

Hubungan Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Kualitas Pelayanan Sekolah dengan Prestasi UASBN SD di Kota Manado

Esther E. Undap Palit

Fakultas Teknik Universitas Negeri Manado

Korespondensi: Kampus Tonsaru, Tondano Sulawesi Utara. Email: esther_undap@yahoo.com

Abstract: This study was aimed at investigating the correlation between leadership of school principals and service quality of school with achievement of the nationality standard test elementary school at Manado City, with sample size was 40 taken by proportional random sampling from the population size was 264 elementary school. The research concludes that there be positive correlation between: (1) the leadership of school principals and the achievement of the nationality standard test elementary school, (2) service quality of school and the achievement of the nationality standard test elementary school, (3) moreover there is a positive correlation between the leadership of school principals, and service quality of school with the achievement of the nationality standard test elementary school. Therefore, based on the result of the study, the achievement of the nationality standard test elementary school can be improved through the leadership of school principals and service quality of school.

Keywords: achievement, nationality standard test, school, leadership, service.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan sekolah dengan prestasi ujian standar nasional sekolah dasar di kota Manado, dengan ukuran sampel adalah 40 diambil secara random sampling proporsional dan ukuran populasi adalah 264 sekolah dasar. Penelitian ini menyimpulkan adanya korelasi positif antara: (1) kepemimpinan kepala sekolah dan prestasi dari ujian standar nasional sekolah dasar, (2) kualitas pelayanan sekolah dan prestasi ujian standar nasional sekolah dasar, (3) kepemimpinan kepala sekolah, dan kualitas pelayanan sekolah dengan prestasi ujian standar nasional sekolah dasar. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian, prestasi ujian standar nasional sekolah dasar dapat ditingkatkan melalui kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan sekolah.

Kata kunci: prestasi, ujian standar nasional, sekolah, kepemimpinan, layanan.

Penerapan Ujian Akhir Sekolah Berstandar Nasional (UASBN) di sekolah-sekolah menimbulkan polemik bagi siswa dan orang tua siswa karena hasil Ujian Nasional kadangkala penuh dengan misteri. Banyak siswa yang dinyatakan Tidak Lulus dalam Ujian Nasional, tapi dalam kesehariannya di kelas, menurut penilaian para gurunya dan teman sekelasnya lebih baik dari yang mungkin dinyatakan Lulus.

Realitas sejumlah masalah UASBN yang sangat mendasar dan mendesak untuk dikaji serta dicari upaya meningkatkan prestasi sekolah sebagai wujud nyata dari penerapan UASBN adalah persoalan kepemimpinan Kepala Sekolah dan kaulitas pelayanan

sekolah. Dengan asumsi bahwa adanya kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan sekolah yang efektif akan berpengaruh terhadap prestasi UASBN pada tingkat sekolah dasar (SD). Untuk menghasilkan pendidikan yang berkualitas, maka sekolah sebagai lembaga pendidikan formal perlu ada upaya-upaya inovatif dari kepala sekolah, karena ada kecenderungan kepala sekolah merasa puas dengan apa yang dilakukannya meskipun belum tentu menjadi kepuasan bagi siswa, guru, dan masyarakat yang dilayaninya.

Menyikapi pemikiran ini, maka timbul pertanyaan apakah SD di Kota Manado telah mengikuti pro-

gram Ujian Akhir Sekolah Berstandar Nasional (UASBN)? Apakah sekolah sudah siap dengan program UASBN? Apakah cara-cara yang dilakukan kepala sekolah sudah mencerminkan kepemimpinan kepala sekolah yang baik. Apakah kepemimpinan kepala sekolah saat ini mendukung prestasi UASBN? Aspek kepala sekolah memiliki kemampuan manajemen sekolah yang tinggi? Apakah pelayanan sekolah saat ini telah memberikan kepuasan kepada masyarakat sekolah? Apabila masyarakat sekolah merasa puas, apakah sekolah telah menunjukkan prestasi yang tinggi? Apakah pelayanan sekolah dapat meningkatkan prestasi UASBN, dan apakah dengan kualitas pelayanan sekolah yang baik dapat meningkatkan prestasi UASBN SD di Kota Manado?

