

PENGARUH KEKUASAAN, DESAIN KERJA DAN INOVASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN

Mariasih

Program Studi MIPA Fakultas Pascasarjana

Universitas Indraprasta PGRI

HP. 081315564947

aritumana9@gmail.com

***Abstract.** The objective of the research were to analyze the influence of power, work design, and innovation on the service of quality of teachers in the Makasar District Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi East Jakarta. The research was conducted at SMA country teachers in Makasar District Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi East Jakarta. The research problems were (1) there was a direct effect of power on service of quality, (2) there was a direct effect of work design on service of quality, (3) there was a direct effect of innovation on service of quality, (4) there was a direct effect of power on innovation, (5) there was a direct effect of work design on innovation. The study utilized descriptive-correlation method and path analysis of the research teacher questionnaires and documentary analysis. The number of samples was 163 teachers. The finding of the study showed that: (1) there was a direct effect of power on service of quality, (2) there was a direct effect of work design on service of quality, (3) there was a direct effect of innovation on service of quality, (4) there was a direct effect of power on innovation, (5) there was a direct effect of work design on innovation. The finding recommended that: to increase the service of quality, (1) increasing power of headmaster, (2) increasing work design of school in the Makasar District Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi East Jakarta.*

***Keywords:** Power, work design, innovation, and service of quality*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kekuasaan, desain kerja, dan inovasi terhadap kualitas pelayanan guru. Penelitian dilakukan pada guru SMA Negeri di Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur. Penelitian menggunakan metode deskriptif-korelasi dan analisis jalur penelitian kuesioner guru dan analisis dokumenter. Populasi pada penelitian ini adalah Guru-guru pada SMA Negeri di lingkungan Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur yang berjumlah 281 guru. Sedangkan jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 163 guru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh langsung antara kekuasaan terhadap kualitas layanan, (2) terdapat pengaruh langsung desain kerja terhadap kualitas layanan, (3) terdapat pengaruh langsung inovasi terhadap kualitas layanan, (4) ada pengaruh langsung kekuasaan terhadap inovasi, (5) ada pengaruh langsung desain kerja terhadap inovasi. Temuan tersebut merekomendasikan bahwa: untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah yang dilakukan adalah (1) meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah dan (2) meningkatkan desain kerja sekolah (3) Inovasi kepala sekolah yang terus menerus.

Kata kunci : Kekuasaan, Disain kerja, Inovasi, dan Kualitas layanan

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Pasal 1 ayat (1) UU RI No. 20 Tahun 2003).

Pada penyelenggaraan pendidikan di sekolah, maka kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi sekolah menjadi salah satu indikator keberhasilan organisasi pendidikan, karena kualitas layanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan atau kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (konsumen) penerima layanan. Konsumenlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Kualitas layanan adalah gambaran terbaik dari hasil proses penilaian suatu kegiatan organisasi, dimana pelanggan akan menerima layanan yang berkualitas sesuai standar layanan yang diharapkan penerima layanan (Stephan Kaiser dan Max Josef Ringlsetter; 2011: 40) Penilaian akan diberikan pelanggan sesuai layanan yang diterimanya. Dengan demikian organisasi dapat membuat evaluasi terhadap kualitas layanan yang sudah tergambar dengan adanya penilaian dari penerima layanan. Hal ini sangat baik, karena dapat dijadikan acuan bagi perkembangan organisasi kedepannya. lain hal nya pendapat yang menyatakan Kualitas layanan adalah bentuk layanan yang dirasakan langsung oleh

konsumen dan konsumen memahami betapa pentingnya aspek kualitas layanan yang dikelola oleh organisasi harus mengutamakan kepentingan pelanggan (Christian Gronroos; 2000: 111). Beberapa indikator aspek kualitas layanan dibuat sebagai acuan. Pengelola organisasi layanan jasa menjadikan aspek kualitas layanan menjadi barometer keberhasilan suatu organisasi.

