Kualitas kepemimpinan otentik, kompetensi guru, dan kompetensi pegawai yang tinggi, dapat meningkatkan kepuasan atas layanan pendidikannya dan akan berdampak pada tercapainya kebahagiaan di dunia dan di akherat. Kualitas kepemimpinan otentik akan memberikan kepercayaan pada guru untuk mengembangkan kompetensi dirinya, sehingga siswa puas belajar dengan guru-guru yang berkompeten. Demikian pula dengan para pegawai, mereka akan memiliki kesempatan untuk terus belajar memperbaiki diri untuk meningkatkan layanannya terhadap siswa.

Sistem pendidikan saat ini memiliki permintaan yang meningkat akan guru yang cukup kompeten untuk membantu meningkatkan pembelajaran siswa. Demikian pula siswa merasa membutuhkan guru yang dapat mengajar dan berkomunikasi secara efektif. Ketika kebutuhan ini terpenuhi, siswa merasakan kepuasan dan kepuasan dalam belajar. Penerapan strategi pengajaran yang bervariasi oleh guru berkontribusi pada kepuasan siswa secara keseluruhan terhadap kompetensi mengajar guru mereka (Basas, Cornillez, Balagasay, & Cinco, 2020).

Kompetensi guru bukan satu-satunya alasan yang mempengaruhi kepuasan siswa. Staf administrasi yang memberikan layanan kepada siswa juga merupakan hal yang memang penting (Gee, 2018). Kompetensi staf berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Singh & Jasial, 2020). Dalam hal ini, kepuasan siswa tidak didorong oleh perhatian individu yang diberikan oleh staf atau menunjukkan sikap positif terhadap siswa, tetapi oleh kompetensi staf administrasi dalam hal menyimpan catatan yang benar dan dapat diambil kembali, memiliki pemahaman yang baik tentang sistem dan kemampuan untuk menyediakan layanan dalam waktu yang diharapkan. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai atau staf merupakan prediktor penting kepuasan siswa (Rombe, Datu Allo, Tolla, & Kusuma Dewi, 2016).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Terdapat pengaruh kualitas kualitas kepemimpinan otentik terhadap kepuasan terhadap layanan pendidikan di MAN Se-Karesidenan Semarang. 2) Terdapat pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan terhadap layanan pendidikan di MAN Se-Karesidenan Semarang. 3) Terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan terhadap layanan pendidikan di MAN Se-Karesidenan Semarang. 4) Terdapat pengaruh kualitas

kepemimpinan otentik, kompetensi guru, kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan atas layanan pendidikan di MAN Se-Karesidenan Semarang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih peneliti sampaikan kepada Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Promotor dan Co-Promotor atas bimbingan selama penulisan disertasi dan kemudahan dalam pemberian ijin penelitian hingga tahap akhir disertasi ini selesai. Seluruh kepala sekolah MAN Karesidenan Semarang yang telah berkenan memberikan ijin penelitian. Terakhir, kepada seluruh guru dan pegawai MAN Karesidenan Semarang yang telah berkenan menjadi responden penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Basas, B. R., Cornillez, E. E. C. J., Balagasay, M. A. B., & Cinco, L. R. (2020). Science teachers teaching competence and students' satisfaction. *TARAN-AWAN Journal of Educational Research and Technology Management*, 1(1), 1–9.
- Bush, T. (2008). From management to leadership: semantic or meaningful change? *Journal Educational Management Administration & Leadership*, 36(2), 271–288.
- Chedzoy, S. M., & Burden, R. L. (2007). Marking time or moving on: Student perceptions of school life in year 8 and their attributions for their success and failure in learning. *Research in Education*, 77(1), 31–45. <https://doi.org/10.7227/rie.77.3>
- Crawford, M., Kydol, L., & Parker, S. (1994). *Educational Management in Action: A Selection of Case Studies*. London: Paul Chapman Publishing.
- Creech, B. (1994). *The 5 Pillars of TQM: How to Make Total Quality Management Work for You*. New York: Plume.
- Dali, P. D., Daud, Y., & Fauzee, M. S. O. (2017). The Relationship between Teachers' Quality in Teaching and Learning with Students' Satisfaction. *The International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(7), 603–618.
- Departemen Agama RI. (2010). *Al Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia.
- Gee, N. C. (2018). The impact of lecturers' competencies on students' satisfaction. *Journal of Arts and Social Sciences*, 1(2), 74–86.
- Harris, A. (2005). Leading from the chalk-face: an overview of school leadership. *Journal Leadership*, 1(1), 73–87.
- Hidayati. (2014). Manajemen Pendidikan, Standar Pendidik, Tenaga kependidikan dan Mutu Pendidikan. *Jurnal Al-Ta'lim*, 21(1), 42–53.
- Iqbal, A., Hussain, S., Mushtaq, S., & Javaid, Z. (2019). Effect of Teachers' Competencies on Scholars' Academic Achievement and Satisfaction. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 8(1), 9–16.
- Kusumawati, A. (2018). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Pendidikan Tinggi*. Malang: UB Press.
- Machali, I. (2018). Managing Quality of Learning in Islamic Schools: An Analysis of Contributing Factors for Learning Toward Quality Improvement in Private Islamic Senior High Schools in Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Islam*, 7(2).
- Metzler, J., & Woessmann, L. (2012). The impact of teacher subject knowledge on student