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka masalah dalam penelitian ini hanya diarahkan kepada masalah prestasi UASBN Sekolah Dasar yang ada di Kota Manado, ditinjau dari Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Kualitas Pelayanan Sekolah. Dengan rumusan masalah: Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan prestasi UASBN SD di Kota Manado? dan apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan sekolah dengan prestasi UASBN SD di Kota Manado? Serta apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah, dan kualitas pelayanan sekolah secara bersama-sama dengan prestasi UASBN SD di Kota Manado?

Manfaat penelitian ini memberikan masukan kepada sekolah, terutama dalam kesiapan sekolah mengikuti UASBN dan berguna sebagai panduan kepada setiap SD untuk mendorong tugas-tugas kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan prestasi sekolah pada saat pelaksanaan UASBN, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

UASBN adalah ujian nasional yang dilaksanakan secara terintegrasi dengan pelaksanaan ujian sekolah/madrasah. UASBN bertujuan untuk: (1) menilai pencapaian kompetensi lulusan secara nasional pada mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, dan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA); dan (2) mendorong tercapainya target wajib belajar pendidikan dasar yang berkualitas. Hasil UASBN digunakan sebagai salah satu pertimbangan untuk: (1) pemetaan kualitas satuan pendidikan; (2) dasar seleksi masuk jenjang pendidikan berikutnya; (3) penentuan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan; dan (4) dasar pembinaan dan pemberian bantuan kepada satuan pendidikan

dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan. UASBN merupakan langkah yang diambil untuk memperbaiki Evaluasi Belajar Tahap Akhir Nasional (EBTANAS) dan Ujian Akhir Sekolah (UAS) yang dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya.

Tercapainya suatu prestasi UASBN sekolah, mustahil dapat berhasil, jika kepemimpinan sekolah tidak berperan di dalamnya untuk melakukan perbaikan, baik itu sistem pembelajaran maupun kualitas para staf pengajar. Kepemimpinan diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menggerakkan atau memotivasi anggota organisasi agar secara serentak melakukan kegiatan yang sama dan terarah pencapaian tujuannya, dan memiliki kemampuan mewujudkan peran serta aktif setiap anggota organisasi, sesuai dengan posisi/jabatannya di dalam organisasi (Nawawi dan Martini, 1995:229). Kepemimpinan menunjukkan jalan bagi orang lain, dan mempengaruhi perilaku mereka melalui ide-ide, dan perbuatan mereka (George, 2003:2).

Menurut Cox dan John (2002:13) kepemimpinan yang baik itu menghasilkan pengembangan potensi personal, dan profesional serta memungkinkan tercapainya sasaran tim. Kepemimpinan merupakan elemen penting dalam memimpin orang lain dan terdapat beberapa kejadian individu mendemonstrasikan kemampuan yang luar biasa (Perkins *et al.*, 2000:139-140).

Kepemimpinan untuk mengilhami dan membimbing individu atau kelompok (Goleman, 2003:295). Karena pemimpin memiliki wewenang dan dapat mempergunakannya untuk mengarahkan bawahan agar melaksanakan pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi. Agar pemimpin lebih efektif maka harus memiliki sifat *self-awareness*.

Bossidy dan Charan (2004:40-41) dalam bukunya mengatakan bahwa kualitas pemimpin dapat dilihat dari autentisitas (*authenticity*), kesadaran diri (*self-awareness*), dan penguasaan diri (*self-mastery*) di mana semua mengalir dari komitmen awal, komitmen terhadap realitas. Sementara Nelson dan James (1997:60) membagi 2 bentuk kepemimpinan dalam organisasi, yaitu: (1) *Formal leadership*, terjadi ketika anggota kelompok memberikan kekuatan dan kekuasaan penuh kepada pemimpin untuk mengarahkan dan mengatur berbagai hal yang terjadi dalam organisasi, (2) *Informal leadership*, terjadi ketika orang lain di luar organisasi diberi kekuatan dan kekuasaan untuk mengarahkan dan mengatur berbagai hal yang terjadi dalam organisasi.