Kualitas layanan adalah bentuk layanan yang harus memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, terutama pada dimensi penentu posisi yang merupakan keunggulan produk dari organisasi (Peter R. Dickson; 1997: 337). Manakala hal ini terjadi, maka organisasi menjadikan kualitas layanan menjadi acuan keberhasilan kegiatan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas pada para pelanggannya. Kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan, bahkan melebihi harapan pelanggan, akan menjadikan organisasi menentukan posisinya pada dimensi tertentu. Pelanggan adalah iklan berjalan. Dengan demikian, manakala harapan pelanggan itu terpenuhi bahkan melampaui, maka pelanggan akan menceritakan kepuasan tersebut pada calon pelanggan lain. Selain itu, Kualitas layanan adalah suatu sikap yang dibentuk dalam jangka waktu yang cukup panjang dan dapat dievaluasi kinerjanya secara keseluruhan (John E.G. Bateson; 2011: 325).

Sikap yang ditampilkan melalui layanan yang berkualitas, pada hakekatnya adalah tampilan sikap yang dibentuk dalam jangka waktu yang cukup panjang, dan perlu dievaluasi guna keseluruhan kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang. Kualitas layanan hanyalah salah satu komponen dari kepuasan pelanggan dalam mewujudkan harapan pelanggan. Selain itu juga mencerminkan harga dari kualitas layanan atau *trade-off*. Kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai faktor-faktor personal keberhasilan organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Bahwa baik buruknya kualitas

layanan ditentukan oleh respon positif penerima layanan dalam kegiatan organisasi (Edward Sallis; 2002: 20). Dengan demikian akan timbul rasa percaya pada organisasi tersebut dan berdampak pada kelangsungan organisasi mengembangkan kegiatannya. Pada hakikatnya kualitas layanan memiliki karakteristik yang berbeda untuk dicari ukuran yang valid, tergantung dari sudut pandang yang berbeda dalam menentukan baik atau buruknya sebuah kualitas layanan.

Ada beberapa kriteria yang dikemukakan oleh (Edward Sallis; 2002: 15) berkenaan dengan institusi pendidikan yang mengutamakan kualitas layanan, yakni:

- a. *Outstanding teachers;*
- b. *High moral values;*
- c. *Excellent examination results;*
- d. *The support of parents, business and the local community;*
- e. *Plentiful resources;*
- f. *The application of the latest technology;*
- g. *Strong and purposeful leadership*
- h. *The care and concern for pupils and students;*
- i. *A well-balanced and challenging curriculum.*

Dari sembilan kriteria diatas, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan organisasi haruslah maksimal, sehingga apa yang diharapkan oleh peserta didik dapat terwujud, yakni pendidik yang profesional mampu melaksanakan tugas dan fungsinya berpedoman pada kurikulum yang berlaku saat itu, tenaga administrasi yang trampil, pekaya yang rajin menjalankan perintah atasannya, sehingga suasana kondusif dalam proses belajar mengajar dapat terwujud, yang pada akhirnya akan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Hal ini diperlukan untuk pemahaman yang lebih jelas tentang makna kualitas pendidikan yang menjunjung moral tinggi, namun tetap dapat diterapkan secara praktis dan bernilai tinggi dalam organisasi pendidikan.

Kualitas layanan pendidikan adalah sebuah layanan praktis yang dapat diterapkan dalam organisasi pendidikan berorientasi pada kepuasan peserta didik. Kualitas layanan pendidikan menjadi barometer keberhasilan suatu organisasi pendidikan. Indikator suatu keberhasilan dapat ditunjukkan dengan banyaknya atau animo calon peserta didik yang berminat masuk dalam organisasi pendidikan/sekolah tersebut. Tingkat keunggulan pada organisasi pendidikan juga sangat ditentukan oleh sumber daya pendidik yang mumpuni dibidangnya, dengan demikian perekrutan calon pendidik menjadi salah satu indikator yang diprioritaskan, demi terwujudnya kualitas pelayanan pendidikan yang diharapkan pelanggan/calon peserta didik.

