

**PENGARUH KEPEMIMPINAN & PENGUASAAN TIK TERHADAP
MUTU LAYANAN GURU SEKOLAH DASAR KATOLIK DI
TANGERANG SELATAN**



Tesis Yang Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Magister

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2021

ABSTRACT

THE EFFECT OF LEADERSHIP & ICT MASTERSHIP ON THE QUALITY OF SERVICE OF TEACHERS OF CATHOLIC BASIC SCHOOLS IN SOUTH TANGERANG

This study aims to determine the effect of leadership and ICT mastery on the quality of service of Catholic elementary school teachers in South Tangerang. This research was conducted using the Surve method with a quantitative approach and path analysis techniques. The population in this study was 312 teachers. The research sample consisted of 176 teachers of Catholic private elementary schools in South Tangerang. The sampling technique used in this study was a simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using path analysis.

The results showed that the results of descriptive statistical analysis showed that the magnitude of the influence of leadership (X1) on teacher service quality (Y) directly was 0.3902-0.152, or 15.2%. Meanwhile, the magnitude of the influence of ICT Mastery (X2) on Teacher Service Quality (Y) directly is 0.4862-0.236, or 23.6%, while the magnitude of the influence of Leadership (X1) on Teacher Service Quality (Y) moderated by ICT Mastery (X2) is 0.214, or 21.4%. Then the total effect of ICT mastery (X2) on teacher service quality (Y) is $0.390 + 0.486 \times 0.440$ -0.603, or 60.3%. In other words, it can be concluded that, first, principal leadership has a direct positive effect on the quality of teacher services. Second, mastery or use of information technology (ICT) has a direct positive impact on the quality of teacher services. Third, principal leadership has a direct effect on teachers' ICT mastery.

Keywords: teacher service quality, leadership, ICT mastery

RINGKASAN

Penelitian ini membahas tentang pentingnya pendidikan dalam pembangunan suatu bangsa, dengan fokus pada upaya peningkatan mutu pendidikan di Indonesia. Penelitian ini juga membahas peran kepemimpinan dan penguasaan TIK dalam menentukan kualitas layanan pendidikan, khususnya dalam konteks mutu layanan guru. Peningkatan mutu layanan menjadi sangat penting dilakukan secara terus menerus khususnya dengan perkembangan IPTEK yang sangat pesat saat ini. Berbicara tentang mutu layanan dalam pendidikan yang menjadi fokus/pengguna jasa yang paling merasakan adalah siswa yang melakukan proses pembelajaran sehingga peran guru menjadi sangat penting. Mutu layanan memiliki banyak karakteristik yang luas dan bervariasi. Singaraj et al., (2019) mengutip pendapat dari Philip Kotler dan Gary Armstrong yang berpendapat bahwa retensi pelanggan adalah ukuran terbaik kualitas layanan karena perusahaan layanan dapat bergantung pada pelanggan/konsumen. Artinya, retensi pelanggan adalah indikator terbaik kualitas layanan. Hal ini selaras dengan pendapat dari Pollit C. (2009:380-381); Komariah, (2018) menulis: “In addition, quality is a term that resonates with many of the staff providing public services, especially in the education, welfare, healthcare/human services sectors. They want to feel that they are offering a ‘quality service’ and that senior management supports ‘continuous quality improvement’. In these ways, the notion of quality conforms with older ideas of professional self-improvement and high standards. Such staff cannot sustain their commitment on a meager diet of ‘efficiency’ alone. It would be both ethically and operationally too thin for their daily sustenance.”

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menghasilkan data, transformasi data, dan metode analisis untuk setiap variabel penelitian. Peneliti ingin mengukur kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas. Untuk mengumpulkan data, observasi dan kuesioner digunakan. Setelah itu, data diproses menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Populasi dalam penelitian para guru SD Swasta Katolik di Tangerang Selatan

sebanyak 176 guru. Hasil koefisien setelah diuji coba sebagai berikut: variabel mutu layanan guru sebanyak 38 butir pernyataan dengan koefisien reliabilitas 0,975. Sedangkan variabel kepemimpinan sebanyak 42 pernyataan dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,988 dan variabel penguasaan TIK para guru 37 pernyataan dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,979.