Berkenaan dengan kepemimpinan kepala sekolah, Kemendikbud mendefinisikan prinsip-prinsip kepemimpinan kepala sekolah sebagai berikut (Depdikbud, 1999:13): (a) Konstruktif, artinya kepala sekolah harus mendorong dan membina setiap staf untuk berkembang secara optimal, (b) Kreatif, artinya kepala sekolah harus selalu mencari gagasan yang terkait dalam setiap kegiatan di sekolah, (c) Partisipatif, artinya mendorong keterlibatan semua pihak yang terkait dalam setiap kegiatan di sekolah, (d) Kooperatif, artinya mementingkan kerjasama dengan staf dan pihak lain yang terkait dalam melaksanakan setiap kegiatan, (e) Delegatif, artinya berupaya mendelegasikan tugas kepada staf, sesuai dengan deskripsi tugas/jabatan serta kemampuan mereka, (f) Integratif, artinya selalu mengintegrasikan semua kegiatan, sehingga dihasilkan sinergi untuk mencapai tujuan sekolah, (g) Rasional dan obyektif, artinya dalam melaksanakan tugas atau bertindak selalu berdasarkan pertimbangan rasio dan objektif, (h) Pragmatis, artinya dalam menetapkan kebijakan atau target, kepala sekolah harus mendasarkan pada kondisi dan kemampuan nyata yang dimiliki sekolah, dan (i) Keteladanan, artinya dalam memimpin sekolah, kepala sekolah dapat menjadi contoh yang baik, serta (j) Adaptabel dan fleksibel, artinya kepala sekolah harus dapat beradaptasi dan fleksibel dalam menghadapi situasi baru dan juga menciptakan situasi kerja yang memudahkan staf untuk beradaptasi.

Faktor kepemimpinan kepala sekolah, bukan satu-satunya sebagai penentu prestasi atau sekolah, namun masih banyak faktor-faktor lain yang dapat berperan untuk tercapai prestasi yang diharapkan oleh sekolah, bahkan oleh semua orang antara lain kualitas pelayanan sekolah.

Pengertian kualitas pelayanan sekolah tidak berbeda kualitas dalam organisasi non profit yang mempunyai fungsi utama memberikan pelayanan umum (*public service*), maka ukurannya bukan produk fisik yang berkualitas, namun sejauh mana masyarakat merasa puas dilayani atau dengan kata lain tidak ada keluhan anggota masyarakat pada proses pemberian pelayanan baik hasil pembangunan fisik dan non fisiknya. Prinsip utamanya kembali lagi terletak pada komitmen pucuk pimpinan (*top manager*) dan semua staf pimpinan (manajer lain bawahannya) yang secara keseluruhan disebut eksekutif yang diharapkan dapat mendasari budaya organisasinya (Nawawi, 2000:129).

Dalam manajemen organisasi yang besar, kualitas diartikan juga sebagai “unggulan” atau ada beberapa istilah lain, seperti “pencapaian standar sempurna” yang berawal dari penilaian standar minimum, atau setidaknya hanya memiliki kesalahan kecil yang dapat diterima (dapat ditolerir) (Parsley and Philomena, 1994:211). Bahkan orang-orang Amerika memahami kualitas sebagai sesuatu yang memiliki nilai kecepatan, ketepatan dan keajaiban teknologi yang terukur, kemudian diaplikasikan dalam esensi kuantitas (Peters, 1992:677).

Pengertian kualitas secara luas sebagai sesuatu yang sangat memuaskan, melampaui keinginan atau kebutuhan para pelanggan (Sallis, 1993:24). Terdapat sepuluh langkah untuk mencapai kualitas seperti: (1) bangun kesadaran tentang peningkatan kesempatan, (2) *set goal* untuk suatu peningkatan, (3) mengorganisir untuk penelitian sebuah goal, (4) sediakan *training*, (5) mencari jalan keluar untuk suatu pemecahan masalah, (6) membuat laporan kemajuan, (7) memberi pengakuan/pengenalan, (8) membuat keputusan yang dikomunikasikan, (9) mencari skor, dan (10) penajagan daya gerak dengan membuat peningkatan-peningkatan tahunan yang merupakan bagian dari sistem regular dan merupakan proses perusahaan (Lindsay & Joseph, 1997:74).

Menurut Conway yang dikutip dalam Bank (1992) kualitas didefinisikan sebagai hasil dari manajemen kualitas yaitu pengembangan, administrasi, distribusi, konsisten produk, biaya yang rendah dan jasa bahwa pelanggan menginginkan dan memerlukan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Irawan, 2002).

Lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan menurut Parasuraman: (1) bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi; (2) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahasa resiko atau keragu-raguan, (5) empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi,

dan memahami kebutuhan pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Pasuraman, 1988:58).

