

**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA DAN POLA INSENTIF TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN GURU
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KOTA MADIUN
TAHUN PELAJARAN 2017-2018**

TESIS



Oleh :

Bambang Sudibyo Samad

NIM: 212216010

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PONOROGO

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JULI 2018

ABSTRAK

Samad, Bambang Sudiby. 2018. *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pola Insentif terhadap Kualitas Pelayanan Guru MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018*. Tesis, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Program Pasca Sarjana, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing: Dr. Umi Rohmah, M.Pd.I

Kata Kunci: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pola Insentif, Kualitas Pelayanan Guru

Kepuasan siswa sangat bergantung dari unsur pelayanan yang diberikan oleh pihak madrasah. Kualitas pelayanan guru dalam proses belajar mengajar harus disertai kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Berdasarkan studi pendahuluan ditemukan masih kurang optimalnya kualitas pelayanan guru, sikap ramah tamah dalam pelayanan, ketanggapan dan sikap empati atas keluhan yang disampaikan siswa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan guru harus terus diupayakan untuk menjaga loyalitas disamping memberikan kepuasan terhadap siswa.

Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui pengaruh yang positif dan signifikan pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018, (2) untuk mengetahui pengaruh yang positif dan signifikan pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 dan, (3) untuk mengetahui apakah sumber daya manusia dan pola insentif secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 .

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan rancangan penelitian *Ekspost-facto*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, sedangkan analisis data yang digunakan adalah teknik analisis Regresi Linier Sederhana dan teknik analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah : (1) ada pengaruh yang positif dan signifikan pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 4,582 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,671 pada taraf signifikan 5%, (2) ada pengaruh yang positif dan signifikan pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018, ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 3,354 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,671 pada taraf signifikan 5%, dan (3) ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif secara simultan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018, ini dibuktikan dari nilai F_{hitung} sebesar 12,196 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,16 pada taraf signifikan 5%.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUSI AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA**

Terakreditasi B sesuai SK BAN-PT Nomer : 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016
Alamat : Jl. Pramuka 156 Ponorogo 6347 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.iainponorogo.ac.id Email: pascasarjana@stainponorogo.ac.id

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo
Di
Ponorogo

NOTA PERSETUJUAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, membimbing, dan melaksanakan perbaikan seperlunya, maka proposal tesis saudara:

Nama : Bambang Sudibyo Samad
NIM : 212216010
Judul : Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pola Insentif terhadap Kualitas Pelayanan Guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017-2018

Telah kami setuju dan dapat diajukan untuk memenuhi tugas akhir dalam menempuh Program Pascasarjana (S2) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo .

Dengan ini kami ajukan tesis tersebut pada sidang tesis yang diselenggarakan oleh tim penguji yang ditetapkan oleh Direktur Pascasarjana.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, Juli 2018

Pembimbing

Dr. Umi Rohmah, M.Pd.I

NIP: 197608202005012002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUSI AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA**

Terakreditasi B sesuai SK BAN-PT Nomer : 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016
Alamat : Jl. Pramuka 156 Ponorogo 6347 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.iainponorogo.ac.id Email: pascasarjana@iainponorogo.ac.id

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS

Tesis yang berjudul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pola Insentif terhadap Kualitas Pelayanan Guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018” yang ditulis oleh Bambang Sudibyo Samad, NIM 212216010, telah dipertahankan di depan dewan penguji Tesis, dan telah diperbaiki sesuai dengan saran-saran Tim Penguji pada ujian tesis

MENYETUJUI TIM PENGUJI:

1. Ketua Sidang:

Zahrul Fata, Ph.D

NIP. 197504162009011009

2. Penguji I:

Dr. Shinta Maharani, M.Ak

NIP. 197905252003122002

3. Penguji II:

Dr. Umi Rohmah, M.Pd

NIP. 197608202005012002

Ponorogo, 09 Agustus 2018

Mengesahkan,

Direktur Pascasarjana IAIN

Ponorogo



Dr. Wajih Wijaya, SH., M.Ag

NIP. 197407012005011004

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pendidikan di Indonesia tengah dihadapkan pada lingkungan persaingan yang cukup tajam. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus senantiasa aktif mengevaluasi kualitas dari pelayanan pendidikan mereka. Hal ini disebabkan oleh keyakinan bahwa kualitas merupakan salah satu alat bersaing dalam era *hypercompetition* seperti sekarang ini. Lembaga pendidikan yang merupakan inti usahanya bidang jasa, sangat bergantung dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini adalah siswa. Realitas menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar tidak cukup hanya mengandalkan mutu akademik saja, tetapi juga harus disertai dengan proses penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan agar lembaga tetap memiliki *growth, strength, competitiveness, profitability* dan *prosperity*.

Madrasah merupakan lembaga pendidikan Islam yang menjadi harapan baru bagi dunia pendidikan Islam secara umum. Diharapkan dari institusi lembaga pendidikan tersebut bisa melahirkan generasi-generasi Islam yang unggul. Namun tidak dapat dipungkiri, secara empiris lembaga pendidikan Islam di Indonesia masih dijadikan pilihan kedua oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Di samping karena kualitas pelayanan yang masih kurang juga karena *output* yang dihasilkan seringkali dipandang sebelah mata bila dibandingkan dengan sekolah umum.

Kepuasan siswa sangat bergantung dari unsur pelayanan yang diberikan oleh pihak madrasah. Keberhasilan pemenuhan kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan strategis dalam pelayanan. Hal ini mengakibatkan pihak lembaga pendidikan perlu melakukan perbaikan mutu layanan terus menerus secara konsisten dengan melihat kesenjangan antara layanan jasa yang diberikan dengan layanan jasa yang diperoleh oleh siswa. Pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan atau melebihi kualitas yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan ideal. Harapan pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang dapat dilihat dari lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*¹.

Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Agama dan Pendidikan Tinggi Keagamaan Kementerian Agama, Nuruddin mengatakan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan pemerintah untuk satuan pendidikan masih sulit dipenuhi oleh madrasah selain karena menurunnya partisipasi masyarakat untuk menyekolahkan anaknya ke madrasah². Sementara itu, angka partisipasi sekolah di Jawa Timur masih rendah, yaitu hanya 7,23 persen. Data BPS Jawa Timur tahun 2018, menyebutkan penduduk Jawa Timur yang berusia 15 tahun tidak lulus SD ada sebanyak 21 persen. Lulusan SD

¹ Parasuraman, Zeithaml and L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal Of Retailing*, 64 (1988), 23.

² <http://aa.com.tr/id/headline-hari/anggaran-pendidikan-agama-kurang-sekolah-madrasah-sulit-capai-standar/896953>, diakses 20 Februari 2018.

jumlahnya 30 persen yang tidak lulus SD ada 21 persen³. Oleh karena itu wajar jika banyak sekali dorongan kepada madrasah untuk berbenah diri di segala bidang mulai dari konsep, kurikulum, visi, misi, pengembangan lembaga tersebut baik secara organisasi, sarana prasarana, yang berguna sebagai bahan evaluasi aspek pelayanan yang diberikan.

Kompetensi guru yang bagus akan memberikan kualitas pelayanan yang prima terhadap siswa, akan tetapi pelaksanaan uji kompetensi guru (UKG) tahun 2015 yang telah selesai digelar di seluruh Provinsi se-Indonesia menetapkan nilai UKG Jawa Timur berada di urutan empat jauh tertinggal jika dibanding DI Yogyakarta, Jawa Tengah dan DKI Jakarta. Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, Sumarna Surapranata mengatakan UKG 2015, menguji kompetensi guru untuk dua bidang yaitu pedagogik dan profesional. Apabila dirinci untuk hasil UKG untuk kompetensi bidang pedagogik saja, rata-rata nasional hanya 48,94, yakni berada di bawah SKM, yaitu 55. Bahkan untuk bidang pedagogik ini, hanya ada satu provinsi yang nilainya di atas rata-rata nasional sekaligus mencapai SKM, yaitu DI Yogyakarta (56,91)⁴. Hal ini berarti cara mengajar guru kurang baik, sehingga cara mengajarnya harus diperhatikan. Dengan memiliki kompetensi yang bagus diharapkan pelayanan yang diberikan kepada siswa lebih berkualitas dan bermutu.

³<http://jatim.tribunnews.com/2018/05/02/khofifah-ajak-refleksikan-data-pendidikan-jawa-timur-di-hardiknas-datanya-bikin-miris>, diakses 30 April 2018.

⁴<http://jatimprov.go.id/read/berita-pengumuman/nilai-uji-kompetensi-guru-jatim-terbaik-keempat-nasional>, diakses 30 April 2018.

Madrasah sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak di bidang pendidikan, tidak boleh menutup mata terhadap aspek pelayanannya. Oleh karena itu sebagai lembaga yang sudah dikenal di masyarakat perlu melakukan evaluasi atas kualitas dan sistem pelayanan yang telah diterapkan selama ini kepada siswa, dengan mendengarkan apakah pelayanan yang diberikan selama ini sudah sesuai dengan harapan mereka. Evaluasi kualitas jasa ini perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh siswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Di sisi lain evaluasi kualitas pelayanan dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang. Sementara itu Atep Adya menyebutkan beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu⁵: (a) pola manajemen organisasi, (b) penyediaan fasilitas pendukung, (c) pengembangan sumber daya manusia, (d) iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, dan (e) pola insentif.

Salah satu fungsi manajemen sumberdaya manusia adalah pelatihan dan pengembangan artinya bahwa untuk mendapatkan tenaga kerja pendidikan yang bersumber daya manusia yang baik dan tepat sangat perlu pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Hal ini sebagai upaya untuk mempersiapkan para tenaga kerja pendidikan untuk menghadapi tugas pekerjaan jabatan yang dianggap belum menguasainya. Penelitian yang dilakukan oleh La Ode Muhamad Ojoaksa menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dan budaya kerja merupakan faktor yang memengaruhi kualitas

⁵Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 37.

pelayanan, tetapi pengembangan sumber daya manusia merupakan faktor yang paling menonjol memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Masheriza dan Seno Andri menyimpulkan bahwa insentif dan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, tetapi insentif merupakan faktor yang paling menonjol memengaruhi kualitas pelayanan⁶. Variabel pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif inilah yang seharusnya menjadi fokus perhatian otoritas pendidikan di samping pemilihan variabel ini dianggap relevan untuk mengaplikasikan fungsi keilmuan yang pelajari dan sebagai sebuah konsep gagasan yang original, dan belum ada pihak yang meneliti dengan variabel dan obyek yang sama.

Pengembangan sumberdaya manusia sangat penting bagi tenaga kerja untuk lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan yang dijabat atau akan dijabat ke depan. Tidak terlalu jauh dalam instansi pendidikan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sering dilakukan sebagai upaya meningkatkan kinerja para tenaga kerja pendidikan yang dianggap belum mampu untuk mengemban pekerjaannya karena faktor perkembangan kebutuhan masyarakat dalam pendidikan. Secara deskripsi tertentu potensi para pekerja pendidikan mungkin sudah memenuhi syarat administrasi pada pekerjaannya, tapi secara aktual para pekerja pendidikan harus mengikuti atau mengimbangi perkembangan pendidikan sesuai dengan tugas yang dijabat atau yang akan dijabatnya. Hal ini yang mendorong pihak instansi pendidikan untuk

⁶ Masheriza dan Seno Andri, "Pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kualitas pelayanan" *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Volume 2, Nomor 3, Juli 2014, hlm. 227-360.

memfasilitasi pelatihan dan pengembangan karir para tenaga kerja pendidikan guna mendapatkan hasil kinerja yang baik, efektif dan efisien.

Management thought yang dikemukakan Taylor, bahwa tenaga kerja membutuhkan latihan kerja yang tepat. Teori ini sangat tepat untuk menghindari kemungkinan terburuk dalam kemampuan dan tanggung jawab bekerja, sehingga dalam menyelesaikan tugas jabatan lebih efektif dan efisien sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan⁷. Dalam instansi pendidikan biasanya para tenaga kerja yang akan menduduki jabatan baru yang tidak didukung dengan pendidikannya atau belum mampu melaksanakan tugasnya, biasanya upaya yang ditempuh adalah dengan melakukan pelatihan dan pengembangan karir. Dengan melalui pelatihan dan pengembangan, tenaga kerja akan mampu mengerjakan, meningkatkan, mengembangkan pekerjaannya.

Lain halnya dengan pengembangan sumber daya manusia, insentif dirancang untuk memberikan rangsangan atau memotivasi pegawai agar berusaha meningkatkan produktivitas kerjanya. Insentif adalah suatu sarana memotivasi berupa materi maupun non-materi, yang diberikan sebagai suatu perangsang ataupun pendorong dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dalam organisasi⁸. Sedangkan Manullang menyatakan, insentif merupakan motivasi atau

⁷Frederick Winslow Taylor, *The Principles of Scientific Management* (Minnesota: Filiquarian Publishing, 2007), 45.

⁸Gorda, IGN, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Penerbit STIE Satya Dharma Singaraja, 2004), 141.

sarana yang menimbulkan dorongan⁹. Menurut Cascio insentif didefinisikan sebagai variabel penghargaan yang diberikan kepada individu dalam suatu kelompok, yang diketahui berdasarkan perbedaan dalam mencapai hasil kerja. Ini dirancang untuk memberikan rangsangan atau memotivasi karyawan berusaha meningkatkan produktivitas kerjanya¹⁰.

Pada dasarnya insentif senantiasa dihubungkan dengan balas jasa atas prestasi ekstra yang melebihi suatu standar yang telah ditetapkan serta telah disetujui bersama. Insentif memberikan penghargaan dalam bentuk pendapatan ekstra untuk usaha ekstra yang dihasilkan. Pengaturan insentif harus ditetapkan dengan cermat dan tepat serta harus dikaitkan secara erat dengan tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan. Jumlah insentif yang diberikan kepada seseorang harus dihubungkan dengan jumlah atau apa yang telah dicapai selama periode tertentu, sesuai dengan rumus pembagian yang telah diketahui semua pihak secara nyata.

Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun adalah sekolah di lingkungan kementerian agama. Dalam mengemban tugas dan visinya sebagai pusat unggulan dalam bidang pendidikan dan keagamaan diharapkan mampu menyelenggarakan pendidikan yang bermutu. Untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu, dibutuhkan komitmen yang kokoh diantara seluruh civitas akademika Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun untuk saling berkontribusi. Dengan bertambahnya jumlah peminat siswa tersebut pengelolaan pendidikan harus diimbangi dengan

⁹ Manullang, M, *Management Personalia* (Jakarta: Balai Aksara, 2003), 147.

¹⁰Cascio Wayne F, *Managing Human Resources, Productivity, Quality of Work Life, Profit*, Fourth edition, Mc GrawHill, 1995), 377.

pemberian pelayanan yang baik, mengikuti aturan akademik yang telah ditetapkan, sebagai dasar untuk dilaksanakan oleh seluruh civitas akademika yaitu staf administrasi, guru, siswa dan manajemen pengelola pendidikan. Untuk dapat menyinkronkan peraturan akademik tersebut dengan tujuan yang diharapkan diperlukan adanya komitmen yang kokoh dari masing-masing pihak yaitu siswa, guru, staf administrasi dan manajemen untuk melaksanakan dan mengevaluasi aktifitasnya sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi lembaga.

Prioritas di bidang pelayanan yang diberikan kepada siswa tentunya adalah bidang pelayanan guru. Jasa pelayanan guru yang berkualitas, diharapkan mampu memberikan kepuasan siswa, dan siswa penerima layanan dapat memberikan evaluasi atas jasa layanan yang diterimanya. Kedua belah pihak mempunyai hubungan timbal balik sehingga masing-masing pihak memperoleh kepuasan yang sama. Berkaitan dengan kepuasan pelayanan siswa sebagai agen pengguna jasa layanan perlu mendapat perhatian khusus, karena dari siswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun. Semakin bertambahnya minat siswa baru yang ingin menempuh pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun bukan semata dipandang sebagai keberhasilan pendidikan, namun lebih karena kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan siswa.