Dalam konteks kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar pembandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Dalam hal ini, kinerja aktual sebuah produk layanan setelah pelanggan menerima layanan dibandingkan dengan ekspektasi sebelum pelanggan menerima layanan untuk menentukan apakah kualitas layanannya baik atau buruk. Namun demikian hal ini bukanlah satu-satunya pengukuran kualitas yang benar. Banyaknya pelanggan yang masing-masing mempunyai ekspektasi yang berbeda, maka hal ini menyebabkan sulit mencari standar penilaian untuk situasi yang berbeda dalam menentukan kualitas layanan yang dapat meminimalisir ketidaksesuaian antara layanan dan harapan pelanggan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, diantaranya adalah Desain kerja sekolah yang sudah ada akan membentuk karakteristik kerja sekolah, dan setiap sekolah memiliki karakteristik kerja sekolah yang berbeda-beda antara sekolah yang satu dengan lain nya, sekalipun sekolah

itu sama-sama sekolah yang berstatus negeri, sehingga akan menghasilkan inovasi/pembaharuan yang berbeda pula bagi kemajuan proses belajar mengajar di sekolah yang dipimpinnya. Pemimpin pendidikan harus mampu melakukan inovasi dalam pendidikan yang akan membawa perubahan kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Hal tersebut berdampak pada kualitas layanan yang akan diterima oleh peserta didik, sementara kualitas layanan adalah ukuran dari seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai harapan pelanggan. Memberikan layanan berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten. Kepala sekolah sebagai pimpinan organisasi pendidikan berperan membawa organisasi sekolah sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya. Mewujudkan kualitas layanan tidaklah mudah seperti membalikkan tangan, namun membutuhkan kerja serius dari semua komponen yang ada dalam organisasi. Kualitas apabila dikelola dengan tepat, dapat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas yang diberikan akan memberi nilai plus untuk organisasi atas apa yang sudah dilakukannya. Dengan demikian maka tidak ada cara lain untuk maju dan berkembangnya suatu organisasi sangat mengandalkan kualitas layanan prima yang diberikan pada pelanggan.

Permasalahannya, seefektifkah upaya yang dilakukan tersebut serta seberapa besar faktor pendukung dan penghambat dalam mengaplikasikan upaya tersebut. Disinilah pentingnya peranan kepemimpinan kepala sekolah sebagai pusat pengelola dan pembawa keberhasilan menuju wujud sekolah yang benar-benar unggul. Mampukah kepala sekolah menciptakan upaya yang dapat meningkatkan beberapa lulusan yang berhasil diterima di Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta ternama, serta jumlah lulusan yang

diterima di dunia kerja. Di samping itu juga mampukah kepala sekolah meminimalisir bahkan menghilangkan faktor pendukung, oleh karena itu, seorang kepala sekolah harus menganalisis terlebih dahulu ciri dan karakter sekolahnya dari berbagai hal, kemudian menetapkan upaya apa yang akan dilakukannya sebagai suatu proses yang memungkinkan terjadinya produktivitas yang mampu mengubah input menjadi output yang bermutu. (Mulyati, 2019)

Tujuan penelitian dan penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui tentang pengaruh positif kekuasaan, desain kerja, dan inovasi terhadap kualitas layanan guru SMA Negeri di kecamatan Makasar Dinas Pendidikan wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode survei (*survey research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menentukan kedudukan suatu variabel (*status quo variable*) berdasarkan data yang ada pada saat itu, dan pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti. Model teoritik atau konstelasi dari variabel penelitian Pendekatan penelitian dengan metode kuantitatif ini digunakan untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel bebas (*independent variable*) yang digunakan terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Analisis data akan menggunakan statistik inferensial dengan metode analisis jalur (*Path Analysis*).

Populasi penelitian ini adalah guru-guru di 5 sekolah negeri di kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur sebanyak 281 orang guru SMA Negeri. Dan sampel penelitian ini adalah sebanyak 163 orang guru SMA Negeri yang diambil secara acak sederhana (*simple random sampling*).

Tabel 1.
Populasi dan Sampel Penelitian

No	Nama Sekolah	Populasi Guru (N)	Sampel (s) 5%
1.	SMA Negeri 9	50	$\frac{50}{281} \times 163 = 29$
2.	SMA Negeri 42	59	$\frac{59}{281} \times 163 = 34$
3.	SMA Negeri 48	49	$\frac{49}{281} \times 163 = 29$
4.	SMA Negeri 67	62	$\frac{62}{281} \times 163 = 36$
5.	SMA Negeri 81	61	$\frac{61}{281} \times 163 = 35$
Jumlah Sampel			163