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman mengenai karakteristik tentang pelayanan, adalah sebagai berikut: (1) pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi; (2) pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial; (3) produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama (Sutopo dan Adi, 2003:8).

Sekolah adalah suatu pendidikan formal yang merupakan lembaga layanan jasa pendidikan. Orang yang paling berperan dalam pelayanan jasa di sekolah adalah kepala sekolah, sedangkan sasaran pelayanan adalah seluruh warga sekolah termasuk *stakeholder* dan masyarakat. Untuk itu kualitas layanan yang diberikan oleh kepala sekolah hendaknya selalu ditingkatkan agar sekolah itu menjadi terkenal karena kualitas pendidikannya. Sekolah dasar merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang harus memenuhi syarat suatu lembaga layanan jasa di bidang pendidikan dasar.

Kualitas pelayanan sekolah yang dimaksud adalah suatu tanggapan para pelanggan eksternal pendidikan di sekolah (komite sekolah, orang tua siswa, pengawas sekolah) atas umpan balik yang diberikan oleh pihak sekolah, dengan indikator: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan statistik deskriptif untuk mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan kepemimpinan kepala sekolah, kualitas pelayanan dan prestasi UASBN sekolah dan dengan pendekatan inferensial untuk melihat hubungan kepemimpinan kepala seko-

lah dengan prestasi UASBN sekolah, hubungan kualitas pelayanan sekolah dengan seperti UASBN dan hubungan kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan prestasi UASBN sekolah.

Penelitian ini dilaksanakan di SD Kota Manado selama 1 bulan pada bulan Mei 2001. Populasi penelitian adalah beberapa SD di Kota Manado dengan sampel penelitian yang diambil dengan secara acak sederhana sejumlah 30 sekolah.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini dalam bentuk kuesioner meliputi kuesioner kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan sekolah. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis korelasi regresi bivariat dan multiple regresi. Hipotesisnya adalah sebagai berikut: terdapat hubungan positif antara kepemimpinan kepala sekolah dengan prestasi UASBN. Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan sekolah dengan prestasi UASBN sekolah. Terdapat hubungan positif antara kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan prestasi UASBN SD di Kota Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Deskripsi gambaran umum penyebaran/distribusi data secara empirik, baik berupa ukuran gejala sentral, ukuran letak maupun distribusi frekuensi, diperoleh nilai kepemimpinan kepala sekolah rata-rata sebesar 116,178 simpangan baku atau standar deviasi sebesar 11,87, median sebesar 117, modus sebesar 114. Distribusi frekuensi di bawah nilai rata-rata sebanyak 19 responden (47,50%) pada kelompok kelas nilai rata-rata adalah sebanyak 12 responden (30%) dan yang berada di atas nilai rata-rata 9 responden (22,5%), nilai kaulitas pelayanan sekolah rata-rata sebesar 112,20 simpangan baku atau standar deviasi sebesar 10,29, median sebesar 112,50, modus sebesar 101. Distribusi frekuensi di bahwa nilai rata-rata sebanyak 18 responden (45%), pada kelompok kelas nilai rata-rata adalah sebanyak 8 responden (20%) dan yang berada di atas nilai rata-rata 14 responden (35%). Nilai rata-rata prestasi UASBN sebesar 19,65 simpangan baku atau standar deviasi sebesar 2,45. Median sebesar 20 dan modus sebesar 19. Distribusi frekuensi di bawah nilai rata-rata sebanyak

11 responden (27,5%), pada kelompok kelas nilai rata-rata adalah sebanyak 13 responden (32,50%) dan yang berada di atas nilai rata-rata 16 responden (40%). Skor rata-rata prestasi UASBN sebesar 19,65, simpangan baku atau standar deviasi sebesar 2,45, median sebesar 20, dan modus sebesar 19.

Uji hubungan kepemimpinan kepala sekolah dengan prestasi UASBN SD di Manado memperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 4,907 + 0,127 X_1$. Hasil uji signifikansi persamaan regresi dan linearitas diperoleh nilai F hitung sebesar 22,945, sedangkan nilai F tabel dengan dk pembilang 1 dan dk penyebut 38 pada taraf signifikansi 0,01 sebesar 7,35. Ternyata nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien arah regresi Y di atas X_1 adalah "sangat signifikan" pada taraf signifikansi 0,001. Nilai F linearitas sebesar 1,913, sedangkan nilai F tabel dengan dk pembilang 25 dan dk penyebut 13 pada taraf signifikansi 0,05 sebesar 2,29. Ternyata nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa bentuk regresi Y atas X_1 adalah "linear".