Berdasarkan studi pendahuluan, dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari terdapat keluhan dari kalangan siswa berkaitan dengan rasa kurang puasnya atas pelayanan yang diberikan guru. Beberapa keluhan terkait dengan sistem

pelayanan yang diberikan tersebut, antara lain¹¹: (1) kurang optimalnya pelayanan guru sikap ramah tamah dalam pelayanan, ketanggapan dan sikap empati atas keluhan yang disampaikan siswa, (2) kurangnya sosialisasi informasi atas setiap regulasi yang dikeluarkan oleh guru, (3) belum maksimalnya peran wali kelas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. (4) kemampuan profesional yang meliputi: menguasai bidang studi dalam kurikulum sekolah dan menguasai bahan pendalaman/aplikasi bidang studi, mengelola program belajar mengajar, mengelola kelas, menggunakan media dan sumber, mengelola interaksi belajar mengajar, menilai prestasi siswa untuk kepentingan pendidikan, mengenal fungsi dan program bimbingan penyuluhan guna keperluan mengajar masih dirasa kurang. Hal tersebut perlu mendapat perhatian, jawaban dan perbaikan-perbaikan yang lebih serius, sehingga pelaksanaan kegiatan akademik Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun dapat berjalan lebih baik.

Siswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh siswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian kualitas pelayanan guru dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas siswa dalam pengembangan Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun di masa yang akan datang.

¹¹ Nurul dan Bagas, *Wawancara*, Madiun, 03 Februari 2018.

Kegiatan akademik menjadi isu yang perlu mendapat perhatian dari seluruh komponen yang terkait dalam pengembangan Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun. Pelayanan akademik sangat bersentuhan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan guru, agar siswa yang dilayani merasa puas dan akhirnya mempunyai loyalitas terhadap instansi atau lembaganya. Loyalitas siswa yang tinggi tidak dapat langsung diperoleh dengan memberikan kualitas pelayanan guru yang baik saja, namun harus dievaluasi juga kepuasan siswa mereka. Kepuasan yang tinggi tentunya akan berdampak kepada loyalitas yang tinggi pula. Loyalitas siswa, tercermin dalam perilaku-perilaku seperti turut menjaga citra atau nama baik dan merekomendasikan hal-hal yang positif terhadap orang lain selama siswa tersebut mengikuti proses pendidikan maupun setelah melalui proses pendidikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang *“Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pola Insentif terhadap Kualitas Pelayanan Guru Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018”*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah dengan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah pengembangan sumber daya manusia berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun pelajaran 2017/2018?

2. Apakah kebijakan pola insentif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun pelajaran 2017/2018?
3. Apakah pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun pelajaran 2017/2018?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diutarakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah sumber daya manusia dan pola insentif secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 .

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberi manfaat, antara lain;

1. Manfaat teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif sehingga kualitas pelayanan guru dapat meningkat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat dari segi praktis, adapun manfaatnya adalah ;

- a. Memberikan informasi dan bahan pertimbangan bagi pengelola lembaga pendidikan untuk pengambilan keputusan oleh kepala sekolah dan pihak-pihak terkait dalam pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif untuk meningkatkan kualitas pelayanan guru.
- b. Memberikan masukan kepada kepala madrasah tentang kualitas pelayanan guru dipengaruhi oleh pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif, sehingga peningkatan pada dua hal tersebut sangat penting.
- c. Menambah dan mengembangkan wawasan pengetahuan penulis mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, pola insentif dengan kualitas pelayanan guru.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yenny Yuniarti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi” Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan sebesar 54,2% dan secara parsial masing-masing keandalan 19,98%, daya tanggap 23,25%, bukti fisik 25,34%, empati 21,57%, dan jaminan 18,10%¹².

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tujuan penelitian untuk menguji pengaruh antar variabel, penelitian sama-sama dilakukan dilembaga pendidikan, teknik analisis data menggunakan regresi berganda sedangkan perbedaan kualitas pelayanan bertindak sebagai variabel bebas.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Widodo Sunaryo dan Djoehana dengan judul: “Studi Korelasional Antara Efektivitas Program Pelatihan dan Kepribadian dengan Kualitas Layanan Guru SMP Swasta se-Kecamatan Parakan salak Kabupaten Sukabumi. Dari hasil penelitian disimpulkan terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara efektivitas program pelatihan dengan kualitas layanan guru dengan koefisien korelasi $r_{y_1} = 0,7116$, dan koefisien determinasi $r_{y_2} = 0,5064$ yang berarti kontribusi Efektivitas Program Pelatihan terhadap

¹²Yenny Yuniarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*, Jurnal Trikonomika Universitas Jambi, Volume 13, No. 1, Juni 2014, Hal. 49–6.

Kualitas Layanan Guru sebesar 50,64%¹³.

Penelitian yang dilakukan Widodo Sunaryo ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kualitas pelayanan guru sebagai variabel dependen, teknik analisis data yang digunakan regresi sederhana maupun berganda sedangkan perbedaaan dengan penelitian sebelumnya yakni tujuan penelitian untuk memelajari hubungan (korelasional) antar variabel, dilakukan dilembaga pendidikan swasta, dan responden guru non PNS,

Laila Zulhijja dan Misbahuddin Azzuhri, dengan judul “Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan SDM Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Kediri”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pelatihan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, (2) pengembangan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, (3) pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, (4) pengembangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, (5) *organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja, (6) pelatihan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior*, (7) pengembangan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior*¹⁴.

¹³Widodo Sunaryo dan Djoehana, *Studi Korelasional Antara Efektivitas Program Pelatihan dan Kepribadiandengan Kualitas Layanan Guru SMP Swasta Se- Kecamatan Parakansalak Kabupaten Sukabumi*, (Universitas Pakuan Bandung, Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol. 1 No. 1, Januari 2016

¹⁴Laila Zulhijja dan Misbahuddin Azzuhri, “Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan SDM Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu tujuan penelitian untuk menguji pengaruh antar variabel, pengembangan sumber daya manusia bertindak sebagai variabel independen, dan teknik analisis data dengan regresi berganda sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni penelitian dilakukan di lembaga non kependidikan sedangkan penelitian yang akan dilakukan berada di lembaga pendidikan sekolah.

Ari Prasetio, dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Koefisien determinasi parsial (r^2) kualitas pelayanan sebesar 8.18%, harga sebesar 44.48%. Koefisien determinasi simultan (R^2) sebesar 0.725, hal ini berarti 72.5% kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga¹⁵.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya yakni kualitas pelayanan sebagai variabel penelitian, tujuan penelitian untuk menguji pengaruh antar variabel dan metode analisis data yang digunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah dilakukan di lembaga non pendidikan.

Dan Pariwisata Kabupaten Kediri”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 2, No 2: 2013

¹⁵Ari Prasetio, dengan judul penelitian “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, Management Analysis Journal 1(2)(2012), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang

B. Landasan Teori

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu bentuk aktivitas dari manajemen sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan¹⁶. Sementara itu Mondy dan Noe mengemukakan bahwa pengembangan sumberdaya manusia adalah suatu usaha yang terus menerus dan terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan tingkat kecakapan pegawai dan performa organisasi¹⁷.

Menurut Chris Rowley dan Keith Jackson pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan pekerja, demikian juga dengan kompetensi yang dikembangkan melalui pengembangan, pembelajaran organisasi, manajemen kepemimpinan, dan manajemen pengetahuan untuk kepentingan peningkatan kinerja¹⁸. Pendapat lain yang diungkapkan oleh Soekidjo Notoatmodjo bahwa yang dimaksud dengan pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan pendidikan, pelatihan, dan pengelolaan pegawai untuk mencapai suatu hasil yang optimal¹⁹.

¹⁶Malayu Hasibuan, *Menejemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Rosda Karya, 2000), 68.

¹⁷Mondy dan Noe, *Human Resource Management* (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2005)

¹⁸Chris Rowley dan Keith Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia: The Key Concept* Penerjemah: Elviyola Pawan (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 88.

¹⁹Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 3.

Pendapat Adrew E. yang dikutip oleh Anwar Prabu Mangkunegara, yang membedakannya antara pengembangan dan pelatihan, yaitu: Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas. Pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi yang pegawai manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk mencapai tujuan yang umum²⁰.

Dari beberapa pengertian di atas dapat dikatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah merupakan serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap, dan kinerja individu atau kelompok dalam jangka panjang untuk mencapai tujuan organisasi.

b. Tujuan dan Pentingnya Pengembangan Sumber Daya Manusia

Tujuan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menurut Mangkunegara antara lain²¹:

- 1) Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja
- 3) Meningkatkan kualitas kerja
- 4) Meningkatkan ketepatan perencanaan sumber daya manusia
- 5) Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja
- 6) Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal
- 7) Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja

²⁰Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber daya Manusia* (Jakarta: Refika Aditama, 2003), 50.

²¹ *Ibid.*, 52.

- 8) Menghindarkan keusangan
- 9) Meningkatkan perkembangan pribadi pegawai

Selain itu, alasan diperlukannya program pengembangan sumber daya manusia menurut Anwar Prabu Mangkunegara²², yaitu :

- 1) Analisis Organisasi

Menganalisis tujuan organisasi, sumber daya yang ada, dan lingkungan organisasi yang sesuai dengan kenyataan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengadakan survai sikap pegawai terhadap kepuasan kerja, persepsi pegawai, dan sikap pegawai dalam administrasi. Di samping itu, analisis organisasi dapat menggunakan *turnover*, absensi, kartu pelatihan, daftar kemajuan pegawai dan data perencanaan pegawai

- 2) Analisis pekerjaan dan tugas

Analisis pekerjaan dan tugas merupakan dasar untuk mengembangkan program *job-training*. Sebagaimana program pelatihan analisis job, dimaksudkan untuk membantu pegawai meningkatkan pengetahuan, skill dan sikap terhadap suatu pekerjaan.

- 3) Analisis pegawai

Analisis pegawai difokuskan pada identifikasi khusus kebutuhan pelatihan bagi pegawai yang bekerja pada jobnya baik itu secara individu maupun kelompok.

²² *Ibid.*, 52-53.

4) Adanya pegawai baru

Pegawai-pegawai baru sangat memerlukan pelatihan orientasi. Mereka perlu memahami tujuan, aturan-aturan, dan pedoman kerja yang ada pada organisasi perusahaan. Di samping itu, mereka perlu memahami kewajiban-kewajiban, hak dan tugasnya sesuai dengan pekerjaannya.

5) Adanya penemuan-penemuan baru

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi modern, banyak ditemukan peralatan-peralatan baru yang lebih canggih daripada peralatan kantor yang digunakan sebelumnya. Pegawai-pegawai yang akan menggunakan peralatan baru tersebut perlu mendapatkan pelatihan agar dapat menggunakannya dengan sebaik-baiknya, misalnya penggunaan komputer.

Adapun cara menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan dapat dilakukan sebagai berikut: (1) analisis jabatan, dengan pembuatan standar-standar pelaksanaan kerja untuk setiap jabatan dapat ditentukan kebutuhan pelatihan maupun pengembangan, (2) tes psikologis, dipergunakan untuk menentukan peserta pelatihan maupun pengembangan yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang telah ditentukan. Tes psikologis mempunyai validitas tinggi dalam memprediksi kemampuan pegawai yang akan menjadi peserta pelatihan atau pengembangan, (3) penyelidikan moral, dapat dipergunakan untuk menentukan kebutuhan pelatihan maupun pengembangan, misalnya mengukur sikap moral peserta sebelum dan sesudah pelatihan atau pengembangan, (4) analisis kegiatan,

dipergunakan untuk menentukan kesesuaian antara bidang pekerjaan peserta dengan jenis pelatihan maupun pengembangan²³.

c. Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM sebagai pembeda dari kegiatan pelatihan untuk pekerjaan tertentu telah menjadi perhatian dari aktivitas manajemen sumber daya manusia. Melalui kegiatan pengembangan pegawai yang ada, pengembangan SDM berusaha mengurangi ketergantungan organisasi terhadap pengangkatan pegawai baru. Jika pegawai dikembangkan secara tepat, lowongan formasi, melalui kegiatan perencanaan SDM akan dapat diisi secara internal. Promosi dan transfer juga memperlihatkan kepada pegawai bahwa mereka mempunyai suatu karier, tidak sekedar bekerja. Dari sini organisasi dapat memperoleh keuntungan atas meningkatnya kontinuitas operasi dan juga makin besarnya komitmen para pegawai terhadap organisasi.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara ada beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam pengembangan SDM yaitu²⁴:

1. Tujuan dan sasaran pengembangan. Setiap pengembangan harus terlebih dahulu ditetapkan secara jelas sasaran dan tujuan yang ingin dicapai dan dapat terukur. Apakah sasaran pengembangan untuk meningkatkan pengetahuan (*conceptual skills*) ketrampilan teknis (*technical skills*) atau kecakapan memimpin (*managerial skills*).

²³ Ibid., 56.

²⁴ Ibid., 51.

2. Para pelatih harus ahlinya yang berkualitas memadai (*profesional*). Pelatih yang baik hendaknya memiliki syarat yaitu; (a) *teaching skills*, mempunyai kecakapan untuk mendidik, membimbing, memberi petunjuk, dan mentransfer pengetahuannya kepada peserta pengembangan, (b) *communication skills*, mempunyai kecakapan komunikasi baik lisan maupun tulisan secara efektif, (c) *personality authority*, memiliki kewibawaan terhadap peserta pengembangan, berperilaku baik, kemampuan dan kecakapannya diakui, (d) *social skills*, mempunyai kemahiran dalam bidang sosial agar terjamin kepercayaan dan kesetiaan dari peserta pengembangan. Pelatih harus suka menolong, objektif dan senang jika anak didiknya maju serta dapat menghargai pendapat orang lain, (e) *technical competent*, berkemampuan teknis, kecakapan teoritis dan tangkas dalam mengambil keputusan, dan (f) stabilitas emosi, tidak boleh cepat marah, keterbukaan, tidak pendendam dan memberikan nilai yang objektif²⁵.
3. Materi pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai. (a) kurikulum, mata pelajaran yang diberikan harus mendukung tercapainya sasaran dari pengembangan, materi ditetapkan secara sistematis, jumlah jam pertemuan, (b) metode pengajaran, sangat bervariasi, menyenangkan dan mendorong peserta pelatihan agar lebih aktif, (c) sistem evaluasi yang jelas, setiap proses belajar mengajar harus diakhiri dengan ujian atau evaluasi untuk mengetahui sasaran pengembangan tercapai atau tidak.

²⁵ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 74-75.

4. Metode pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta. Metode pengembangan yang digunakan antara lain; (a) *understudy* adalah mempersiapkan peserta untuk melaksanakan pekerjaan atau mengisi posisi jabatan tertentu. Belajar dengan berbuat ditekankan melalui kebiasaan, tidak dilakukan tugas secara penuh, tetapi diberikan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Peserta diberikan beberapa latar belakang masalah dan pengalaman-pengalaman tentang suatu kejadian, kemudian mereka harus menelitinya dan membuat rekomendasi secara tertulis tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan tugas-tugas unit kerja serta dapat digunakan dengan jarak waktu yang lama, (b) *job rotasi*, melibatkan perpindahan peserta dari satu pekerjaan pada pekerjaan lainnya. Melibatkan penempatan kembali dengan asumsi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Dilakukan dengan menggunakan waktu 3 bulan sampai 2 tahun, (c) *coaching counseling*, adalah suatu prosedur mengajarkan pengetahuan dan keterampilan-keterampilan kepada pegawai. Pemberian bantuan kepada pegawai agar dapat berkembang secara optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Dilakukan oleh seorang ahli kepegawaian yang melibatkan hubungan manusiawi dan bantuan pemecahan masalah. Pengawasan langsung yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan.
5. Peserta pelatihan dan pengembangan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan, meliputi: (a) usia, belum mencapai batas usia pensiun, tidak lebih dari umur 50 tahun, (b) pengalaman kerja, yakni lamanya pegawai bekerja

pada lembaga yang bersangkutan atau segi kuantitas seseorang di dalam menjalani pekerjaannya, pengalaman kerja diukur dengan satuan waktu misalkan bulan atau tahun²⁶, dan (c) latar belakang, dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kesesuaian antara bidang ilmu yang ditempuh dengan bidang tugas dan jenjang pendidikan.

d. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Bangun ada beberapa metode dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, antara lain:

1) Metode *On-The-Job Training*

Pegawai mempelajari pekerjaan sambil mengerjakannya secara langsung. Lembaga menggunakan orang dalam untuk melakukan pelatihan terhadap SDM mereka dan biasanya dilakukan oleh atasan dari peserta pelatihan. Metode ini dianggap lebih efektif dan efisien karena disamping biaya pelatihan yang lebih murah, tenaga kerja yang dilatih lebih mengenal baik pelatih mereka. Terdapat empat cara yang termasuk dalam metode pelatihan *on-the-job training*, yaitu: a) rotasi pekerjaan, pemindahan pekerjaan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya dalam organisasi, sehingga dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tenaga kerja, b) penugasan yang direncanakan, menugaskan tenaga kerja untuk mengembangkan kemampuan dan pengalamannya tentang pekerjaannya, c) pembimbingan pelatihan tenaga kerja yang dilatih langsung oleh atasannya. d) pelatihan posisi, tenaga kerja dilatih untuk dapat menduduki suatu posisi tertentu. Pelatihan ini diberikan kepada pegawai yang mengalami perpindahan pekerjaan.