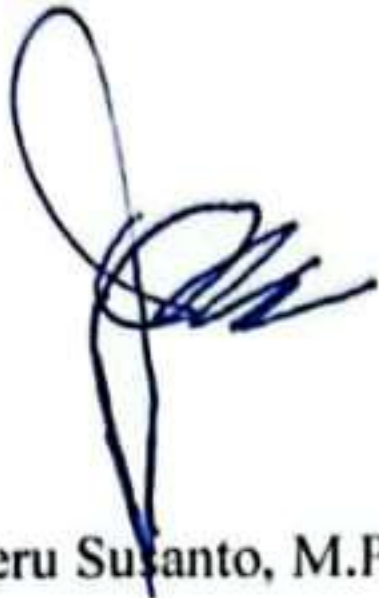
Hasil analisis statistik prediktif menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Kepemimpinan (X1) terhadap Mutu Layanan Guru (Y) secara langsung adalah $0,3902 = 0,152$ atau 15,2%. Sementara itu, besarnya pengaruh Penguasaan TIK (X2) terhadap Mutu Layanan Guru (Y) secara langsung adalah $0,4862 = 0,236$ atau 23,6%. Sedangkan besarnya pengaruh Kepemimpinan (X1) terhadap Mutu Layanan Guru (Y) yang dimoderatori oleh Penguasaan TIK (X2) adalah 0,214 atau 21,4%. Maka pengaruh total Penguasaan TIK (X2) terhadap Mutu Layanan Guru (Y) adalah $0,390 + 0,486 \times 0,440 = 0,603$ atau 60,3%. Penelitian ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang peran kepemimpinan kepala sekolah dan penguasaan TIK dalam meningkatkan kualitas layanan guru. Implikasi dari penelitian ini dapat digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan guru di Sekolah Dasar Swasta Katolik di Tangerang Selatan.

Lembar Persetujuan Komisi Pembimbing

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING
DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER**

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Heru Susanto, M.Pd

Tanggal :



Dr. Ir. Teguh Trianung Djoko Susanto, MM

Tanggal :

Nama

Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus

(Ketua)¹

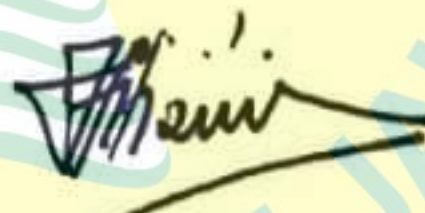


.....
(Tanda tangan)

.....
(Tanggal)

Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd

(Koordinator Prodi)²



.....
(Tanda tangan)

.....
(Tanggal)

Nama : Cerli Elperida Hutagalung

No. Registrasi : 99110821027






Angkatan : 2021

Tanggal Lulus :

¹ Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

² Koordinator Prodi Manajemen Pendidikan S2 Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

**PERSETUJUAN HASIL PANITIA UJIAN
ATAS HASIL PERBAIKAN TESIS**

No.	Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd. (ketua program studi Pascasarjana Manajemen Pendidikan.)		
2.	Dr. Heru Santoso, M.Pd. (Pembimbing I)		
3.	Dr. Ir. Teguh Trianung Djoko Susanto, M.M (Pembimbing II)		
4.	Prof. Dr. Suryadi (Penguji)		
5.	Dr. Matin, M.Pd. (Penguji)		

Nama : Cerli Elperida Hutagalung

Nomor Registrasi : 9910821027

Angkatan : 2021/2022

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Cerli Elperida Hutagalung

Nomor Mahasiswa : 9910821027

Tempat/ Tanggal Lahir : P. Sidimpuan, 21 April 1984

Jenjang : Magister

Program studi : Manajemen Pendidikan

Dengan ini menyatakan bahwa persetujuan ujian tesis untuk pemberkasan Yusidium dan wisuda adalah benar tanda tangan dan sudah mendapatkan persetujuan oleh komisi penguji. Apabila saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari Pasca Universitas negeri Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 15 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Cerli Elperida Hutagalung
NIM. 9910821027

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Cerli Elperida Hutagalung
Nomor Mahasiswa : 9910821027
Program studi : Manajemen Pendidikan
Judul Tesis : Pengaruh Kepemimpinan dan Penguasaan TIK terhadap Mutu Layanan Guru.

Dengan demikian, saya menyatakan bahwa tesis saya dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan dan Penguasaan TIK terhadap Mutu Layanan Guru di Sekolah Dasar Swasta Katolik Tangerang Selatan" adalah karya saya sendiri, tidak mengandung plagiat, dan semua sumber yang saya gunakan, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya sebutkan dengan benar.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapa pun. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Cerli Elperida Hutagalung



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : CERLI ELPERIDA HUTAGALUNG
NIM : 9910821027
Fakultas/Prodi : Manajemen Pendidikan - S2
Alamat email : cerlygalung065@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kepemimpinan & penguasaan TIK terhadap mutu layanan sekolah dasar Katolik di Tangerang Selatan.


Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis


(Cerli - E. Hutagalung)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah Yang Maha Kuasa karena telah memberi mereka kemampuan untuk menyelesaikan tesis ini dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan dan Penguasaan TIK terhadap Mutu Layanan Guru di Sekolah Dasar Swasta Katolik di Tangerang Selatan." Pada program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, salah satu syarat kelulusan adalah menyelesaikan tesis ini. Pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, tesis ini diperlukan untuk lulus dan memperoleh gelar akademik.