Koefisien korelasi sebesar 0,614, sedangkan besar koefisien determinasi kepemimpinan kepala sekolah terhadap prestasi UASBN SD di Manado adalah sebesar 0,376 atau 37,6 sedangkan sisanya 62,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji hubungan kualitas pelayanan sekolah dengan prestasi UASBN memperoleh persamaan regresi = $7,62 + 0,107 X_2$. Hasil uji signifikansi persamaan regresi dan linearitas diperoleh nilai F hitung sebesar 9,614, sedangkan nilai F tabel dengan dk pembilang 1 dan dk penyebut 38 pada taraf signifikansi 0,01 sebesar 7,35. Ternyata nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien arah regresi Y di atas X_2 adalah "sangat signifikan" pada taraf signifikansi 0,001. Nilai F linearitas sebesar 1,132, sedangkan nilai F tabel dengan dk pembilang 27 dan dk penyebut 11 pada taraf signifikansi 0,05 sebesar 2,35. Ternyata nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa bentuk regresi Y atas X_2 adalah "linear".

Koefisien korelasi sebesar 0,449, sedangkan besar koefisien determinasi kepemimpinan kepala sekolah terhadap kualitas pelayanan sekolah adalah sebesar 0,202 atau 20,2% sedangkan sisanya 79,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji hubungan kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan sekolah secara bersama-sama de-

ngan prestasi UASBN SD memperoleh nilai F hitung uji signifikansi persamaan regresi sebesar 12,492 pada taraf signifikansi 0,05 dan menghasilkan koefisien korelasi ganda sebesar 0,635. Dapat diartikan bahwa hubungan kinerja sekolah dan kepemimpinan kepala sekolah memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan sekolah. Selain itu diketahui pula bahwa kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan sekolah secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 40,3% terhadap prestasi UASBN sekolah SD, dan kontribusi variabel kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan sekolah secara bersama-sama terhadap prestasi UASBN sekolah tergolong sangat berarti.

Pembahasan

Berdasarkan hasil nilai skor prestasi UASBN SD di Kota Manado yang diperoleh secara empirik dapat dikatakan prestasi UASBN SD adalah tinggi. Kondisi tersebut ditandai dengan jawaban-jawaban responden melalui kuesioner dan berdasarkan akumulasi antara frekuensi skor rata dan skor di atas rata-rata atau dengan perbandingan antara sekolah prestasi rendah dan prestasi cukup tinggi, hal ini menunjukkan bahwa sekolah SD di Kota Manado telah menunjukkan prestasi yang telah sesuai dengan harapan sekolah berstandar nasional.

Hasil nilai skor kepemimpinan kepala sekolah yang diperoleh menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala SD-SD yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sangat mendukung prestasi UASBN sekolah SD. Dukungan ini dapat dilihat dari akumulasi dari persentase pada kelompok rata-rata ditambah dengan jumlah kelompok di atas rata-rata yaitu sebesar 52,50% dibanding dengan persentase pada kelompok di bawah skor rata-rata yaitu hanya sebesar 47,50%. Di sini tampak bahwa kepemimpinan kepala sekolah menunjukkan pemimpin yang mengedepankan kualitas sekolah, hal ini tercermin dari pedoman penyelenggaraan tugas, pemberian dan kejelasan aturan, standar kerja serta tanggungjawabnya sebagai pemimpin.

Sementara hasil nilai skor kualitas pelayanan SD-SD di Kota Manado yang diperoleh secara empirik dapat dikatakan kualitas pelayanan sekolah adalah tinggi. Kondisi tersebut ditandai jawaban-jawaban responden melalui kuesioner, bahwa pelayanan sekolah telah memenuhi harapan kepuasan konsumen karena, fasilitas di lingkungan sekolah memberi kenya-

manan bagi masyarakat sekolah, warga sekolah (kepala sekolah, guru-guru dan staf) menerima kehadiran masyarakat sekolah (konsumen) dengan sopan dan santun serta ramah, dan juga warga sekolah konsisten dengan ucapan-ucapan yang telah disampaikan sebelumnya, serta warga sekolah sangat membantu sepenuhnya untuk menyelesaikan konflik yang terjadi, memberikan pelayanan secara tepat dan menepati janji. Dengan demikian, secara umum sampel SD di Kota Manado sebagai sasaran dalam penelitian ini telah memenuhi harapan konsumen akibat dari kualitas pelayanan.