²⁶ AM Tulus, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta, Gramedia, 1993), 133.

Sebelum pegawai dipindahkan ke pekerjaan baru, mereka terlebih dahulu diberikan pelatihan sehingga mereka dapat mengenal lebih dalam tentang pekerjaan yang akan dihadapinya²⁷.

2) Metode *Off-The-Job Training*

Pelatihan dilaksanakan pada saat dimana pegawai dalam keadaan tidak bekerja, dengan tujuan agar pegawai terpusat pada kegiatan pelatihan. Pelatih didatangkan dari luar organisasi, atau peserta mengikuti pelatihan di luar organisasi. Metode ini digunakan jika tidak tersedianya pelatih dalam lembaga. Metode ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain: a) *business games*, peserta dilatih dengan memecahkan suatu permasalahan, sehingga peserta dapat belajar dari masalah yang sudah pernah terjadi dalam lembaga lain. Metode ini bertujuan untuk mengasah kemampuan peserta dalam pengambilan keputusan dan melatih cara mengelola operasional lembaga dengan baik, b) *vestibule school*, pegawai dilatih menggunakan peralatan yang sebenarnya dan sistem pengaturan sesuai dengan yang sebenarnya terjadi di lapangan tetapi dilaksanakan di luar lembaga dan menggunakan pelatih khusus (*trainer specialist*). Salah satu bentuk dari metode ini adalah simulasi, c) *case study*, peserta dilatih untuk mencari penyebab timbulnya suatu masalah, kemudian peserta diminta untuk memecahkan permasalahan tersebut²⁸.

²⁷ Bangun Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Erlangga, 2012), 210.

²⁸ *Ibid.*, 211.

2. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Guru

Berdasarkan pendapat Ernest J McComick yaitu suatu organisasi perlu melibatkan sumber daya manusia pada aktivitas pelatihan dan pengembangan. Diharapkan dapat mencapai hasil lain daripada memodifikasi perilaku pegawai. Hal ini juga mendukung organisasi dan tujuan organisasi, seperti keefektifan produksi, pelayanan lebih efisien, menekan biaya produksi, meningkatkan kualitas dan menyebabkan hubungan pribadi lebih efektif²⁹.

Hasil penelitian La Ode Muhamad Ojoaksa menyebutkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam pelayanan publik, oleh karena semakin baik pengembangan sumber daya manusia diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan pengembangan sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, serta wawasan pegawai dalam mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi ketika menyelesaikan tugas. Implikasi pengembangan sumberdaya manusia dengan orientasi kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan sebagai upaya memberi manfaat kepada pelanggan melalui sumber daya manusia yang berkualitas. Integritas profesionalisme aparatur dalam melakukan pelayanan harus tetap mengutamakan rivalitas nilai-


²⁹ Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 53.

nilai etika yang meliputi pelayanan yang sama atas pelayanan yang diberikan³⁰. Berdasarkan keterangan di atas bisa disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan.

3. Pola Insentif

a. Pengertian Pola Insentif

Salah satu wujud kompensasi adalah insentif, sebagai salah satu cara bagi pimpinan organisasi untuk mendorong dan mengarahkan aktifitas-aktifitas para bawahan kearah yang lebih maju yang terutama diberikan pada pekerja yang bekerja secara optimal dan berprestasi dalam organisasi. Islam menjelaskan adanya perbedaan kompensasi atau insentif diantara pekerja, atas dasar kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan³¹. Sebagaimana dikemukakan dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaf : 19 berikut ini³²;


 وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya: ..dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.

Maksud dari potongan ayat di atas adalah kita akan memperoleh imbalan sesuai dengan apa yang kita kerjakan, seperti halnya dalam bekerja diorganisasi, apabila kita ingin memperoleh imbalan yang tinggi maka hendaknya diimbangi dengan kerja yang tinggi pula.

³⁰ La Ode Muhamad Ojoaksa, Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna. Jurnal Ilmu Manajemen, Universitas Halu Oleo Kendari 2017

³¹Ika Yunia Fauzia dan Abdul Qadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqasidussyari'ah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), 277.

³²Al-Qur'an, 46:19

Menurut Panggabean, insentif adalah kompensasi yang mengaitkan gaji dengan produktivitas. Insentif merupakan penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan³³. Menurut Rivai, insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan *gainsharing*, sebagai pembagian keuntungan bagi pegawai akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya. Sistem ini merupakan bentuk dari kompensasi langsung di luar gaji dan upah yang merupakan kompensasi tetap yang disebut sistem kompensasi berdasarkan kinerja (*pay for performance plan*)³⁴. Sedangkan Manullang menyatakan, insentif merupakan sarana motivasi atau sarana yang menimbulkan dorongan³⁵.

Dari pernyataan-pernyataan di atas maka dapat dikatakan bahwa pola insentif adalah bentuk atau model yang menjadi dasar rencana dalam pelaksanaan pemberian tambahan diluar pembayaran gaji, yang digunakan sebagai pendorong motivasi pegawai dari pimpinan organisasi kepada pegawai yang telah bekerja dengan baik dan mampu meraih prestasi dalam organisasi.

Perlu diketahui bahwa salah satu indikator pola insentif dalam penelitian ini sengaja tidak dipakai yaitu *profitabilitas* dikarenakan sekolah negeri merupakan salah satu organisasi nirlaba yang memiliki tujuan bukan untuk mencari keuntungan hal ini berdasarkan Permendikbud Nomor 44 Tahun 2012 tentang pungutan dan sumbangan biaya pendidikan. Tentunya modifikasi pada indikator penelitian yang disesuaikan dengan objek penelitian telah sesuai dengan pendapat

³³ Panggabean, M. S, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2002), 93.

³⁴ Veithzal Rivai, *MSDM Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 384.

³⁵ Manullang, M, *Management Personalia*. Cetakan Keenam. EdisiRevisi. (Jakarta: Balai Aksara.2003), 147.

Sugiyono yaitu instrumen yang mempunyai validitas eksternal bila kriteria di dalam instrumen disusun berdasarkan fakta-fakta empiris yang telah ada. Untuk itu penyusunan instrumen yang baik harus memperhatikan teori dan fakta di lapangan³⁶.

b. Syarat Pemberian Insentif

Syarat pemberian insentif agar mencapai tujuan dari pemberian insentif menurut Panggabean adalah³⁷:

- 1) Sederhana, peraturan dari sistem insentif harus singkat, jelas dan dapat dimengerti.
- 2) Spesifik, pegawai harus mengetahui dengan tepat apa yang diharapkan untuk mereka lakukan.
- 3) Dapat dicapai, setiap pegawai mempunyai kesempatan yang masuk akal untuk memperoleh sesuatu.
- 4) Dapat diukur, sasaran yang dapat diukur merupakan dasar untuk menentukan rencana insentif.

c. Tujuan Pemberian Insentif

Fungsi utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggungjawab dan dorongan kepada pegawai. Insentif menjamin bahwa pegawai akan mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan tujuan utama pemberian insentif adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja individu maupun kelompok. Secara lebih spesifik tujuan pemberian insentif dapat dibedakan dua

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 123.

³⁷ Panggabean, M. S, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 92.

golongan yaitu³⁸: 1) bagi Organisasi, tujuan dari pelaksanaan insentif dalam organisasi khususnya dalam kegiatan produksi adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai dengan jalan mendorong atau merangsang agar pegawai bekerja lebih bersemangat dan cepat, bekerja lebih disiplin dan kreatif. 2) bagi Pegawai, dengan adanya pemberian insentif pegawai akan mendapat keuntungan: a) standar kinerja dapat diukur secara kuantitatif. b) Standar kinerja diatas dapat digunakan sebagai dasar pemberian balas jasa yang diukur dalam bentuk uang. c) pegawai harus lebih giat agar dapat menerima uang lebih besar.

d. Indikator Pola Insentif

Setiap pekerja yang telah memberikan kinerja terbaiknya mengharapkan imbalan disamping gaji atau upah sebagai tambahan berupa insentif atas prestasi yang telah diberikannya. Dengan demikian, apabila organisasi dapat memberikannya, akan meningkatkan motivasi, partisipasi, dan membangun saling pengertian dan saling memercayai antara pekerja dan atasan.

Menurut Wibowo bentuk atau model insentif yang dapat diberikan pada pegawai pada sebuah organisasi adalah sebagai berikut ini³⁹:

1. Bonus, adalah penghargaan finansial yang diberikan tahunan sekali bayar, berdasarkan produktifitas, diberikan untuk bidang-bidang dan bakat penting serta untuk pekerjaan atau upaya yang luar biasa⁴⁰.
2. *Merit salary system*, berdasarkan (a) kinerja tinggi dengan karakteristik diantaranya berorientasi pada prestasi, memiliki percaya diri, berpengendalian

³⁸Ibid., 93.

³⁹Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 357-358.

⁴⁰Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid II Edisi 10 (Jakarta : Erlangga, 2008), 22.

diri, dan berkompentensi⁴¹, (b) prestasi kerja dengan karakteristik penilaian yaitu tanggung jawab dan uraian pekerjaan, kecepatan dalam penyelesaian tugas, konsistensi pegawai, kerjasama dan sikap pegawai⁴², (c) semangat kerja dengan ciri-ciri disiplin, kepuasan kerja, partisipasi, dan kerjasama⁴³, (d) berorientasi pada hasil kerja individu.

3. *Pay for performance*, berdasarkan kinerja, berdasarkan kinerja kelompok, dengan memberikan pembayaran sekali bayar
4. *Profit sharing plan*, rancangan insentif dengan memberikan bayaran kepada pegawai dalam bentuk uang tunai segera setelah laba ditentukan. Selain itu dapat berbentuk dana yang tidak dapat ditarik, diinvestasikan dalam surat berharga, diberikan pada saat pensiun, diberhentikan atau saat kematian⁴⁴.
5. *Gain sharing plan*, program insentif berdasarkan peningkatan kerja organisasi, peningkatan efisiensi biaya dan peningkatan kapasitas proses.
6. *Pay for knowledge*, merupakan program insentif untuk para pegawai atas belajar keterampilan dan pengetahuan baru atau menjadi cakap dipekerjaan berbeda. Ketika pegawai mendapatkan ketrampilan tambahan yang relevan dengan pekerjaan, individu maupun departemen yang dilayani mendapatkan manfaat⁴⁵.

⁴¹ Sarinah dan Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Jogjakarta: Deepublish, 2017), 185.

⁴² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan* (Bandung: Rosdakarya, 2007), 67.

⁴³ Ahmad Tohardi, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Universitas Tanjung Pura, 2002), 433.

⁴⁴ *Ibid.*, 26-27.

⁴⁵ *Ibid.*, 23.

4. Pengaruh Pola Insentif terhadap Kualitas Pelayanan Guru

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat.

Tingkat tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai berkaitan erat dengan sistem pemberian insentif yang diterapkan oleh lembaga tempat mereka bekerja. Pemberian insentif yang tidak tepat dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja seseorang. Penyusunan sistem pemberian insentif tidaklah mudah, lembaga harus memperhatikan peraturan yang berlaku dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya insentif pegawai. Dengan begitu lembaga dapat memberikan motivasi lebih baik kepada para pegawai yang selalu berusaha meningkatkan kinerjanya⁴⁶.

Penelitian yang dilakukan Muhammad Subki menyebutkan bahwa pemberian insentif berpengaruh terhadap kinerja guru di SMK Islamiyah Ciputat dengan tingkat prosentase sebesar 70,4%. Hal ini membuktikan bahwa setiap guru yang bekerja pada lembaga pendidikan, sangat mengharapkan pemberian insentif yang

⁴⁶ Hernita, "Pengaruh Kompensasi terhadap Motivasi Kerja Pegawai", *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi*, 07 (Juli, 2015), 111.

sesuai dengan tingkat kinerja dan pengabdian kepada lembaga pendidikan⁴⁷. Karena kinerja termasuk salah satu bagian dari aspek pelayanan sehingga dapat disimpulkan bahwa pola insentif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan guru disekolah.

5. Kualitas Pelayanan Guru

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Guru

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen⁴⁸. Menurut Kotler kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.⁴⁹ Sementara itu Lewis & Booms mengatakan *service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations*⁵⁰. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sedangkan guru ialah seorang pendidik profesional dengan tugas utamanya mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan

⁴⁷ Muhammad Subki, Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Guru Di Smk Islamiyah Ciputat. Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.

⁴⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 35

⁴⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehalindo, 2000), 25.

⁵⁰ Lewis, R.C. and Boom, B. H. (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality", (in: Berry, L., Shostack, G., Upah, G. -Ed., *Emerging Perspectives on Services Marketing*), American Marketing, Chicago, IL, pp. 99-107.

mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini melalui jalur formal pendidikan dasar dan pendidikan menengah⁵¹. Menurut Suparlan, guru dapat diartikan sebagai orang yang tugasnya terkait dengan upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dalam semua aspeknya, baik spiritual dan emosional, intelektual, fisikal, maupun aspek lainnya.⁵²

Dari definisi-definisi di atas dapat dikatakan bahwa yang dimaksud kualitas pelayanan guru adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh seorang pendidik profesional dalam lembaga formal guna memenuhi harapan siswa sebagai konsumen pendidikan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu organisasi. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk⁵³.

Pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan atau melebihi kualitas yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang

⁵¹ UU no.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, 2.

⁵² Suparlan, *Menjadi Guru Efektif* (Yogyakarta: Hikayat Publishing, 2008), 12.

⁵³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001), 70.

dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan ideal. Konsep kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh Parasuraman adalah SERVQUAL⁵⁴. Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL menurut Lupiyoadi terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut⁵⁵:

- a) *Tangibles* (Bukti fisik) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.
- b) *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c) *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain (a) sopan

⁵⁴ Parasuraman, Zeithaml and L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal Of Retailing*, 64 (1988), 23.

⁵⁵Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 182.

santun, (b) kredibilitas yakni sifat jujur, dapat dipercaya, interaksi dengan pelanggan, (c) komunikasi yakni menggunakan bahasa, kata yang jelas dan mudah dipahami, mendengarkan saran dan keluhan pelanggan, (d) keamanan yakni aman dari bahaya, terhindar dari keragu-raguan, kerahasiaan, dan (e) kompetensi.

- e) *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

c. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Sementara itu Atep Adya menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan dalam lembaga jasa termasuk pendidikan yaitu⁵⁶:

- 1) Pola manajemen organisasi, pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani pegawai dapat mendukung pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, diperlukan suatu pola manajemen yang didukung oleh sejumlah personil yang berkualitas, bekerja secara *teamwork*, berdedikasi dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap misi dan visi perusahaan

⁵⁶Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 37.