Data penelitian dijaring melalui seperangkat angket atau koesioner untuk masing-masing variabel penelitian yang diteliti. Analisis inferensial digunakan untuk mengetahui hipotesis dengan teknik analisis jalur (*path analysis*). Untuk melihat indikator-indikator dalam setiap variabel, peneliti melakukan perhitungan setiap sub indikator dengan menggunakan uji normalitas dengan alat bantu komputer program *Microsoft Excell* dan pengujian linearitas dengan program *SPSS for Windows*.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dikemukakan dalam pembahasan berikut ini meliputi tiga bagian yaitu: (1) Deskripsi data yang menggambarkan karakteristik responden dan data dari masing-masing variabel penelitian berdasarkan ukuran dan penyebarannya; (2) Pengujian persyaratan analisis yang hasilnya akan dijadikan dasar dalam menetapkan teknik analisis data; (3) Pengujian hipotesis yang membahas tentang proses pengolahan dan analisis data untuk menjelaskan secara empiris hubungan antara

variabel penelitian. Sampel yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah 163 guru SMA Negeri di Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur yang dipilih dengan menggunakan metode *proporsional random sampling*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari lembar angket tentang identitas responden, diketahui 71 responden (44%) berjenis kelamin laki-laki dan 92 responden (56%) yang berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa 122 responden (75%) berpendidikan S1, 36 responden (22%) berpendidikan S2, dan 5 responden (3%) berpendidikan S3. Dapat dikatakan bahwa guru SMA Negeri di Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur pada umumnya berpendidikan S1.

Berdasarkan pengalaman dalam bekerja, diketahui 16 responden (10%) memiliki pengalaman 0-5 tahun, 15 responden (9,2%) memiliki pengalaman 6-10 tahun, 22 responden (13,4%) memiliki pengalaman 11-15 tahun, 48 responden (29,4%) memiliki

pengalaman 16-20 tahun, 62 responden (38%) memiliki pengalaman lebih dari 20 tahun. Data tersebut memperlihatkan bahwa sebagian besar guru SMA Negeri di Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur termasuk guru

senior jika ditinjau dari kriteria pengalaman bekerja.

Rangkuman hasil perhitungan uji normalitas dapat dilihat pada tabel 2. di bawah ini:

Tabel 2.
Rangkuman Uji Normalitas Galat Taksiran

No	Galat Taksiran	N	L _o	L _{tabel} α = 0,05	Keterangan
1	X ₄ atas X ₁	163	0,043	0,069	Normal
2	X ₄ atas X ₂	163	0,068	0,069	Normal
3	X ₄ atas X ₃	163	0,039	0,069	Normal
4	X ₃ atas X ₁	163	0,036	0,069	Normal
5	X ₃ atas X ₂	163	0,055	0,069	Normal

Keterangan :

L_{tabel} : Nilai kritis uji *Lillifors* dengan α = 0,05 atau α = 0,01

L_{o (observasi)}: Harga mutlak selisih antara peluang skor baku dengan proporsi skor baku yang lebih kecil atau sama dengan skor baku yang sedang dihitung

Tabel 2.
Rangkuman Uji Normalitas Galat Taksiran

Den	No	Galat Taksiran	N	L _o	L _{tabel} α = 0,05	Keterangan	ara
normalitas	1	X ₄ atas X ₁	163	0,043	0,069	Normal	esi
masing-masing	2	X ₄ atas X ₂	163	0,068	0,069	Normal	lah
tabel distribusi	3	X ₄ atas X ₃	163	0,039	0,069	Normal	gen
perhitungan	4	X ₃ atas X ₁	163	0,036	0,069	Normal	lasi
Sebelumnya	5	X ₃ atas X ₂	163	0,055	0,069	Normal	tuk
maka salah							

Keterangan :

L_{tabel} : Nilai kritis uji *Lillifors* dengan α = 0,05 atau α = 0,01

L_{o (observasi)}: Harga mutlak selisih antara peluang skor baku dengan proporsi skor baku yang lebih kecil atau sama dengan skor baku yang sedang dihitung.

Keterangan:

X₁: Kekuasaan

X₂: Desain kerja

X₃: Inovasi

X₄: Kualitas layanan

Dari tabel di atas dapat diketahui koefisien korelasi antara inovasi (X_3) terhadap kualitas layanan (X_4) menyentuh pada angka 0,7. Koefisien korelasi antarkekuasaan (X_1) dan desain kerja (X_2) terhadap kualitas layanan (X_4) menyentuh pada angka 0,6.