Hasil penelitian terhadap hubungan kepemimpinan kepala sekolah (X_1) dengan prestasi UASBN SD-SD di Kota Manado (Y) adalah terbukti memiliki hubungan positif dan sangat signifikan dimana nilai t hitung 4,790 yang lebih besar dari t tabel pada taraf signifikansi 0,01 sebesar 2,423, serta menunjukkan dengan persamaan regresi yang sangat signifikan, di mana nilai F hitung yang diperoleh lebih besar daripada F tabel baik pada taraf signifikansi 0,05 maupun 0,01 dengan menunjukkan besar kontribusi atau sumbangan variabel X_1 terhadap variabel Y adalah cukup berarti. Hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah secara konsisten berhubungan searah dengan prestasi UASBN SD (Y), dengan kata lain, setiap peningkatan satu poin kepemimpinan kepala sekolah maka akan diikuti pula kenaikan prestasi UASBN SD pada konstanta 4,907. Artinya, makin tinggi kepemimpinan kepala sekolah makin tinggi pula seperti UASBN sekolah.

Hasil penelitian terhadap hubungan kualitas pelayanan sekolah (X_2) dengan prestasi UASBN di SD Manado (Y), adalah terbukti memiliki hubungan positif dan sangat signifikan, dimana nilai t hitung 3,101 yang lebih besar dari t tabel pada taraf signifikansi 0,01 sebesar 2,423 serta juga menunjukkan persamaan regresi yang sangat signifikan (F hitung $>$ F tabel), baik pada taraf signifikansi 0,05 maupun 0,01, dengan kontribusi atau sumbangan cukup berarti. Hubungan antara kualitas pelayanan sekolah juga secara konsisten berhubungan searah dengan prestasi UASBN SD, dengan kata lain, setiap peningkatan satu poin kualitas pelayanan sekolah akan diikuti pula kenaikan prestasi UASBN SD-SD pada konstanta 7,622. Artinya makin tinggi kualitas pelayanan sekolah makin tinggi pula prestasi UASBN SD di Kota Manado.

Lebih lanjut, penelitian ini menemukan hubungan positif antara kepemimpinan kepala sekolah (X_1) dan

kualitas pelayanan sekolah (X_2) secara bersama-sama dengan prestasi UASBN sekolah (Y), dan ini terbukti menjawab hipotesis menyatakan terdapat hubungan positif antara kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan sekolah secara bersama-sama dengan prestasi UASBN sekolah di SD di Manado dengan kontribusi atau sumbangannya sebesar 20,2% sedangkan sisanya sebesar 79,8% ditentukan oleh variabel yang lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan besar peringkat hubungan, kekuatan hubungan kepemimpinan kepala sekolah dengan prestasi UASBN SD di Kota Manado menempati peringkat pertama dan hubungan kualitas pelayanan sekolah dengan prestasi UASBN SD menempati peringkat kedua. Artinya, kekuatan hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan prestasi UASBN lebih kuat dibandingkan kekuatan hubungan kualitas pelayanan sekolah dengan prestasi UASBN.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut. (1) Terdapat hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan prestasi UASBN SD-SD di Kota Manado. Artinya, bahwa setiap terjadi perubahan perilaku kepemimpinan kepala sekolah, akan diikuti pula oleh perubahan prestasi UASBN SD di Manado, dengan kata lain, prestasi UASBN SD di Manado dapat di tingkatkan melalui peningkatan kepemimpinan kepala sekolah. (2) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan sekolah dengan prestasi UASBN SD-SD di kota Manado. Artinya, bahwa setiap terjadi perubahan kualitas pelayanan sekolah. (3) Terdapat hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan sekolah secara bersama-sama dengan prestasi UASBN SD-SD di kota Manado. Artinya, bahwa setiap terjadi perubahan perilaku kepemimpinan kepala sekolah dan perubahan kualitas pelayanan sekolah, akan diikuti pula oleh perubahan prestasi UASBN SD di Manado, dengan kata lain, prestasi UASBN SD di Manado dapat ditingkatkan melalui peningkatan kepemimpinan kepala sekolah dan perbaikan kualitas pelayanan sekolah. Sehubungan dengan teruji kebenaran dari hasil penelitian ini, maka implikasinya: (1) mengupayakan peningkatan kepe-