- 2) Penyediaan fasilitas pendukung, diharapkan dengan ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap akan mempengaruhi terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
- 3) Pengembangan sumber daya manusia, pegawai perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Program pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah usaha untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia dalam organisasinya dengan tujuan agar organisasi tersebut mampu merealisasikan visi misi mereka dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek
- 4) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara pegawai karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan. Iklim kerja dapat memengaruhi motivasi, prestasi dan kepuasan kerja, hal ini dengan membentuk harapan pegawai tentang konsekuensi yang akan timbul dari berbagai tindakan. Para pegawai mengharapkan imbalan, kepuasan, dan terkadang frustrasi dalam memersepsi iklim organisasi harus dihindari.
- 5) Pola insentif, pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi pegawai kepada organisasi akan menciptakan kepuasan kerja pegawai dan mendukung kearah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai

untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal. Selain itu pendorong pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat.

d. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi organisasi. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, pegawai, dan pelanggan. Menurut Wolkins, keenam prinsip tersebut terdiri atas⁵⁷:

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas organisasi harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2) Pendidikan

Semua pegawai, mulai dari manajer puncak sampai pegawai operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

⁵⁷Fandy Tjiptono, *Service, Quality and Satisfaction*, (Jogjakarta: Andy Offset, 2011), 203.

3) Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan organisasi untuk mencapai visi dan misinya.

4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan pegawai, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.

6) *Total Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi organisasi, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

6. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pola Insentif terhadap Kualitas Pelayanan Guru

Atep Adya menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan dalam lembaga jasa termasuk pendidikan yaitu⁵⁸: (a) pola manajemen organisasi, pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani pegawai dapat mendukung pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, (b) penyediaan fasilitas pendukung, diharapkan dengan ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap akan mempengaruhi terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen, (c) pengembangan sumber daya manusia, pegawai perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, (d) iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara pegawai karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan, dan (e) pola insentif, pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi pegawai kepada organisasi akan menciptakan kepuasan kerja pegawai dan mendukung kearah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dari pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan guru dimana ketiga variabel tersebut saling berkaitan dan saling mempengaruhi.

⁵⁸ Barata, *Dasar-dasar pelayanan Prima*, 37.

C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan landasan teori dan telaah terhadap hasil penelitian terdahulu, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah:

1. Jika pengembangan sumber daya manusia dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 baik
2. Jika pengembangan sumber daya manusia dilaksanakan tidak baik, maka kualitas pelayanan guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 kurang.
3. Jika pola insentif dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 baik.
4. Jika pola insentif dilaksanakan tidak baik, maka kualitas pelayanan guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 kurang.
5. Jika pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 baik.
6. Jika pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif dilaksanakan tidak baik, maka kualitas pelayanan guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 kurang.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara di dalam penelitian dan harus diuji kebenarannya sehingga dengan demikian suatu hipotesis diterima atau ditolak

hasilnya. Dalam penelitian kuantitatif, terdapat unsur hipotesis yang mana dalam penelitian ini akan mengambil hipotesis:

1. Pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

Ho : Pengembangan sumber daya manusia tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

Ha : Pengembangan sumber daya manusia berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

2. Pengaruh pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

Ho : Pola insentif tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018

Ha : Pola insentif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018

3. Pengaruh pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

Ho : Pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif secara bersama-sama tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas

pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

Ha : Pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.



BAB III

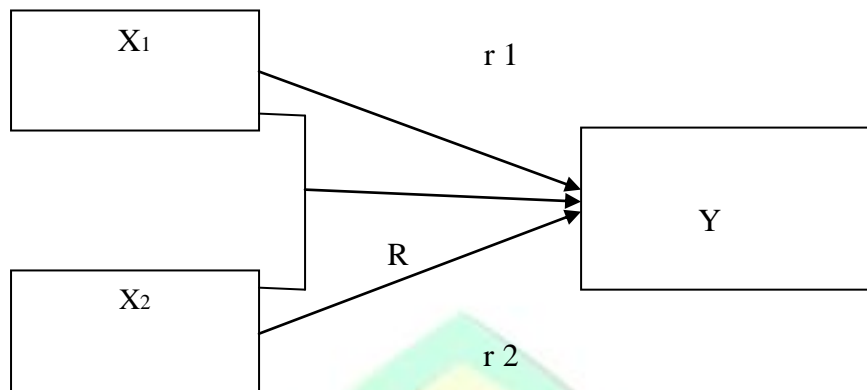
METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang datanya berupa angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasil penelitian ini pun diwujudkan dalam angka. Penelitian ini merupakan penelitian *expost-facto* yaitu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi yang kemudian meruntut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. Dalam rancangan penelitian ini, penulis menggunakan hubungan antara satu variabel terikat dengan dua variabel bebas. Adapun pengertian variabel yaitu segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya⁵⁹.

Adapun variabel yang akan dilibatkan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (variabel X) adalah pengembangan sumber daya manusia (variabel X₁) dan pola insentif (variabel X₂), sedangkan variabel terikat (variabel Y) adalah kualitas pelayanan guru. Rancangan ini dapat disajikan dalam bentuk paradigma sebagai berikut:

⁵⁹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 38.



Gambar 3.1 Hubungan antar variabel

Keterangan:

X₁ : Variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia

X₂ : Variabel Pola Insentif

Y : Variabel Kualitas Pelayanan Guru

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian⁶⁰. Penelitian ini menempatkan pengembangan sumber daya manusia (X₁), pola insentif (X₂) sebagai variabel *independent* dan kualitas pelayanan guru (Y) sebagai variabel *dependent*.

2. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁶⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan Praktik*, (Jakarta: Reineka Cipta, 2010), 118.

- 1) Dalam penelitian ini yang dimaksud pengembangan sumber daya manusia adalah serangkaian aktivitas yang dirancang oleh Tim Kepegawaian beserta kepala sekolah MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap, dan kinerja guru dalam jangka panjang untuk mencapai tujuan sekolah. Pengukuran variabel pengembangan sumber daya manusia merujuk pada teori dari Anwar Prabu Mangkunegara dengan indikator sebagai berikut⁶¹:
 - a. Tujuan dan sasaran pengembangan, setiap pengembangan harus terlebih dahulu ditetapkan secara jelas sasaran yang ingin dicapai dan dapat terukur. Apakah sasaran pengembangan untuk meningkatkan pengetahuan (*conceptual skills*) keterampilan teknis (*technical skills*) atau kecakapan memimpin (*managerial skills*)
 - b. Pelatih harus profesional, pelatih yang baik hendaknya memiliki syarat yaitu; (a) *teaching skills*, mempunyai kecakapan untuk mendidik, membimbing, memberi petunjuk, dan mentransfer pengetahuannya kepada peserta pengembangan, (b) *communication skills*, mempunyai kecakapan komunikasi baik lisan maupun tulisan secara efektif, (c) *personality authority*, memiliki kewibawaan terhadap peserta pengembangan, berperilaku baik, kemampuan dan kecakapannya diakui, (d) *social skills*, mempunyai kemahiran dalam bidang sosial agar terjamin kepercayaan dan kesetiaan dari peserta pengembangan. Pelatih harus suka menolong, objektif dan senang jika anak didiknya maju serta dapat menghargai

⁶¹Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber daya Manusia*, (Jakarta: Refika Aditama, 2003), 51.

pendapat orang lain, (e) *technical competent*, berkemampuan teknis, kecakapan teoretis dan tangkas dalam mengambil keputusan, dan (f) stabilitas emosi, tidak boleh cepat marah, terbuka, memberikan nilai yang objektif.

- c. Materi disesuaikan dengan tujuan, yakni materi harus ditetapkan secara sistematis, berdasarkan tahapan-tahapan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, jumlah jam pertemuan, metode pengajaran dan sistem evaluasi yang jelas
- d. Metode disesuaikan dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta. Metode pengembangan yang digunakan antara lain; (a) *understudy* adalah mempersiapkan peserta untuk melaksanakan pekerjaan atau mengisi posisi jabatan tertentu. Belajar dengan berbuat ditekankan melalui kebiasaan, tidak dilakukan tugas secara penuh, tetapi diberikan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Peserta diberikan beberapa latar belakang masalah dan pengalaman-pengalaman tentang suatu kejadian, kemudian mereka harus menelitinya dan membuat rekomendasi secara tertulis tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan tugas-tugas unit kerja serta dapat digunakan dengan jarak waktu yang lama, (b) *job rotasi*, melibatkan perpindahan peserta dari satu pekerjaan pada pekerjaan lainnya. Melibatkan penempatan kembali dengan asumsi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Dilakukan dengan menggunakan waktu 3 bulan sampai 2 tahun, (c) *coaching counseling*, adalah suatu prosedur mengajarkan pengetahuan dan keterampilan-keterampilan kepada

pegawai. Pemberian bantuan kepada pegawai agar dapat berkembang secara optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Dilakukan oleh seorang ahli kepegawaian yang melibatkan hubungan manusiawi dan bantuan pemecahan masalah. Pengawasan langsung yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan

- e. Peserta harus memenuhi persyaratan, dari mulai usia, pengalaman kerja, dan latar belakang pendidikannya.
- 2) Dalam penelitian ini yang dimaksud pola insentif adalah bentuk atau model dalam pelaksanaan pemberian tambahan diluar pembayaran gaji oleh MAN 2 Kota Madiun tahun pelajaran 2017/2018, yang digunakan sebagai pendorong motivasi pegawai dari kepala sekolah kepada guru yang telah bekerja dengan baik dan mampu meraih prestasi dalam lembaga sekolah. Pengukuran variabel pola insentif merujuk pada teori Wibowo sebagai berikut⁶²:
- a. Bonus, dengan diberikan setiap setahun, berdasar produktivitas, bidang dan bakat penting, serta diberikan atas upaya luar biasa,
 - b. *Merit salary system*, berdasarkan kinerja tinggi, prestasi kerja, semangat kerja, berorientasi pada hasil kerja individu serta untuk kelanjutan kinerja yang baik.
 - c. *Pay for performance*, dengan berdasarkan kinerja, berdasarkan kinerja kelompok, dengan memberikan pembayaran sekali bayar
 - d. *Profit sharing plan*, diberikan dalam bentuk tunai, investasi, diberikan pada saat pensiun, diberhentikan, atau kematian.

⁶²Wibowo, *Manajemen Kinerja*, 357-358.

- e. *Gain sharing plan*, berdasarkan peningkatan kerja organisasi, fokus pada peningkatan efisiensi biaya, dan peningkatan kapasitas proses,
 - f. *Pay for knowledge*, atas belajar ketrampilan dan pengetahuan baru, cakap dipekerjaan berbeda.
- 3) Dalam penelitian ini yang dimaksud kualitas pelayanan guru adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh guru PNS MAN 2 Kota Madiun tahun pelajaran 2017/2018 guna memenuhi harapan siswa. Pengukuran variabel kualitas pelayanan guru merujuk pada teori Parasuraman, Zeithaml and L. Berry dengan indikator sebagai berikut⁶³:
- a. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.
 - b. *Reliability*, yakni tepat waktu, adil, simpatik, akurat dan terpercaya
 - c. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu, pelayanan yg cepat, dan penyampaian informasi yang jelas.
 - d. *Assurance*, yaitu sopan santun, kredibilitas, keamanan memiliki komunikasi yang baik, dan berkompotensi.
 - e. *Empathy*, yaitu memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, waktu pengoperasian yang nyaman.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik angket (kuesioner) adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam bentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan harus diisi oleh responden. Dalam penelitian ini

⁶³Parasuraman, Zeithaml and L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal Of Retailing*, 64 (1988), 23.

menggunakan teknik angket terstruktur yaitu kuisisioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban, sehingga responden hanya tinggal memberi tanda pada jawaban yang dipilih. Bentuk jawaban kuisisioner terstruktur adalah tertutup, artinya pada setiap item sudah tersedia alternatif jawaban⁶⁴. Teknik angket di sini untuk mencari data tentang pengembangan sumber daya manusia, pola insentif dan kualitas pelayanan guru MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

D. Instrumen Penelitian

1. Jenis Instrumen

Untuk memperoleh data-data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik angket/kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden).⁶⁵ Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.⁶⁶ Dengan demikian kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶⁷

Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang telah memiliki alternatif jawaban yang tinggal dipilih oleh responden. Pengumpulan data menggunakan angket yang mengacu pada *skala Likert* dengan skor sebagai berikut:

⁶⁴Andhita Dessy Wulansari, *Penelitian Pendidikan Suatu Pendekatan Praktik dengan Menggunakan SPSS* (Ponorogo: Stain Press Ponorogo), 69.

⁶⁵ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 219.

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendektan Praktek*, 194.

⁶⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 199.

Tabel 3.1 Pedoman Penskoran

Pernyataan Positif	Skor	Pernyataan Negatif	Skor
Sangat Setuju	4	Sangat Setuju	1
Setuju	3	Setuju	2
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	4

Pengumpulan data menggunakan angket dalam penelitian ini adalah untuk mencari data mengenai bagaimana Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pola Insentif dan Kualitas Pelayanan Guru Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

2. Kisi-kisi Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena yang diamati disebut variabel penelitian⁶⁸.

Adapun kisi-kisi instrumen dapat dijelaskan pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Subvariabel	Indikator	Item pernyataan sebelum uji coba	Item pernyataan setelah uji coba
Pengembangan Sumber Daya Manusia (X ₁)	1. Tujuan dan sasaran pengembangan	1.1. Tujuan dan sasaran harus jelas, 1.2. Terukur	1,2 3,4	1,2 3,4
	2. Pelatih profesional	2.1. Kemampuan Mengajar, 2.2. Ketrampilan komunikasi 2.3. Otoritas	5,6 7,8 9,10	5,6 7,8 9,10

⁶⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kuantitatif* (Bandung: CV Alfabeta, 2005), 148.

Variabel	Subvariabel	Indikator	Item pernyataan sebelum uji coba	Item pernyataan setelah uji coba
		kepribadian 2.4. Keterampilan sosial, 2.5. Kemampuan teknis, 2.6. Stabilitas emosi,	11,12 13,14, 15,16	11,12 13,14, 15,
	3. Materi disesuaikan dengan tujuan	1.1. Kurikulum 1.2. Metode pengajaran 1.3. Sistem evaluasi yang jelas	17,18 19,20 21,22	18 19,20 21,22
	4. Metode pengembangan	4.1 Pegawai Pengganti 4.2 Rotasi pekerjaan 4.3 Pembinaan dan Konseling	23,24 25,26 27,28	23, 25,26 27,28
	5. Peserta pengembangan harus memenuhi syarat	5.1. Usia, 5.2. Pengalaman kerja, 5.3. Latar belakang pendidikan	29,30 31,32 33,34	29,30 31,32 33,34
Pola Insentif (X ₂)	1. Bonus	1.1. Diberikan setiap setahun, 1.2. Berdasar produktifitas, 1.3. Bidang dan bakat penting, 1.4. Diberikan atas upaya luar biasa	1,2 3,4 5,6 7,8	1,2 3,5, 6,7
	2. Pembayaran atas prestasi kerja	2.1. Berdasarkan kinerja tinggi, 2.2. Prestasi kerja, 2.3. Semangat kerja, 2.4. Berorientasi pada hasil kerja individu	9,10 11,12 13,14 15,16	9,10 11,12 13,14 15,16
	3. Pembayaran atas kinerja yang dilakukan	3.1. Berdasarkan kinerja, 3.2. Berdasarkan kinerja kelompok, 3.3. Pembayaran	17,18 19,20 21,22	17,18 19,20 21,22

Variabel	Subvariabel	Indikator	Item pernyataan sebelum uji coba	Item pernyataan setelah uji coba
		sekali bayar		
	4. Pembagian Keuntungan	4.1. Diberikan dalam bentuk tunai, 4.2. Investasi, 4.3. Diberikan pada saat pensiun, atau kematian	23,24 25,26 27,28	23,24 25,26 27,28
	5. Pembagian Pendapatan	5.1. Berdasarkan peningkatan kinerja organisasi, 5.2. Fokus pada peningkatan efisiensi biaya, 5.3. Peningkatan kapasitas proses,	29,30 31,32 33,34	29,30 31,32 33,34
	6. Pembayaran atas Pengetahuan yang dimiliki	6.1. Belajar ketrampilan dan pengetahuan baru, 6.2. Cakap dipekerjaan berbeda	35,36 37,38	35,36 37,38
Kualitas Pelayanan Guru (Y)	1. Bukti Fisik	1.1. Fasilitas fisik 1.2. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan 1.3. Penampilan pegawainya	1,2 3,4 5,6	,2,4,6
	2. Kehandalan	2.1. Tepat waktu 2.2. Adil, 2.3. Simpatik, 2.4. Akurasi tinggi	7,8 9,10 11,12 13,14	7,8 9,10 11,12 13,14
	3. Daya Tanggap	3.1. Kemauan untuk membantu 3.2. Pelayanan cepat dan tepat 3.3. Penyampaian informasi yang jelas,	15,16 17,18 19,20	15,16 17,18 19,20

Variabel	Subvariabel	Indikator	Item pernyataan sebelum uji coba	Item pernyataan setelah uji coba
	4. Jaminan	4.1. Komunikasi 4.2. Kredibilitas 4.3. Keamanan 4.4. Kompetensi 4.5. Sopan santun	21,22 23,24 25,26 27,28 29,30	21,22 23,24 25,26 27,28 29,30
	5. Empati	5.1. Memberikan pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, 5.2. Memahami kebutuhan pelanggan, 5.3. Waktu pengoperasian yang nyaman	31,32 33,34 35,36	31,32 33,34 35,36

3. Uji Coba Instrumen

Kegiatan pengujian instrumen penelitian meliputi dua hal yaitu, pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen sangat penting karena berkaitan dengan proses pengukuran yang cenderung keliru. Apalagi variabel-variabel yang diteliti sifatnya abstrak sehingga sukar untuk dilihat dan divisualisasikan secara realita. Sebagai upaya untuk memaksimalkan kualitas instrumen penelitian dan meminimalkan kecenderungan kekeliruan maka uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian perlu dilakukan.