Hal ini menjelaskan korelasi antara kekuasaan (X_1), desain kerja (X_2), dan inovasi (X_3) terhadap kualitas layanan (X_4) yang pada rentang 0,60–0,799 berarti korelasi kuat. Dapat diasumsikan pula bahwa kekuasaan, desain kerja, dan inovasi merupakan indikator dari kualitas layanan yang saling berhubungan dan berkaitan. Untuk lebih dapat digambarkan koefisien korelasi yang telah diuji signifikansinya dalam diagram jalur.

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa: *Pertama*, kekuasaan (X_1) dan kualitas layanan (X_4) ditinjau kadar hubungannya dengan menghitung nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,627. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kekuasaan dengan kualitas layanan. Kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kekuasaan kepala sekolah maka makin tinggi kualitas layanan guru.

Kedua, desain kerja (X_2) dan kualitas layanan (X_4) ditinjau kadar hubungannya dengan menghitung nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,663. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara desain kerjadengan kualitas layanan. Kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi desain kerjasekolah maka makin tinggi kualitas layanan guru.

Ketiga, inovasi (X_3) dan kualitas layanan (X_4) ditinjau kadar hubungannya dengan menghitung nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,759. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara inovasidengan kualitas layanan. Kesimpulan

Tabel 4.
Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis Penelitian	Hipotesis Statistik	Pengujian H_0	Kesimpulan
1	Kekuasaan berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan	$H_0: \beta_{41} \leq 0$ $H_1: \beta_{41} > 0$	H_0 ditolak	Jalur pengaruh langsung positif
2	Desain kerja berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan	$H_0: \beta_{42} \leq 0$ $H_1: \beta_{42} > 0$	H_0 ditolak	Jalur pengaruh langsung positif
3	Inovasi berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan	$H_0: \beta_{43} \leq 0$ $H_1: \beta_{43} > 0$	H_0 ditolak	Jalur pengaruh langsung positif
4	Kekuasaan berpengaruh langsung positif terhadap inovasi	$H_0: \beta_{31} \leq 0$ $H_1: \beta_{31} > 0$	H_0 ditolak	Jalur pengaruh langsung positif
5	Desain kerja berpengaruh langsung positif terhadap inovasi	$H_0: \beta_{32} \leq 0$ $H_1: \beta_{32} > 0$	H_0 ditolak	Jalur pengaruh langsung positif

tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi inovasisekolah maka makin tinggi kualitas layanan guru.

Keempat, kekuasaan (X_1) dan inovasi (X_3) ditinjau kadar hubungannya dengan menghitung nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,621. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kekuasaan dengan inovasi. Kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kekuasaankepala sekolah maka makin tinggi inovasi sekolah.

Kelima, desain kerja (X_2) dan inovasi (X_3) ditinjau kadar hubungannya dengan menghitung nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,668. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara desain kerja dengan inovasi. Kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi desain kerja sekolah maka makin tinggi inovasi sekolah.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ternyata kelima hipotesis yang diajukan secara signifikan dapat diterima. Uraian masing-masing penerimaan kelima hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kekuasaan pada dasarnya adalah sebuah potensi dan kapasitas untuk seseorang yang diberi amanat menjalankan kekuasaan tersebut besar kemungkinan akan menimbulkan saling ketergantungan satu sama lain yang melekat pada anggota organisasi, terutama pada proses pembuatan suatu keputusan bagi kepentingan organisasi (Laurie J.Mullins; 2010: 675)

Sedangkan kualitas layanan dapat digambarkan sebagai hasil dari suatu proses kegiatan organisasi yang dipimpin oleh sebuah kekuasaan. Dengan demikian maka dapat

dilihat bahwa seberapa besar dan kuatnya kekuasaan mampu mempengaruhi suatu proses kegiatan organisasi, sehingga menghasilkan produk jasa atau barang yang sesuai harapan pelanggan. Kekuasaan yang memenuhi kriteria organisasi secara umum akan menghasilkan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan. Dibutuhkan kekuasaan yang mampu memimpin sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi secara komprehensif.