mimpinan kepala sekolah dengan memperhatikan indikator-indikator yang berperan dalam perubahan perilaku kepemimpinan kepala sekolah. Indikator-indikator kepemimpinan tersebut, diupayakan peningkatannya sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan prestasi UASBN SD-SD di kota Manado, dan (2) mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan sekolah melalui peningkatan indikator-indikator kualitas pelayanan yang berperan untuk memenuhi harapan-harapan konsumen sebagai pelanggan.

Saran

Pertama, kepala sekolah dalam mengelola satuan pendidikan disyaratkan menguasai keterampilan dan kompetensi tertentu yang dapat mendukung pelaksanaan tugasnya. Kompetensi kepala sekolah sebagaimana tertulis dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Indonesia Nomor 13 Tahun 2007, tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah yang terdiri dari lima dimensi kompetensi yaitu: dimensi kepribadian, dimensi manajerial, dimensi kewirausahaan, dimensi supervisi, dan dimensi sosial.

Kedua, kualitas pelayanan perlu ditingkatkan, dengan mengedepankan kepentingan konsumen sebagai pelanggan. Karena bagaimanapun, pelanggan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan sekolah.

Ketiga, hubungan sekolah dan masyarakat perlu ditingkatkan sebagai langkah untuk menjembatani kebutuhan yang diperlukan sekolah dan masyarakat itu sendiri. Di samping itu, sekolah perlu melakukan sosialisasi dengan masyarakat agar memahami kebutuhan pendidikan dan pembangunan masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Bank, John, 1992. *The essence of total quality Management*. New York; Prentice Hall.
- Bernadin, H.J dan J.E.A. 1999. *Russel. Human Resource Management*, Singapore: Macgraw Hill, Inc.,
- Cox, Danny & John Hoover, 2002. *Leadership When The Heat's on* (New York: McGraw Hill).
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1996. *Perilaku Organisasi, Struktur, Proses* (Alih Bahasa Nunuk Adiarni), Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Gregory Moorhead dan Ricky W. Griffin, 1999. *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. New Delhi: A.I.T.B.S. Publishers & Distributors.
- Goleman Daniel, 2003. *Working With Emotional Intelligence*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Griffin, P. & Nix, P. *Educational Assessment and Reporting*. Sydney: Harcourt Brace Jovanovich, Publisher. 1999.
- Hasbullan, 2006. *Otonomi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hoy Wayne K dan Cecil G. Miskel, 1991. *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*. New York: McGraw Hill Inc.
- Irawan, Prasetya, Suryani Motik dan Sri Wahyu Kridasakti, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIA LAN.
- Lindsay, William M & Joseph A. Petrick, *Total Quality and Organization Development*. U.S.A.: St. Lucie Press, 1997.
- Lumingkewas, L.A., 2006. *Reformasi Birokrasi dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Manado: Program Pasca-sarjana UNIMA.
- Nawawi, Hadari dan Martini Nawawi. 2005. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nelson, Debra L. dan James Campbell Quick, 1997. *Organizational Behavior: Foundations, Realities and Challenges* (St. Paul: West Publishing Company).
- Peraturan Mendiknas R.I. Nomor 13 Tahun 2007. *Standar Kompetensi Kepala Sekolah*. Jakarta: Depdiknas.
- Perkins, et al. 2000. *Leading at The Edge*. New York: AMACOM Books.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Rohiat, 2008. *Manajemen Sekolah: Teori Dasar dan Praktik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Rothwell, William J. 1992. *Mastering Instructional Design Process, A Systematic Approach*. San Fransisco: Jossey Bass Publisher.
- Sallis, Edward, 1993. *Total Quality Management in Education*. London: Biddles Ltd.
- Sutisna, Oteng, 2000. *Administrasi Pendidikan Dasar Teoritis untuk Praktek Profesional*. Bandung: Cetakan Ke-5 PT. Angkasa.
- Sutopo dan Adi Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.