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner.⁶⁹ Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkap suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan dari uji

⁶⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 52.

validitas adalah untuk mengukur apakah pernyataan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur yang hendak kita ukur. Uji validitas terhadap instrumen dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrumen yang dipergunakan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas instrumen yang penulis lakukan meliputi validitas Isi dan Validitas Empirik

a. Uji Validitas Isi

Validitas isi adalah derajat dimana sebuah tes mengukur cakupan substansi yang diukur.⁷⁰ Validitas isi berkaitan dengan apakah item-item instrumen menggambarkan pengukuran dalam cakupan yang ingin diukur. Validitas isi pada umumnya ditentukan oleh pertimbangan tim panel ahli atau *expert* dalam hal ini adalah Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd, dan Dr. Mukhibat, M.Ag. Tidak terdapat formula matematis untuk menghitung dan tidak ada cara untuk menunjukkan secara pasti. Tetapi untuk memberikan gambaran suatu instrumen penelitian divalidasi dengan menggunakan validitas ini, pertimbangan tim panel ahli tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut : Tim panel ahli diminta untuk mengamati secara cermat semua item dalam instrumen penelitian yang hendak divalidasi. Kemudian diminta untuk mengoreksi semua item yang telah dibuat. Dan pada akhir perbaikan, diminta untuk memberikan pertimbangan tentang bagaimana instrumen tersebut menggambarkan cakupan isi yang hendak diukur. Pertimbangan tim panel ahli mencakup juga apakah semua aspek yang hendak diukur telah dicakup melalui item-item pertanyaan dalam instrumen penelitian.

⁷⁰ Sukardi, *Metodologi Penelitian*, 123.

b. Uji Validitas Empirik

Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan dan kesahihan atau instrumen untuk mendapatkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan peneliti. Untuk menguji validitas instrumen dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis validitas konstruk, sebab variabel dalam penelitian ini berkaitan dengan fenomena dan objek yang abstrak tetapi gejalanya dapat diamati dan diukur.

Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% maka soal dinyatakan valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka soal dinyatakan tidak valid. Untuk keperluan uji validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 30 responden ($r_{tabel} : 0,361$) dengan menggunakan 108 item pernyataan yang terdiri dari 34 butir soal untuk variabel pengembangan sumber daya manusia, 38 butir soal untuk variabel pola insentif, dan 36 butir soal untuk variabel kualitas pelayanan guru. Data yang diperoleh dari hasil uji coba kemudian ditabulasikan dan hasilnya dianalisis. Untuk mengukur uji validitas, pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 19.

Setelah dilakukan uji validitas sesuai dengan prosedur sebagaimana uraian di atas maka didapatkan hasil analisis butir masing-masing instrumen penelitian sebagaimana berikut:

1) Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dari hasil perhitungan uji validitas item instrumen terhadap 34 butir soal untuk variabel pengembangan sumber daya manusia dengan menggunakan aplikasi SPSS 19, ternyata 3 butir soal dinyatakan tidak valid yaitu butir

pernyataan nomer 16, 17 dan 24. Adapun untuk mengetahui skor jawaban angket untuk uji validitas variabel pengembangan sumber daya manusia dapat dilihat pada Lampiran 2 halaman 112.

Tabel 3.3 Rekapitulasi Uji Validitas Butir Soal Instrumen Penelitian tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia

No Soal	"r" hitung	"r" tabel	Keterangan
1	0,863	0,361	Valid
2	0,863	0,361	Valid
3	0,863	0,361	Valid
4	0,863	0,361	Valid
5	0,412	0,361	Valid
6	0,647	0,361	Valid
7	0,949	0,361	Valid
8	0,660	0,361	Valid
9	0,949	0,361	Valid
10	0,811	0,361	Valid
11	0,803	0,361	Valid
12	0,811	0,361	Valid
13	0,949	0,361	Valid
14	0,811	0,361	Valid
15	0,949	0,361	Valid
16	0,071	0,361	Tidak Valid
17	0,221	0,361	Tidak Valid
18	0,949	0,361	Valid
19	0,481	0,361	Valid
20	0,412	0,361	Valid
21	0,460	0,361	Valid
22	0.811	0,361	Valid

No Soal	“r” hitung	“r” tabel	Keterangan
23	0,949	0,361	Valid
24	0,214	0,361	Tidak Valid
25	0,673	0,361	Valid
26	0,635	0,361	Valid
27	0,746	0,361	Valid
28	0,832	0,361	Valid
29	0,949	0,361	Valid
30	0,830	0,361	Valid
31	0,794	0,361	Valid
32	0,757	0,361	Valid
33	0,794	0,361	Valid
34	0,700	0,361	Valid

2) Pola Insentif

Sedangkan untuk variabel pola insentif dari 34 butir soal dengan perhitungan menggunakan aplikasi SPSS 19, ternyata 2 butir soal dinyatakan tidak valid yaitu butir pernyataan nomer 4 dan 8. Adapun untuk mengetahui skor jawaban angket untuk uji validitas variabel pola insentif dapat dilihat pada Lampiran 2 halaman 113.

Hasil perhitungan validitas butir soal instrumen penelitian variabel pola insentif dalam penelitian ini secara terperinci dapat dilihat dalam tabel 3.4 di bawah ini.

Tabel 3.4 Rekapitulasi Uji Validitas Butir Soal Instrumen Penelitian tentang Pola Insentif

No Soal	“r” hitung	“r” tabel	Keterangan
1	0,560	0,361	Valid

No Soal	“r” hitung	“r” tabel	Keterangan
2	0,772	0,361	Valid
3	0,890	0,361	Valid
4	0,347	0,361	Tidak Valid
5	0,890	0,361	Valid
6	0,721	0,361	Valid
7	0,569	0,361	Valid
8	0,347	0,361	Tidak Valid
9	0,531	0,361	Valid
10	0,374	0,361	Valid
11	0,890	0,361	Valid
12	0,845	0,361	Valid
13	0,532	0,361	Valid
14	0,703	0,361	Valid
15	0,847	0,361	Valid
16	0,710	0,361	Valid
17	0,868	0,361	Valid
18	0,713	0,361	Valid
19	0,868	0,361	Valid
20	0,624	0,361	Valid
21	0,912	0,361	Valid
22	0,912	0,361	Valid
23	0,780	0,361	Valid
24	0,485	0,361	Valid
25	0,772	0,361	Valid
26	0,721	0,361	Valid
27	0,874	0,361	Valid
28	0,710	0,361	Valid
29	0,868	0,361	Valid
30	0,654	0,361	Valid

No Soal	“r” hitung	“r” tabel	Keterangan
31	0,772	0,361	Valid
32	0,774	0,361	Valid
33	0,531	0,361	Valid
34	0,829	0,361	Valid
35	0,867	0,361	Valid
36	0,545	0,361	Valid
37	0,890	0,361	Valid
38	0,710	0,361	Valid

3) Kualitas Pelayanan Guru

Dari hasil perhitungan validitas item instrumen terhadap 36 butir soal untuk variabel kualitas pelayanan guru dengan menggunakan aplikasi SPSS 19, ternyata 3 butir soal dinyatakan tidak valid yaitu butir pernyataan nomer 1, 3 dan 5. Adapun untuk mengetahui skor jawaban angket untuk uji validitas variabel pengembangan sumber daya manusia dapat dilihat pada Lampiran 2 halaman 115.

Tabel 3.5 Rekapitulasi Uji Validitas Butir Soal Instrumen Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Guru

No Soal	“r” hitung	“r” tabel	Keterangan
1	0,357	0,361	Tidak Valid
2	0,440	0,361	Valid
3	0,357	0,361	Tidak Valid
4	0,426	0,361	Valid
5	0,108	0,361	Tidak Valid
6	0,747	0,361	Valid
7	0,588	0,361	Valid
8	0,687	0,361	Valid

No Soal	“r” hitung	“r” tabel	Keterangan
9	0,780	0,361	Valid
10	0,511	0,361	Valid
11	0,780	0,361	Valid
12	0,687	0,361	Valid
13	0,709	0,361	Valid
14	0,687	0,361	Valid
15	0,780	0,361	Valid
16	0,687	0,361	Valid
17	0,709	0,361	Valid
18	0,681	0,361	Valid
19	0,601	0,361	Valid
20	0,582	0,361	Valid
21	0,747	0,361	Valid
22	0,687	0,361	Valid
23	0,709	0,361	Valid
24	0,614	0,361	Valid
25	0,503	0,361	Valid
26	0,662	0,361	Valid
27	0,601	0,361	Valid
28	0,511	0,361	Valid
29	0,601	0,361	Valid
30	0,766	0,361	Valid
31	0,780	0,361	Valid
32	0,629	0,361	Valid
33	0,709	0,361	Valid
34	0,681	0,361	Valid
35	0,709	0,361	Valid
36	0,628	0,361	Valid

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Kriteria uji reliabilitas dengan rumus Alpha adalah apabila r hitung $>$ r tabel, maka alat ukur tersebut reliabel dan juga sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel maka alat ukur tidak reliabel. Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 19.0 *for windows* dengan model *Alpha Cronbach's* yang diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1.

Uji coba instrumen dilakukan terhadap guru yang bukan subjek penelitian sebenarnya, namun memiliki karakteristik yang sama dengan subjek penelitian sebenarnya. Untuk keperluan uji coba instrumen penelitian, diambil 30 guru. Jika nilai *Alpha* $>$ 0,600 maka konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel⁷¹. Untuk menentukan tingkat reliabilitas instrumen peneliti berpedoman pada pendapat Sugiyono⁷², sebagaimana pada tabel 3.6 berikut ini:

Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi dari Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Reliabilitas
0,00-0,199	Sangat rendah
0,200- 0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat Kuat

⁷¹ Rochmad Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS* (Ponorogo: Wade Group, 2017), 82.

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian*, 184.

Setelah dilakukan uji reliabilitas pada masing-masing variabel dengan menggunakan bantuan aplikasi komputer SPSS 19.0 *for windows* diperoleh data sebagaimana terdapat pada tabel 3.7 berikut:

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Conbach Alpha	Keterangan
1	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1)	0.970	Reliabel
2	Pola Insentif (X2)	0.974	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Guru (Y)	0.957	Reliabel

- 1) Instrumen Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,970 > 0,600$ sehingga instrumen dikatakan reliabel dengan tingkat keterandalan sangat kuat
- 2) Instrumen Pola Insentif memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,974 > 0,600$ sehingga instrumen dikatakan reliabel dengan tingkat keterandalan sangat kuat.
- 3) Instrumen kualitas pelayanan memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,957 > 0,600$ sehingga instrumen dikatakan reliabel dengan tingkat keterandalan sangat kuat.

E. Lokasi, Populasi dan Sampel

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun. terletak di jalan Sumber Karya No.5 Taman Madiun, Mojorejo, Kec. Taman Kota Madiun. Pemilihan lokasi penelitian di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun

berdasarkan pertimbangan bahwa sebagai salah satu sekolah di bawah naungan Kementerian Agama hal itu menjadikan MAN 2 Kota Madiun berbeda dengan sekolah lainnya, begitupula dengan kultur sekolah yang dimiliki.

Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun sebagai sekolah di lingkungan kementerian agama dalam mengemban tugas dan visinya sebagai pusat unggulan (*centre of excellence*) dalam bidang pendidikan dan keagamaan diharapkan mampu menyelenggarakan pendidikan yang bermutu. Dengan bertambahnya jumlah peminat siswa tersebut pengelolaan pendidikan harus diimbangi dengan pemberian pelayanan yang baik, mengikuti aturan akademik yang telah ditetapkan, sebagai dasar untuk dilaksanakan oleh seluruh civitas akademika yaitu staf administrasi, guru, siswa dan manajemen pengelola pendidikan. Jasa pelayanan guru yang berkualitas, diharapkan mampu memberikan kepuasan siswa. Berkaitan dengan kepuasan pelayanan siswa sebagai agen pengguna jasa layanan perlu mendapat perhatian khusus, karena dari siswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan eksternal yaitu masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun.

2. Populasi

Populasi merupakan kumpulan keseluruhan atau individu yang memiliki karakteristik tertentu di suatu penelitian⁷³. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru PNS yang ada di MAN 2 Kota Madiun yang berjumlah 61 orang.

⁷³ Wulansari, *Penelitian Pendidikan*, 41.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Agar sampel yang diambil representatif, maka diperlukan teknik pengambilan sampel. Penentuan sampel perlu dilakukan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mendapatkan data yang benar, sehingga kesimpulan yang diambil dapat dipercaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono teknik sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel⁷⁴. Hal ini dikarenakan populasi yang digunakan pada penelitian ini relatif kecil, kurang dari 100 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh guru PNS di MAN 2 Kota Madiun yang berjumlah 61 orang.

F. Tahap-tahap Penelitian

Langkah-langkah yang ditempuh peneliti dalam penelitian ini mengikuti pendapat Uhar Suharsaputra sebagai berikut⁷⁵:

- a. Menentukan dan merumuskan masalah yang akan diteliti,
- b. Mengkaji teori/generalisasi empiris dan memilih proposisi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.
- c. Menentukan konsep-konsep dan atau variabel-variabel.
- d. Menentukan desain penelitian serta hipotesis
- e. Menjabarkan konsep variabel menjadi operational

⁷⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 68.

⁷⁵ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan* (Bandung: Rafika Aditama, 2012), 56.

- f. Menentukan indikator-indikator konsep variabel
- g. Membuat instrumen penelitian
- h. Mengumpulkan data, menganalisis, dan menyimpulkan
- i. Melaporkan

G. Analisis Data

Teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, baik berkaitan dengan deskripsi data maupun untuk membuat induksi, atau menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi (parameter) berdasarkan data yang diperoleh dari sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dan teknik analisis regresi linier berganda dengan rincian sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengorganisasi data, menyajikan, dan menganalisis data. Cara untuk menggambarkan data adalah dengan melalui teknik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi, dan diagram atau grafik. Penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program *SPSS Statistic Version 19*, yang mana akan dibahas mengenai harga rerata (*Mean*), standar deviasi (*SD*), *median* (*Me*), *modus* (*Mo*), *range*, nilai maksimum, dan nilai minimum, yang selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan diagram.

Mean adalah jumlah dari keseluruhan angka yang ada, dibagi dengan banyaknya angka tersebut. *Median* (Me) merupakan suatu nilai atau suatu angka yang membagi suatu distribusi data ke dalam dua bagian yang sama besar. *Modus* (Mo) merupakan suatu nilai yang mempunyai frekuensi paling banyak⁷⁶.