Penulis mengakui betapa besarnya peran Tuhan melalui berbagai pihak yang mendorong dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas terakhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan yang tak ternilai ini untuk menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih terutama secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus selaku Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd. selaku Koordinator Prodi Manajemen Pendidikan S2 Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Heru Santoso, M.Pd. selaku pembimbing I yang memberikan saran, koreksi dan bimbingan dengan sabar dan murah hati.
4. Dr. Ir. Teguh Trianjung Djoko Susanto, M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, dan doa, serta meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam penyusunan tesis ini.
5. Para dosen dan staf S2 Manajemen Pendidikan UNJ yang telah memberikan bimbingan dan pelayanan selama perkuliahan.
6. Rekan-rekan mahasiswa S2 Manajemen Pendidikan UNJ yang telah berkenan berbagi dengan peneliti.
7. Sr. Provinsial beserta dewan, serta para suster Canossa Provinsi Devine Mercy Indonesia yang memberikan kepercayaan dan dukungan selama proses study sampai penyelesaian penelitian.

8. Kepala SD Swasta Katolik Se-Tangerang Selatan yang berkenan memberikan data dan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.
9. Para sahabat yang dengan berbagai cara telah mendukung peneliti.

Terakhir, penulis berharap penelitian ini akan membantu kemajuan penelitian, terutama di bidang manajemen pendidikan.

Jakarta, 15 Juni 2024

Cerli Elperida Hutagalung



DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	v
LEMBAR PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Kegunaan Hasil Penelitian	8
F. State Of The Art	9
BAB II KAJIAN TEORITIK	17
A. Deskripsi Konseptual	17
1. Mutu Layanan	17
2. Kepemimpinan Kepala Sekolah	29
3. Penguasaan TIK	37
B. Penelitian Yang Relevan	55
C. Kerangka Teoritik	46
1. Kepemimpinan (X1) terhadap Mutu Layanan Guru (Y)	46
2. Penguasaan TIK (X2) terhadap Mutu Layanan Guru (Y)	47
3. Kepemimpinan (X1) terhadap Penguasaan TIK (X2)	48
C. Hipotesis Penelitian	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	50
A. Tujuan Penelitian.....	50
B. Tempat Penelitian.....	50
C. Metode penelitian.....	50
D. Populasi dan Sampel.....	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
1. Mutu Layanan.....	53
2. Kepimpinan Kepala Sekolah.....	57
3. Penguasaan TIK.....	61
F. Teknis Analisis Data.....	65
G. Hipotesis Statistik.....	65
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 67
A. Deskripsi Data.....	67
1. Mutu Layanan Guru.....	68
2. Kepemimpinan.....	69
3. Penguasaan TIK.....	71
B. Pengujian Persyaratan Analisis.....	72
C. Pengujian Hipotesis.....	80
1. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Mutu Layanan.....	81
2. Pengaruh Penguasaan TIK Terhadap Mutu Layanan.....	82
3. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Penguasaan TIK.....	83
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
1. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Mutu Layanan.....	84
2. Pengaruh Penguasaan TIK Terhadap Mutu Layanan.....	85
3. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Penguasaan TIK.....	86

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	88
A. KESIMPULAN	88
B. IMPLIKASI.....	89
1. Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Guru Melalui Kepemimpinan.....	89
2. Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Guru Melalui Penguasaan TIK.....	90
3. Upaya Penguasaan TIK Melalui Kepemimpinan Kepala Sekolah.....	90
C. SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	100



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Sekolah Katolik di Kota Tangerang Selatan	6
Tabel 2. 1 Dimensi Mutu Layanan “Servqual”	19
Tabel 2. 2 Dimensi Mutu Layanan PN	22
Tabel 2. 3 Kompetensi Guru	24
Tabel 2. 4 Tipe Kepemimpinan Menurut Kartono	32
Tabel 2. 5 Kompetensi Kepala Sekolah	35
Tabel 2. 6 Gambaran Kompetensi TIK Guru oleh UNESCO	39
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Mutu Layanan	54
Tabel 3. 2 Hasil Uji coba Instrumen Mutu Layanan Guru	56
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepemimpinan	58
Tabel 3. 4 Hasil Uji Coba Instrumen Kepemimpinan	60
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Penguasaan TIK	62
Tabel 3. 6 Hasil Uji Coba Instrumen Penguasaan TIK	64
Tabel 4. 1 Deskripsi Profil Responden.....	67
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Skor Mutu Layanan Guru	68
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Skor Kepemimpinan	70
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Skor Penguasaan TIK	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil PISA Indonesia Tahun 2018.....	3
Gambar 1. 2 Data Surve Awal.....	5
Gambar 2. 1 Model Kualitas Layanan pada PN untuk Mahasiswa	21
Gambar 3. 1 Model Hipotetis Pengaruh Antar Variabel.....	51
Gambar 4. 1 Histogram Frekuensi Hasil Data Mutu Layanan Guru.....	69
Gambar 4. 2 Histogram Frekuensi Hasil Data Kepemimpinan.....	70
Gambar 4. 3 Histogram Frekuensi Hasil Data Penguasaan TIK.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	100
Lampiran 2 Data Hasil Uji Coba.....	114
Lampiran 3 Data Hasil Penelitian	8
Lampiran 4 Persyaratan Analisis.....	165
Lampiran 5 Hasil Penelitian.....	193
Lampiran 6 Surat-Surat	217