Desain kualitas yang dikemukakan lebih mengedepankan hasil kualitas yang dibutuhkan oleh pelanggan. Sedangkan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan kadang tidak sebagaimana yang dikehendaki, oleh sebab itu komunikasi perlu dibangun. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang ada mengharuskan membangun hubungan yang baik (John S.Oakland;2004:13). Kualitas layanan dapat digambarkan sebagai representasi keberhasilan dari sesuatu yang sudah terdesain dalam organisasi. Respon positif atau negatif akan muncul sebagaimana apa yang sudah diterimanya dari layanan tersebut.

Gagasan-gagasan baru yang banyak membawa perubahan terhadap proses produksi, produk yang dihasilkan dan layanan yang akan diterima pelanggan (Stephen P.Robbins dan Timothy A. Judge; 2009: 668). Sedangkan Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan organisasi pada para pelanggan dan hasilnya sesuai harapan pelanggan. Ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan, mengharuskan organisasi merespon positif demi kemajuan perbaikan organisasi.

Kekuasaan adalah ide yang sulit untuk dijabarkan dan menjadi suatu kesepakatan yang akan diuraikan dalam buku yang

ditulisnya (Stewart Clegg dan kawan-kawan; 2006: 6). Oleh karena itu, ide yang ada dalam pemangku kekuasaan menjadi sangat penting, sebab hal ini akan berdampak pada hasil kekuasaan tersebut. Untuk itu maka, perlu adanya interaksi antara pemimpin yang memiliki kekuasaan dengan yang dipimpinnya, sehingga organisasi akan berjalan sinergi. Kekuasaan sangatlah kompleks dan mengandung konsekuensi logis dari amanat yang diembannya. Sebab, kekuasaan tidak hanya sebagai variabel untuk memimpin, tapi juga akan diminta pertanggungjawabannya berupa prestasi dan layanan yang berkualitas pada yang memberi kekuasaan tersebut.

Kekuasaan harus dibarengi dengan kekuatan untuk melakukan gagasan-gagasan yang sulit dijabarkan manakala kekuasaan tersebut tidak ada. Dengan adanya ketercapaian kekuasaan mempengaruhi orang lain, maka ide-ide yang dimiliki oleh pemilik kekuasaan tersebut akan mudah tercapai untuk dilaksanakan. Perlu adanya strategi untuk terwujudnya gagasan-gagasan baru apakah memodifikasi yang sudah ada atau menciptakan sesuatu yang baru, hal ini ditentukan terjadi karena adanya kekuasaan yang melekat pada pemilik kekuasaan untuk berinovasi.

Desain kerja yang dijalankan dalam organisasi tentunya sudah melalui proses panjang, manakala terjadi ketidaksesuaian disana-sini, maka perlu adanya inovasi yang merupakan strategi yang tepat dan berdampak pada produktifitas tinggi yang kreatif membawa kebaruan dan keberuntungan bagi organisasi (Raymond Stone; 2005: 161).

Sebagai rujukan, peneliti melihat Permasalahannya, seefektifkah upaya yang dilakukan tersebut serta seberapa besar faktor

pendukung dan penghambat dalam mengaplikasikan upaya tersebut. Disinilah pentingnya peranan kepemimpinan kepala sekolah sebagai pusat pengelola dan pembawa keberhasilan menuju wujud sekolah yang benar-benar unggul. Mampukah kepala sekolah menciptakan upaya yang dapat meningkatkan beberapa lulusan yang berhasil diterima di Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta ternama, serta jumlah lulusan yang diterima di dunia kerja. Di samping itu juga mampukah kepala sekolah meminimalisir bahkan menghilangkan faktor pendukung, oleh karena itu, seorang kepala sekolah harus menganalisis terlebih dahulu ciri dan karakter sekolahnya dari berbagai hal, kemudian menetapkan upaya apa yang akan dilakukannya sebagai suatu proses yang memungkinkan terjadinya produktivitas yang mampu mengubah input menjadi output yang bermutu. (Mulyati, 2019)

Sebagai rujukan lainnya, peneliti melihat Kolaborasi antara tiga pakar kualitas layanan, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry menjadi model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa atau *Service Quality / SERVQUAL*. Hal ini menegaskan bahwa bila kinerja pada sebuah atribut (*attribute performance*) lebih besar daripada ekspektasi (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan positif dan sebaliknya. (Zeithami, V.A., Berry, L.L. & Parasuraman, A. : 1988)

Persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas organisasi yang mengidentifikasi 10 dimensi pokok layanan yang terdapat dalam tabel berikut :

Tabel 5
Sepuluh Dimensi Kualitas Layanan

No	Dimensi	Penjabarannya
1.	<i>Tangibles</i>	Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi
2.	<i>Reliability</i>	Mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat terpercaya (dependability). Hal ini berarti organisasi mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (right the first time) memenuhi janjinya secara akurat dan andal menyimpan data (record) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
3.	<i>Responsiveness</i>	Kesediaan dan ketepatan anggota organisasi dalam membantu dan melayani pelanggan dengan segera.
4.	<i>Competence</i>	Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan
5.	<i>Courtesy</i>	Meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para anggota organisasi
6.	<i>Credibility</i>	Sifat jujur dan dapat dipercaya
7.	<i>Security</i>	Bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
8.	<i>Access</i>	Meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (approachability) dan kemudahan kontak
9.	<i>Communication</i>	Menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
10.	<i>Understanding the Customer</i>	Berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

Mengingat keterbatasan peneliti dalam penelitian ini maka hanya dibahas 4 variabel penelitian yakni variabel kualitas layanan, variabel kekuasaan, variabel desain kerja dan variabel inovasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, diperoleh temuan sebagai berikut: Kekuasaan berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti kekuasaan Kepala Sekolah yang kuat akan menyebabkan peningkatan kualitas

layanan guru SMA Negeri di Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur. Desain kerja berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti desain kerja sekolah yang baik akan menyebabkan peningkatan kualitas layanan guru SMA Negeri di Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur. Inovasi berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti inovasi kepala sekolah yang kreatif akan mendorong peningkatan kualitas layanan guru SMA Negeri di Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur. Kekuasaan berpengaruh langsung positif terhadap inovasi. Hal ini berarti semakin kuat kekuasaan kepala sekolah akan semakin besar kesempatan untuk melakukan inovasi di sekolah pada SMA Negeri di Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur. Desain kerja berpengaruh langsung positif terhadap inovasi. Hal ini berarti desain kerja sekolah yang baik akan memberi kesempatan kepala sekolah untuk melakukan inovasi kepala sekolah yang kreatif pada SMA Negeri di Kecamatan Makasar Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Achua, Christopher F. Achuan Robert N. Lussier, *Effective Leadership*. Fifth International Edition. Printed in Canada: South-Western. Cengage Learning, 2013
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Bateson, John E.G dan K. Douglas Hoffman. 2011. *Service Marketing*. Canada: South-Western, 2011
- Gronroos, Christian. *Service Management and Marketing*. England: John Wiley & Sons, Ltd, 2000.
- Jones, Gareth R. *Organizational Theory, Design, and Change*. New Jersey AS: Pearson Education, Inc., 2010 .
- Juran, Joseph M. and A. Blanton Godfrey, *Juran Quality Handbook*. New York: McGraw-Hill, 1999.
- Kaiser, Stephan and Max Josef Ringlstetter. *Strategic Management of Professional Service Firms. Theory and Practice*. London dan New York: Springer, 2011
- Mullins, Laurie J. *Management and Organisational Behaviour*. England: Pearson Education Limited, 2010.
- Mulyati, Perspektif Baru Kepemimpinan Kepala Sekolah Unggulan di Era Milenial. Faktor Jurnal Ilmiah Kependidikan Vol.6 No.2 Juli 2019,
- Oakland, John S. *Oakland on Quality Management*. Oxford: Elsevier, 2004.
- Osborne, Stephen P. and Kerry Brown. *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. New York: Routledge, 2005.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry dalam Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas*

Pelayanan. Malang : Bayumedia Publishing, 2007.

-----The Journal of Marketing, published by the American Marketing Association, 1988

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang *Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Permata Press, 2014.

Robbin, Stephen P. and Mary Coulter. *Management*. New Jersey AS: Pearson, 2012.

Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Ltd., 2002.

Sugiyono. *Metode penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2007.

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003

Yukl, Gary. *Leadership in Organizations*. New York: Pearson, 2010.

\