Penetapan jumlah kelas interval, rentang data, dan panjang kelas menurut Retno Widyaningrum ditentukan dengan rumus sebagai berikut⁷⁷ :

- a. Jumlah kelas = $1 + 3,322 \log n$, dengan n adalah jumlah responden penelitian.
- b. Rentang data = data terbesar-data terkecil
- c. Panjang kelas = rentang data : jumlah interval

Diagram histogram dibuat untuk menyajikan data hasil penelitian. Histogram ini dibuat berdasarkan data frekuensi yang telah ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi. Untuk menentukan kategori tinggi, sedang dan rendah dibuat pengelompokan skor dengan menggunakan patokan sebagai berikut:

$Mx + 1 SDx$ = kategori tinggi

$Mx - 1.SDx$ = kategori rendah

Antara $Mx = 1. SDx$ sampai $Mx - 1,SDx$ = kategori sedang

Keterangan :

Mx = Rata-Rata (Mean)

SDx = Standar Deviasi

⁷⁶ Retno Widyaningrum, *Statistika* (Yogyakarta: Pustaka Felicha , 2015), 50-63.

⁷⁷ Ibid., 16-17

2. Uji Prasyarat

a. Uji Normalitas

Sebelum menggunakan rumus statistika kita perlu mengetahui asumsi yang digunakan dalam penggunaan rumus. Dengan mengetahui asumsi dasar dalam menggunakan rumus nantinya, maka penelitian bisa lebih bijak dalam penggunaan dan perhitungannya. Peneliti diwajibkan melakukan uji asumsi/persyaratan tersebut agar dalam penggunaan rumus tersebut dan hasil yang kita dapatkan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku. Uji persyaratan ini berlaku untuk penggunaan rumus parametrik yang datanya diasumsikan normalitas⁷⁸.

Untuk mempercepat perhitungan peneliti memanfaatkan program SPSS *Statistics Version 19*. Selanjutnya untuk mengetahui apakah distribusi frekuensi masing-masing variabel normal atau tidak, yaitu dengan membandingkan probabilitas atau signifikansi dengan alpha 0,05. Jika probabilitas hasil hitung lebih besar dari 0,05 artinya distribusi data normal. Namun jika probabilitas kurang dari 0,05 maka distribusi datanya tidak normal⁷⁹.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan uji kelinieran garis regresi. Digunakan pada analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier ganda. Uji linieritas dilakukan dengan cara mencari model garis regresi dari variabel independen X terhadap

⁷⁸ Retno Widyaningrum, *Statistik Edisi Revisi* (Ponorogo: Statistika Ponorogo Press, 2009). 203.

⁷⁹ Wulansari, *Statistika Parametrik*, 55.

variabel dependen Y. Berdasarkan model garis regresi tersebut, dapat diuji linieritas garis regresinya⁸⁰.

Untuk mempercepat perhitungan uji linieritas, peneliti juga memanfaatkan program SPSS *Statistic Version 19*. Selanjutnya apabila *P-value* lebih besar dari alpha 0,05 maka garis regresi X_1 terhadap Y dan X_2 terhadap Y linier⁸¹.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari obsevasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama/berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS melalui grafik *scatterplot* antara *Z prediction* (ZPRED) yang merupakan variabel bebas (sumbu X = Y hasil prediksi) dan nilai residunya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y= Y prediksi- Y riil)⁸². Dasar Analisis adalah⁸³:

- 1) Ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar ke atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

⁸⁰ Ibid., 55-57

⁸¹ Ibid., 61.

⁸² Danang Sunyoto, *Praktik SPSS untuk Kasus dilengkapi contoh penelitian Bidang Ekonomi* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2011), 45.

⁸³ Ibid.

Untuk mempercepat perhitungan, peneliti juga memanfaatkan program *SPSS Statistics Version 19*.

d. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinieritas. Dampak yang terjadi dengan adanya multikolinieritas antar lain:

- 1) Nilai standar error untuk masing-masing koefisien menjadi tinggi, sehingga t hitung semakin rendah
- 2) Standar error of estimate akan semakin tinggi dengan bertambahnya variabel independen
- 3) Pengaruh masing-masing variabel independen sulit dideteksi

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadi masalah multikolinieritas. Jika tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas⁸⁴.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Sederhana

Teknik analisis data untuk menjawab rumusan masalah no 1 dan 2 yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui apakah variabel independen yang ada dalam model mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh variabel kualitas layanan sekolah (X_1)

⁸⁴ Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2013), 59-60

terhadap kepuasan siswa (Y) dan pengaruh variabel iklim sekolah (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y). Peneliti menggunakan aplikasi SPSS *Statistic Version 19* untuk mengolah data. Adapun langkah-langkah pengambilan keputusan output SPSS berdasarkan pendapat V.Wiratna Sujarweni adalah sebagai berikut:⁸⁵

- 1) Cara 1 : Jika $\text{Sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan jika $\text{Sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak.
- 2) Cara 2 : Jika $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

r : untuk menentukan koefisien korelasi

r^2 : untuk menentukan koefisien determinasi.

Apabila hasil uji hipotesis menggunakan regresi sederhana menunjukkan H_0 ditolak maka artinya ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terkait sehingga perlu analisis lebih lanjut. Untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan melihat output SPSS tabel Anova B. Untuk mengetahui berapa besar presentase variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu dengan cara mengalikan R Square dengan 100%.

b. Uji Regresi Berganda

Teknik analisis data untuk menjawab rumusan masalah no 3 yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, untuk mengetahui pengaruh antara kedua variabel bebas yaitu pengembangan sumber daya manusia (X_1) dan pola insentif (X_2) secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y). Peneliti menggunakan aplikasi SPSS *Statistic Version 19* untuk

⁸⁵V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2014), 148.

mengolah data. Adapun langkah-langkah pengambilan keputusan output SPSS berdasarkan pendapat V. Wiratna Sujarweni adalah sebagai berikut ⁸⁶:

- 1) Cara 1 : jika $\text{Sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan jika $\text{Sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak.
- 2) Cara 2 : Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak.

r : untuk menentukan koefisien korelasi.

r^2 : untuk menentukan koefisien determinasi.

Uji F : untuk pengujian signifikansi regresi ganda yaitu untuk melihat pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Apabila hasil uji hipotesis menggunakan regresi ganda menunjukkan H_0 ditolak maka artinya ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat sehingga perlu analisis lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu dengan melihat output SPSS tabel anova B. Untuk mengetahui berapa besar presentase variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas secara bersama-sama yaitu dengan cara mengalikan R square dengan 100%.

⁸⁶Ibid., 154.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Umum

1. Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun

a. Identitas Madrasah

Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun berada di Jl. Sumber Karya 5 Kecamatan Taman, Kelurahan Mojorejo Kota Madiun Kodepos 63139. Status Madrasah Negeri Akreditasi A. Tahun berdiri 1992.

b. Keadaan Guru dan Siswa

Guru mempunyai peran yang sangat penting dalam proses pendidikan, secara keseluruhan guru MAN 2 Kota Madiun berjumlah 73 orang, dengan perincian 61 orang guru PNS dan 12 orang guru non PNS. Jumlah pegawai 10 orang PNS dan 14 orang non PNS. Sedangkan siswa-siswi MAN 2 Kota Madiun tahun pelajaran 2017-2018 berjumlah 4.169 siswa.

c. Sarana dan Prasarana

Dalam kegiatan belajar mengajar akan dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun berada dilahan seluas 19.495 m² dengan 27 ruang kelas reguler dan 2 kelas akselerasi, 2 kelas model, 6 ruang untuk laboratorium bahasa, lab. biologi, lab. kimia, lab. fisika, lab. komputer, serta 3 ruang ketrampilan otomotif, tata busana dan elektro. Tersedia pula ruang aula dan 3 ruang asrama (2 asrama putri dengan kapasitas 120 siswa, 1 asrama putra dengan kapasitas 40 siswa) serta memiliki fasilitas lain berupa gelanggang olahraga dengan ukuran 600m².

B. Deskripsi Data Khusus

Untuk memperoleh data mengenai pengembangan sumber daya manusia, pola insentif dan kualitas pelayanan guru, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket langsung, yaitu angket dijawab oleh responden yang telah ditentukan oleh peneliti dengan ketentuan penskoran sebagai berikut: untuk pernyataan positif, jawaban diberi skor sebagai berikut: nilai 4 untuk jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 3 untuk jawaban Setuju (S), nilai 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk pernyataan negatif, jawaban diberi skor sebagai berikut: nilai 1 untuk jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 2 untuk jawaban Setuju (S), nilai 3 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 4 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh guru PNS MAN 2 Kota Madiun yang berjumlah 61 responden. Deskripsi data pemerolehan hasil penelitian masing-masing variabel dapat dilihat dalam Lampiran 3 halaman 117.

Pada bagian ini data dari masing-masing variabel yang berupa nilai rerata (*mean*), nilai tengah (*median*), modus (*mode*) dan standar deviasi (SD) akan digunakan untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Selain itu, akan disajikan tabel distribusi frekuensi setiap variabel dan dilanjutkan dengan penentuan kecenderungan masing-masing variabel. Perolehan hasil deskripsi data pada masing-masing variabel dapat dilihat pada Lampiran 6 halaman 141. Hasil deskripsi dari masing-masing variabel dapat dirinci sebagai berikut.

1. Deskripsi Variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia

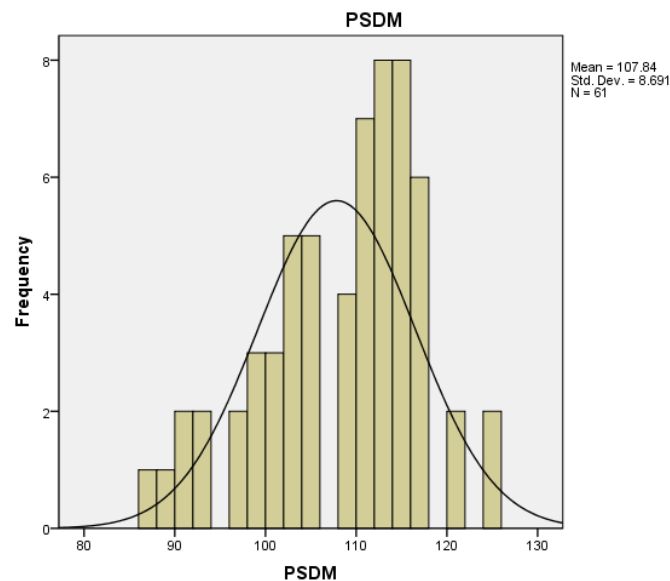
Data tentang pengembangan sumber daya manusia diperoleh dari angket yang terdiri dari 31 butir pernyataan. Skor yang diberikan pada setiap butir maksimal 4 dan minimal 1. Data penelitian diolah menggunakan bantuan *SPSS Statistic Version 19*, hasil analisis deskriptif variabel pengembangan sumber daya manusia Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun memiliki skor tertinggi sebesar 124, skor terendah sebesar 87, mean 107,84, median 110,00, modus 110 dan standar deviasi sebesar 8,691 untuk selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 6 halaman 141. Hasil perhitungan frekuensi dapat dilihat pada Lampiran 7 halaman 142. Adapun tabel distribusi frekuensi variabel pengembangan sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Pengembangan Sumber Daya Manusia

No	Interval skor	Frekuensi	Persentase
1	122-126	2	3,2%
2	117-121	4	6,6%
3	112-116	20	32,8%
4	107-111	11	18,1%
5	102-106	10	16,3%
6	97-101	6	9,8%
7	92-96	4	6,6%
8	87-91	4	6,6%
Jumlah		61	100%

Sumber: Data Primer diolah

Selanjutnya dari tabel 4.1 distribusi frekuensi pengembangan sumber daya manusia tersebut dapat digambarkan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 4.2 Frekuensi Pengembangan Sumber Daya Manusia

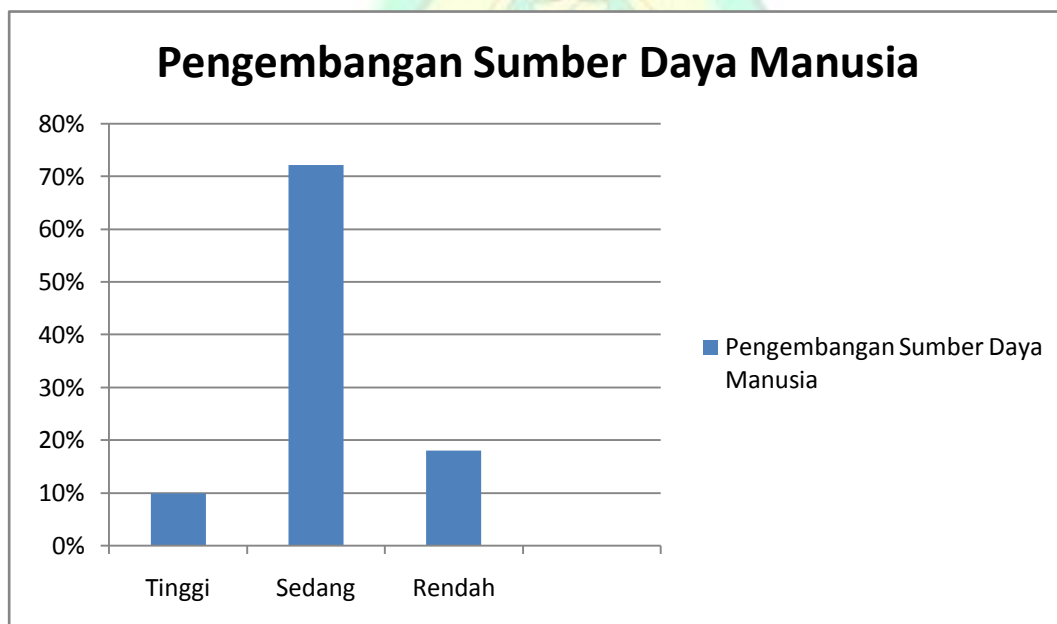
Berdasarkan histogram di atas menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 data berdistribusi dengan normal, karena diagram membentuk seperti gunung atau lonceng, sehingga dapat dikatakan data berdistribusi dengan normal. Selain itu berdasarkan gambar di atas dapat diketahui banyaknya guru yang memiliki skor tertentu yaitu dengan melihat rentang skor, namun belum dapat diketahui berapa banyak guru yang memiliki nilai pengembangan sumber daya manusia tinggi, sedang, ataupun rendah sehingga perlu pengkategorian data empiris.

Selanjutnya untuk pengkategorian tentang pengembangan sumber daya manusia guru Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut :

Tabel 4.3 Kategori Pengembangan Sumber Daya Manusia

No	Rentang Skor	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	117- 124	6	9,8%	Baik
2	100-116	44	72,1%	Cukup
3	87-99	11	18,1%	Kurang
Jumlah		61	100%	

Selanjutnya analisis deskriptif untuk variabel pengembangan sumber daya manusia digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 4.4 Kategori Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan diagram 4.4 di atas dapat diketahui bahwa pengembangan sumber daya manusia kategori tinggi sebesar 9,8%. Sedangkan pengembangan sumber daya manusia kategori sedang sebanyak 72,1%. Sisanya pengembangan sumber daya manusia rendah sebanyak 18,1%. Dengan melihat kecenderungan skor tersebut, dapat dikatakan untuk variabel pengembangan sumber daya

manusia di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 mayoritas termasuk kategori sedang.