- achievement: Evidence from within-teacher within-student variation. *Journal of Development Economics*, 99(2), 486–496. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2012.06.002>
- Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., & Pramono, R. (2020). Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 929–938. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>
- Ombudsman RI. (2019). Menguak Skandal Iuran Aqua Galon SMA * * Salatiga.
- Pandjaitan, P. (2013). Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa: Studi Kasus pada SMA Negeri 2 Tebing Tinggi. *Jurnal Ilmiah Business Progress*, 1(1), 43–49.
- Ratnasari, Adila, A., Burhanuddin, & Triwiyanto, T. (2018). Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(4), 472–479.
- Rizqi, A. N. (2017). Pelayanan Publik: 6 Daerah di Jateng Tak Penuhi Standar.
- Rochaety, E., Rahayuningsih, P., & Yanti, P. G. (2010). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rombe, E., Datu Allo, P. L., Tolla, M. A., & Kusuma Dewi, S. (2016). What Are the Current Quality Issues in Higher Education? *Proceedings of the 2016 International Conference on Education, Management Science and Economics*. Paris: Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/icemse-16.2016.23>
- Saiti, A. (2009). The development and reform of school administration in Greece: a primary school perspective. *Journal Educational Management, Administration and Leadership*, 37(3), 378–403.
- Saiti, A. (2012). Leadership and Quality Management: An Analysis of Three Key Features of the Greek Education System. *Journal Quality Assurance in Education*, 20(2), 110–138.
- Singh, S., & Jasial, S. S. (2020). Moderating effect of perceived trust on service quality–student satisfaction relationship: evidence from Indian higher management education institutions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 1–25. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825029>
- Siregar, Novia, A., & Lubis, W. (2017). Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *EducanduM*, X(1).
- Sutikno, M. S. (2013). *Belajar dan Pembelajaran*. Lombok: Holistica.
- Suwarni, S., Moerdiono, A., Prihatining, I., & Sangadji, E. M. (2020). The Effect of Lecturers' Competency on Students' Satisfaction through Perceived Teaching Quality. *KnE Social Sciences*, 4(9), 1–14. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i9.7311>
- Ulumuddin, M., & Audah, A. (2020). Efek Interaksi Kepemimpinan Otentik – Kepercayaan pada Pimpinan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Pendidikan dan Kependidikan STAI At-Tahdzib Jombang. *At-Tahdzib: Jurnal Studi Islam dan Mu'amalah*, 8(2), 155–174.
- Windriati, F. (2018). *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang*. Semarang.
- Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Didaktika*, 19(2).