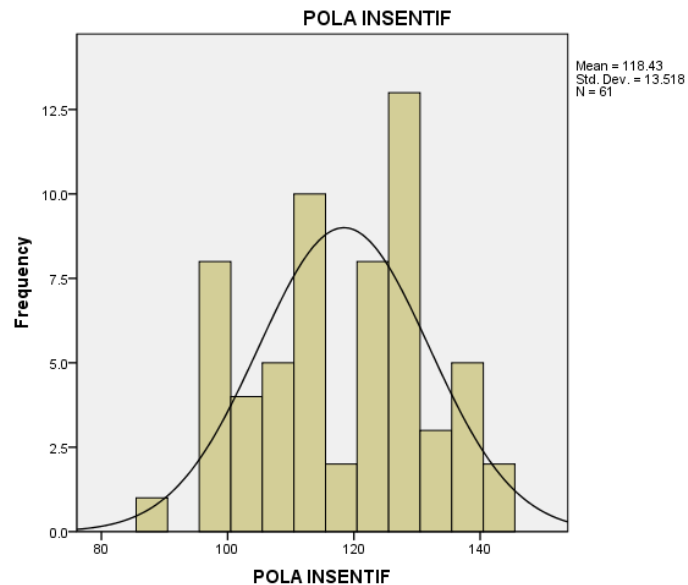
2. Deskripsi Variabel Pola Insentif

Data mengenai pola insentif diperoleh dari angket yang terdiri dari 36 butir pernyataan. Skor yang diberikan pada setiap butir maksimal 4 dan minimal 1. Data penelitian diolah menggunakan bantuan *SPSS Statistic Version 19*, hasil analisis deskriptif variabel pola insentif di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 memiliki skor tertinggi sebesar 144, skor terendah sebesar 88, mean 118,43, median 122,00, modus 115 dan standar deviasi sebesar 13,518 data selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 6 halaman 141. Hasil perhitungan frekuensi pola insentif dapat dilihat pada Lampiran 7 halaman 143. Adapun tabel distribusi frekuensi pola insentif adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Distributif Frekuensi Variabel Pola Insentif

No	Interval Skor	Frekuensi	Persentase %
1	138 - 145	4	6,6%
2	130 - 137	8	13,1%
3	122 - 129	19	31,1%
4	114 - 121	12	19,7%
5	96 - 113	17	27,8%
6	88 - 95	1	1,7%
Jumlah		61	100%

Selanjutnya, dari tabel 4.5 distribusi frekuensi pola intensif di atas dapat digambarkan diagram batang sebagai berikut :



Gambar 4.6 Frekuensi Pola Insentif

Berdasarkan histogram di atas menunjukkan bahwa Pola Insentif di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 data berdistribusi dengan normal, karena diagram membentuk seperti gunung atau lonceng, sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Selain itu berdasarkan gambar di atas dapat diketahui banyaknya siswa yang memiliki skor tertentu yaitu dengan melihat rentang skor, namun belum dapat diketahui berapa banyak siswa yang beranggapan madrasah memiliki pola insentif tinggi, sedang, ataupun rendah sehingga perlu pengkategorian data empiris.

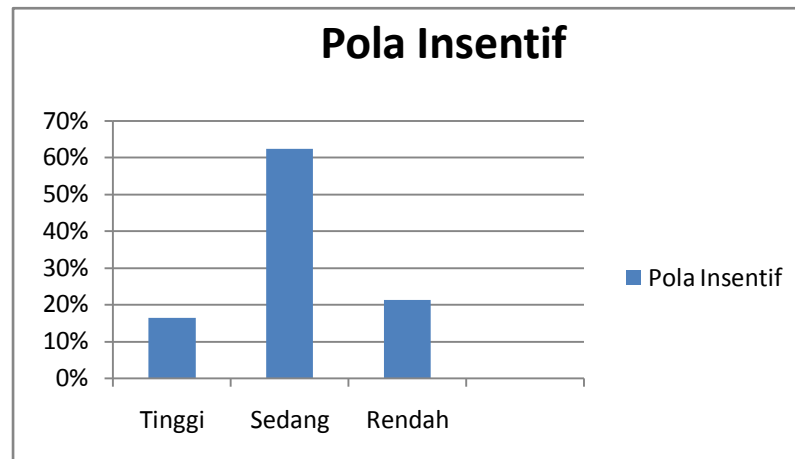
Selanjutnya untuk pengkategorian tentang pola intensif di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7 Kategori Pola Insentif

No	Rentang Skor	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	132-144	10	16,4%	Baik
2	106-131	38	62,3%	Cukup

3	88-105	13	21,3%	Kurang
Jumlah		61	100%	

Selanjutnya hasil analisis deskriptif variabel pola insentif dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.8 Kategori Pola Insentif

Berdasarkan diagram 4.8 di atas dapat diketahui bahwa pola insentif kategori tinggi sebanyak 16,4%. Sedangkan pola insentif kategori sedang sebanyak 62,3%. Sisanya pola insentif kategori rendah sebanyak 21,3%. Dengan melihat kecenderungan skor tersebut, dapat dikatakan untuk variabel pola insentif di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 mayoritas termasuk kategori sedang.

3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Guru

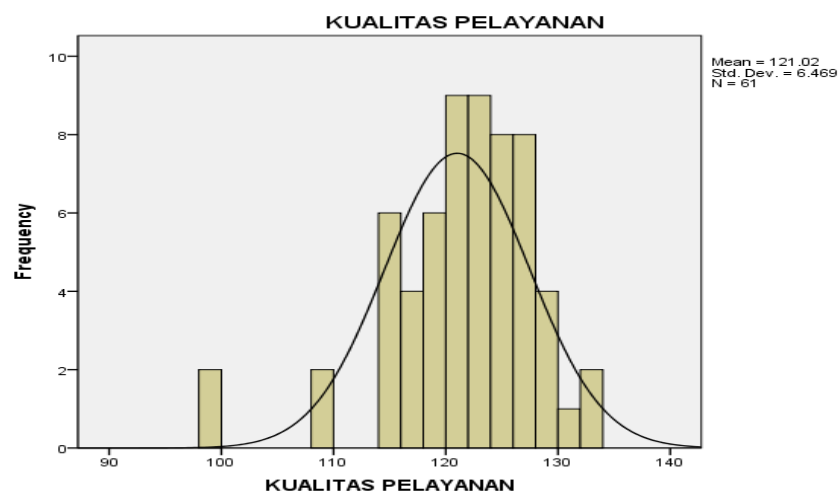
Data mengenai kualitas pelayanan guru diperoleh dari angka yang terdiri dari 33 butir pernyataan. Skor yang diberikan pada setiap butir maksimal 4 dan minimal 1. Data penelitian diolah menggunakan *SPSS Statistic Version 19*, hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan guru tingkat Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 memiliki skor tertinggi sebesar

132, skor terendah sebesar 99, mean 121.02, median 122,00, modus 119 dan standar deviasi sebesar 6.469 (data selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 6 halaman 141). Hasil perhitungan distribusi frekuensi kualitas pelayanan guru dapat dilihat pada Lampiran 7 halaman 145. Adapun tabel distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan guru adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Guru

No	Interval Skor	Frekuensi	Persentase
1	129-133	3	4,9%
2	124-128	20	32,7%
3	119-123	23	37,7%
4	114-118	11	18,1%
5	99-113	4	6,6%
Jumlah		61	100%

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui kualitas pelayanan guru dengan skor tertentu, yaitu dengan melihat rentang skor. Selanjutnya, dari tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan guru tersebut akan dibuat diagram batang sebagai berikut :



Gambar 4.10 Frekuensi Kualitas Pelayanan Guru

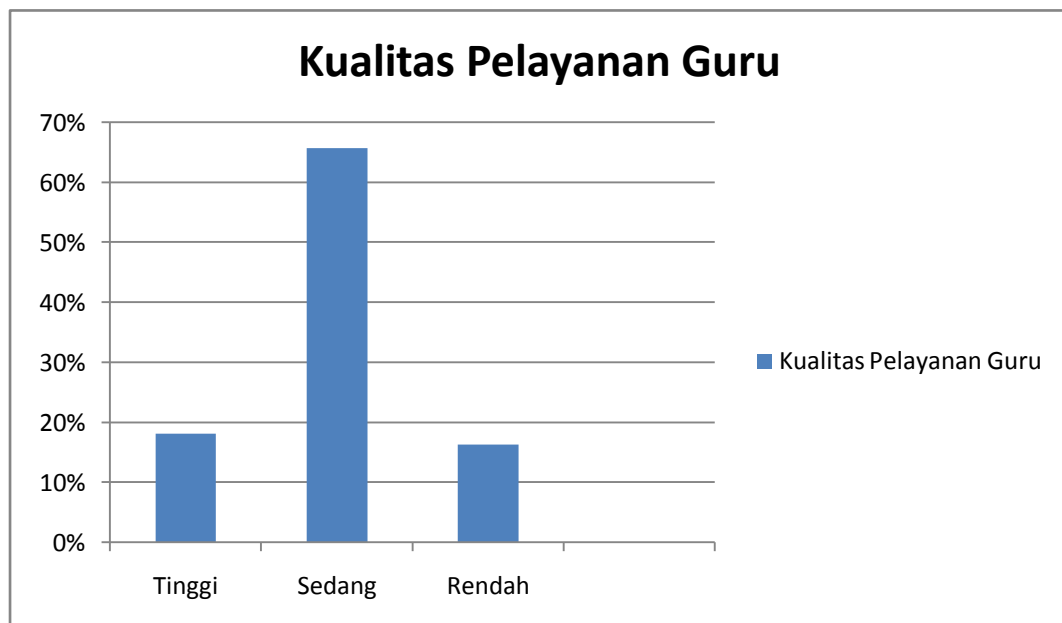
Berdasarkan histogram di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan guru tingkat Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 data berdistribusi dengan normal, karena diagram membentuk seperti gunung atau lonceng, sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Selain itu berdasarkan gambar di atas dapat diketahui banyaknya siswa yang memiliki skor tertentu yaitu dengan melihat rentang skor, namun belum dapat diketahui berapa banyak guru yang memiliki kualitas pelayanan tinggi, sedang, ataupun rendah sehingga perlu pengkategorian data empiris.

Selanjutnya untuk pengkategorian tentang kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11 Kategori Kualitas Pelayanan Guru

No	Rentang Skor	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	127-132	11	18,1%	Baik
2	116-126	40	65,6%	Cukup
3	99-115	10	16,3%	Kurang
		61	100%	

Selanjutnya hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan guru dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.12 Kategori Kualitas Pelayanan Guru

Berdasarkan diagram 4.12 di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan guru kategori tinggi sebesar 18,1%. Sedangkan kualitas pelayanan guru kategori sedang sebesar 65,6%. Sisanya kualitas pelayanan guru kategori rendah sebanyak 16,3%. Dengan melihat kecenderungan skor tersebut, dapat dikatakan untuk variabel kualitas pelayanan guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 mayoritas termasuk kategori sedang.

C. Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorof Smirnov yang dihitung dengan program *IBM SPSS Statistic Version 19* pada taraf signifikan sebesar 5%. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai probabilitas yaitu jika $> 0,05$ maka data normal dan jika $< 0,05$ maka data tidak normal. Berdasarkan harga koefisiensi probabilitas (sig) untuk pengembangan sumber

daya manusia sebesar 0,187 , pola insentif sebesar 0,423 dan kualitas pelayanan guru sebesar 0,240. Dengan demikian data berdistribusi normal karena nilai $p > 0,05$. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.13 di bawah ini (hasil selengkapnya dapat lihat pada Lampiran 8 halaman 146).

Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	K-SZ	P (sig)	Keterangan
1	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1)	1.088	0.187	Normal
2	Pola Insentif (X2)	0.878	0,423	Normal
3	Kualitas Pelayanan Guru (Y)	1.029	0,240	Normal

2. Uji Linieritas

Uji Linearitas dilakukan untuk menguji apakah ada hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Data diolah menggunakan bantuan program komputer *IBM SPSS Statistic Version 19*. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui hasilnya bahwa *P value* untuk garis regresi X1 terhadap Y adalah 0,162 dan untuk X2 terhadap Y adalah 0,358. Keduanya lebih besar dari 0,05 maka gagal tolak H_0 , artinya garis regresi X1 terhadap Y dan X2 terhadap Y linear. Adapun hasil penghitungan uji linearitas menggunakan *SPSS Statistic Version 19*. Uji linearitas variabel pengembangan sumber daya manusia (X1) terhadap kualitas pelayanan guru (Y), dan variabel pola insentif (X2) terhadap kualitas pelayanan guru (Y). Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini (secara rinci dapat dilihat pada Lampiran 9 halaman 147).

Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas X1 dan Y**ANOVA Table**

			F	Sig.
KUALITAS PELAYANAN * PSDM	Between	(Combined)	4.354	.000
	Groups	Linearity	35.986	.000
		Deviation from Linearity	2.916	.162
	Within Groups			
	Total			

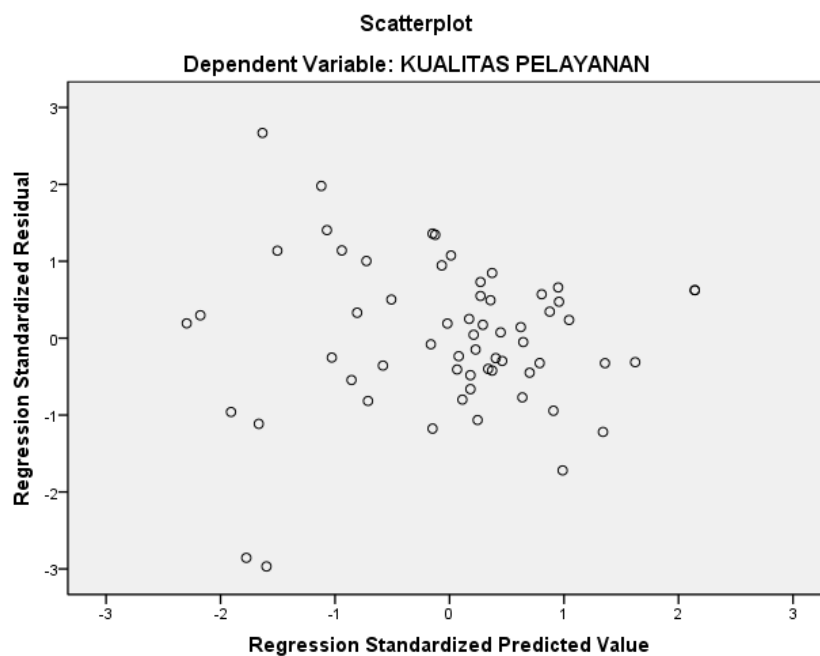
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas X2 dan Y**ANOVA Table**

			F	Sig.
KUALITAS PELAYANAN * POLA INSENTIF	Between	(Combined)	1.788	.065
	Groups	Linearity	11.626	.001
		Deviation from Linearity	1.132	.358
	Within Groups			
	Total			

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dalam residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap disebut terjadi homokedastisitas dan jika variansnya berbeda disebut terjadi

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterostisitas. Untuk mempermudah, peneliti menggunakan bantuan program komputer *SPSS Statistic Version 19*. Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi maka perhatikan grafik di bawah ini :



Gambar 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil perhitungan uji heteroskedastisitas menggunakan *SPSS Statistic Version 19* dari variabel sumber daya manusia, pola insentif, dan kualitas pelayanan guru secara terperinci dapat dilihat pada lampiran 10.

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan antar variabel bebas dengan bantuan program komputer *IBM SPSS Statistic Version 19*.

Pengambilan keputusan melihat kriteria nilai koefisien korelasi. Nilai tolerance semua variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,0. Hasil hitung multikolinieritas secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PSDM	.785	1.274
	POLA INSENTIF	.785	1.274

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dari *output* perhitungan SPSS 18 di atas dapat diketahui bahwa nilai VIF X1 adalah 1,274 ,dan VIF X2 adalah 1,274 semua lebih kecil dari 10,00. Nilai tolerance X1 adalah 0.785 dan nilai tolerance X2 adalah 0.785 semua lebih besar dari 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel pengembangan sumber daya manusia (X1) dan pola insentif (X2). Adapun hasil perhitungan uji multikolinieritas secara terperinci dapat dilihat pada lampiran 11.

D. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atas rumusan masalah. Oleh sebab itu, hipotesis harus di uji kebenaran empiriknya. Pengujian hipotesis 1 dan 2 dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan uji t sedangkan pengujian hipotesis 3 menggunakan analisis regresi ganda dengan uji F. Adapun hasil dari uji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Parsial Hipotesis 1

Pengujian hipotesis 1 yaitu menguji adakah pengaruh pengembangan sumber daya manusia (X1) terhadap kualitas pelayanan guru (Y) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan uji regresi sederhana. Uji regresi sederhana digunakan karena untuk mencari pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Data diolah dengan bantuan program *SPSS Statistic Version 19*. Berikut adalah tabel ringkasan hasil analisis Regresi Sederhana (selengkapnya lihat pada Lampiran 12 halaman 153).

Tabel 4.18 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana (X1-Y)

Sumber	Koefisien	R	r ²	T	t _{0,05} (59)	P	Keterangan
Konstanta Pengembangan Sumber Daya Manusia	79,899 0,381	0,512	0,262	4,582	1,671	0,000	Ho Ditolak

a. Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan uji parsial hipotesis 1, yaitu dengan perhitungan menggunakan *SPSS Statistic Version 19* didapatkan besarnya konstanta (b) = 79,899 dan nilai koefisien regresi (a) = 0,381 sehingga persamaan regresi linear sederhananya sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$= 0,381 + 79,899$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien bernilai positif sebesar 0,381 yang berarti jika nilai pengembangan sumber daya manusia (X1)

meningkat 1 poin maka nilai kualitas pelayanan guru (Y) akan meningkat sebesar 0,381 poin.

b. Koefisiensi Korelasi (r) dan Koefisiensi Determinan (r^2)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *SPSS Statistic Version 19* menunjukkan bahwa koefisien (r) sebesar 0,381, harga koefisien (r) sebesar 0,512 dan koefisien determinan (r^2) sebesar 0,262. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 26,2 % ditentukan oleh pengembangan sumber daya manusia dengan indikator tujuan dan sasaran pengembangan sumber daya manusia yang jelas, pelatih yang profesional, materi pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai, metode pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta, dan peserta pelatihan dan pengembangan harus memenuhi persyaratan. Sedangkan 73,8% ditentukan variabel lain seperti seperti pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja

c. Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikan dalam penelitian ini kegunaannya untuk mengetahui tingkat keberartian variabel sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan guru. Uji signifikan menggunakan uji t. Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,582 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,671 pada taraf signifikansi 5% maka $4,582 > 1,671$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak, berarti pengembangan sumber daya manusia mempunyai pengaruh secara parsial

terhadap kualitas pelayanan guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

2. Uji Parsial Hipotesis 2

Pengujian hipotesis 2 yaitu menguji apakah ada pengaruh pola insentif (X2) terhadap kualitas pelayanan guru (Y) Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan Uji Regresi Sederhana karena untuk mencari pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Data diolah dengan bantuan program *SPSS Statistic Version 19*. Berikut adalah tabel ringkasan hasil Analisis Regresi Sederhana (selengkapnya lihat pada Lampiran 13 halaman 154).

Tabel 4.19 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana (X2-Y)

Sumber	Koefisien	R	r ²	T	t _{0,05} (59)	P	Keterangan
Konstanta	98.340	0.400	0.160	3.354	1,671	0,001	Ho Ditolak
Pola Insentif	0.191						

a. Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan uji parsial hipotesis 2, yaitu dengan perhitungan menggunakan *SPSS Statistic Version 19* didapatkan besarnya konstanta (b) = 98,340 dan nilai koefisien regresi (a) = 0,191 sehingga persamaan regresi linear sederhananya sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$= 0,191 + 98.340$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien bernilai positif sebesar 0,191 yang berarti jika nilai pola insentif (X₂) meningkat 1 poin maka nilai kualitas pelayanan guru (Y) akan meningkat sebesar 0,191 poin

a) Koefisiensi Korelasi (r) dan Koefisiensi Determinan (r²)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *SPSS Statistic Version 19* menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,191, harga koefisien (r) sebesar 0,400 dan koefisien determinasi (r²) sebesar 0,160. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun 16% ditentukan oleh pola insentif. Sedangkan 84% ditentukan variabel lain seperti pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja

b. Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikan dalam penelitian ini kegunaannya untuk mengetahui tingkat keberartian variabel sumber daya manusia terhadap pola insentif. Uji signifikan menggunakan uji t. Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.354 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,671 pada taraf signifikan 5% maka $3.354 > 1,671$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak, berarti pola insentif mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

3. Uji Simultan Hipotesis 3

Pengujian hipotesis 3 yaitu menguji apakah ada pengaruh antara pengembangan sumber daya manusia (X₁) dan pola insentif (X₂) terhadap kualitas pelayanan guru (Y) Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun

Pelajaran 2017/2018. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan Uji Regresi Ganda karena untuk meramalkan bagaimana dua atau lebih variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis tersebut data diolah dengan bantuan program *SPSS Statistic Version 19*. Berikut adalah tabel ringkasan hasil regresi ganda 2 prediktor antara X1 dan X2 terhadap Y (selengkapnya lihat pada lampiran 14 halaman 155).

Tabel 4.20 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda (X1, X2-Y)

Sumber	Koefisien	R	r ²	F	t _{0,05} (2:58)	P	Keterangan
Konstanta	75.878	0.544	0.296	12.196	3.16	0.000	Ho Ditolak
Pengembangan Sumber Daya Manusia	0.310						
Pola Insentif	0.099						

a) Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan uji parsial hipotesis 3, yaitu dengan perhitungan menggunakan *SPSS Statistic Version 19* didapatkan besarnya konstanta (b) = 75,878 dan nilai koefisien regresi (a₁) = 0,310 dan (a₂) = 0,099 sehingga persamaan regresi linear ganda sebagai berikut :

$$Y = a_1X_1 + a_2X_2 + bX$$

$$= 0,310X_1 + 0,099X_2 + 75,878$$

Dari persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X₁ bernilai sebesar 0,310 yang berarti jika nilai pengembangan sumber daya manusia meningkat 1 poin maka nilai kualitas pelayanan guru (Y) akan meningkat sebesar 0,310 dengan asumsi X₂ tetap. Nilai koefisien X₂ sebesar 0,099 yang berarti nilai

pola insentif meningkat 1 poin maka kualitas pelayanan guru akan meningkat 0,099 dengan asumsi X_1 tetap.

b) Koefisiensi Korelasi (r) dan Koefisiensi Determinan (r^2)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *SPSS Statistic Version 19* menunjukkan bahwa koefisien korelasi sebesar 0,544 harga koefisien determinasi (r^2) sebesar 0.296. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 29,6 % dipengaruhi oleh variabel pengembangan sumber daya manusia dan variabel pola insentif. Sedangkan 70,4% ditentukan variabel lain seperti seperti pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja

c) Pengujian Signifikansi Regresi Berganda

Pengujian signifikan dalam penelitian ini kegunaannya untuk mengetahui tingkat keberartian variabel pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru. Uji signifikan menggunakan uji F. Hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 12.196 jika dibandingkan dengan F_{tabel} sebesar 3,16 pada taraf signifikansi 5% maka $12,196 > 3,16$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$) sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak, berarti terdapat pengaruh antara pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif secara simultan terhadap kualitas pelayanan guru.

BAB V PEMBAHASAN

A. Analisis Data tentang Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

Berdasarkan hasil uji parsial hipotesis satu diketahui bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan guru. Peneliti menggunakan angket dalam mengumpulkan data, yang diisi oleh guru PNS di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun. Dari angket tersebut diperoleh data untuk diuji menggunakan rumus regresi sederhana dan untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan t_{tabel} yang dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n-2$ atau $61-2=59$. Dengan melihat t_{tabel} dapat diketahui t_{tabel} . Karena dalam tabel tidak dijumpai t sebesar 59 sehingga dipergunakan t yang mendekati angka 59 maka diperoleh hasil t_{tabel} sebesar 1,671.

Dari analisis yang telah dilakukan maka diperoleh harga t_{hitung} sebesar 4,582 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,671 pada taraf signifikan 5%. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima. Dengan demikian maka ada pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka koefisien determinan diperoleh nilai yaitu 0,262 sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan guru dipengaruhi oleh pengembangan sumber daya manusia sebesar 26,2% dan sisanya 73,8% dipengaruhi oleh faktor lain

seperti pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja. Hasil penelitian yang disusun menunjukkan ada pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018. Hal ini berarti dengan pengembangan sumber daya manusia yang baik akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan guru yang maksimal sedangkan pengembangan sumber daya manusia yang tidak baik maka kualitas pelayanan guru pun akan menurun.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam pelayanan jasa, oleh karena semakin baik pengembangan sumber daya manusia diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan pengembangan sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, serta wawasan pegawai dalam mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi ketika menyelesaikan tugas. Implikasi pengembangan sumber daya manusia dengan orientasi kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan sebagai upaya memberi manfaat kepada pelanggan melalui sumber daya manusia yang berkualitas. Integritas profesionalisme pegawai dalam melakukan pelayanan harus tetap mengutamakan rivalitas nilai-nilai etika yang meliputi pelayanan yang sama atas pelayanan yang diberikan.

Pengembangan sumber daya manusia terlebih dalam lembaga pendidikan yang menempatkan sumber daya manusia sebagai salah satu sumber keunggulan kompetitif merupakan faktor yang menentukan karena kedua program ini berkaitan erat dengan kebutuhan organisasi akan pegawai yang memiliki

kompetensi tinggi yang pada akhirnya kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik⁸⁷. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh La Ode Muhamad Ojoaksa yang menyebutkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan⁸⁸.

B. Analisis Data tentang Pengaruh Pola Insentif terhadap Kualitas Pelayanan Guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018.

Berdasarkan hasil uji parsial hipotesis dua diketahui bahwa pola insentif berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan guru. Peneliti menggunakan angket dalam mengumpulkan data, yang diisi oleh guru PNS Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun. Dari angket tersebut diperoleh data untuk diuji menggunakan rumus regresi sederhana dan untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan t_{tabel} yang dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n-2$ atau $61-2 = 59$. Dengan melihat t_{tabel} dapat diketahui t_{tabel} . Karena dalam tabel tidak dijumpai t sebesar 59 sehingga dipergunakan t yang mendekati angka 59 maka diperoleh hasil t_{tabel} sebesar 1,671. Dari analisis yang telah dilakukan maka diperoleh harga t_{hitung} sebesar 3,354 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,671 pada taraf signifikan 5%. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 diterima. Dengan demikian maka ada pengaruh pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka koefisien determinan diperoleh nilai yaitu 0,160 sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan guru dipengaruhi

⁸⁷Syaarafudin Alwi, *MSDM Strategi Keunggulan Kompetitif* (Yogyakarta: BPFE, 2001), 218-219.

⁸⁸ La Ode Muhamad Ojoaksa, "Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna", *Jurnal Ilmu Manajemen*, (Universitas Halu Oleo: Kendari 2017)

oleh pola insentif sebesar 16% dan sisanya 84% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa ada pengaruh pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru siswa secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018. Hal ini berarti dengan pola insentif yang baik dan tepat akan membangkitkan motivasi dalam bekerja sehingga kualitas pelayanan diberikan secara maksimal sedangkan pola insentif yang tidak baik maka kualitas pelayanan guru pun akan menurun.

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal. Fungsi utama dari insentif adalah memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan dalam memperbaiki kualitas dan kuantitas hasil kerjanya. Insentif menjamin bahwa karyawan akan mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi⁸⁹. Tingkat tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai berkaitan erat dengan sistem pemberian insentif yang diterapkan oleh lembaga tempat mereka bekerja. Pemberian insentif yang tidak tepat dapat berpengaruh terhadap penurunan kinerja seseorang, sedangkan pola insentif yang tepat akan berdampak pada kualitas pelayanan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Muhammad Subki yang menyebutkan bahwa pemberian insentif berpengaruh terhadap kinerja guru dengan tingkat persentase sebesar 70,4%.⁹⁰

⁸⁹ Hani Handoko, *Manajemen* (BPFE Yogyakarta : Yogyakarta, 1999), 89.

⁹⁰ Muhammad Subki, "Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Guru Di Smk Islamiyah Ciputat"., (Tesis, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015)

C. Analisis Data tentang Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pola insentif terhadap Kualitas Pelayanan Guru di MAN 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018

Berdasarkan hasil uji parsial hipotesis tiga diketahui bahwa pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan guru. Peneliti menggunakan angket dalam mengumpulkan data, yang diisi oleh guru PNS Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun. Dari angket tersebut diperoleh data untuk diuji menggunakan rumus regresi berganda dan untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan F_{tabel} yang dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan $df = 2 (n-k-1)$ atau $61-2-1=58$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan melihat F_{tabel} dapat diketahui F_{tabel} . Karena dalam tabel tidak dijumpai F sebesar 58 sehingga dipergunakan F yang mendekati angka 58 maka diperoleh hasil t_{tabel} sebesar 3,16. Dari analisis yang telah dilakukan maka diperoleh harga F_{hitung} sebesar 12,196 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,16 pada taraf signifikan 5%. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_a diterima. Dengan demikian maka ada pengaruh pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka koefisien determinan 0,296 sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan guru dipengaruhi oleh pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif sebesar 29,6% dan sisanya 70,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.

Pengembangan sumberdaya manusia sangat penting bagi tenaga kerja untuk lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan yang dijabat atau akan dijabat kedepan. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sering dilakukan sebagai upaya meningkatkan kinerja para tenaga kerja pendidikan yang dianggap belum mampu untuk mengemban pekerjaannya karena faktor perkembangan kebutuhan masyarakat dalam pendidikan. Secara deskripsi tertentu potensi para pegawai mungkin sudah memenuhi syarat administrasi pada pekerjaannya, tapi secara aktual para pekerja pendidikan harus mengikuti atau mengimbangi perkembangan pendidikan sesuai dengan tugas yang dijabat atau yang akan dijabatnya. Hal ini yang mendorong pihak lembaga untuk memfasilitasi pelatihan dan pengembangan karir para pegawai guna mendapatkan hasil kinerja yang baik, efektif dan efisien agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat⁹¹.

Sedangkan menurut Rivai bahwa insentif adalah bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja, pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh organisasi. Semangat tidaknya pegawai bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila pegawai tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka pegawai tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat yang ada akhirnya mereka bekerja semaunya tanpa ada motivasi yang tinggi. Dengan adanya pemberian insentif yang tepat serta penerapan disiplin dalam bekerja diharapkan proses kerja organisasi dapat berjalan sesuai tujuan organisasi atau dengan kata lain kinerja pegawai semakin tinggi dalam pencapaian tujuan

⁹¹ Hadiadha Pratwiaji Jabal Syur, "Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik Di Balai Kemetropolitan Bandung", (Tesis, Unpas: Bandung, 2016)

lembaga⁹². Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Widodo Sunaryo dan Djoehana yakni ada korelasional antara efektivitas program pelatihan dan kepribadian dengan kualitas layanan guru sebesar 50,64%⁹³.

Para ahli manajemen menjelaskan kinerja merupakan hasil dan perilaku kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas dan pelayanan. Oleh karena, itu berbagai cara terbaik untuk meningkatkan pelayanan yang optimal adalah dengan pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif dengan tepat.

Saat ini pelayanan sekolah merupakan hal yang sangat penting, salah satu tentang standar nasional pendidikan tersebut yang menyangkut masalah pelayanan adalah standar pengelolaan. Pihak sekolah diharapkan untuk benar-benar memperhatikan pengelolaan yang dilakukan berupa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna pendidikan. Terutama bagi guru yang merupakan salah satu bagian terpenting yang ada di sekolah yang mengatur proses pembelajaran yang ada di sekolah.

⁹² Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), 384.

⁹³ Widodo Sunaryo dan Djoehana, "Studi Korelasional Antara Efektivitas Program Pelatihan dan Kepribadian dengan Kualitas Layanan Guru SMP Swasta Se- Kecamatan Parakansalak Kabupaten Sukabumi", *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 1 No.1 (Universitas Pakuan Bandung, 2016)

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian deskripsi di atas serta analisis data dalam penelitian tesis dengan judul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pola Insentif terhadap Kualitas Pelayanan Guru Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018, ini dibuktikan dari harga t_{hitung} sebesar 4,582 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,671 pada taraf signifikan 5%. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka koefisien determinan (r^2) diperoleh nilai yaitu 0,262 sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan guru dipengaruhi oleh pengembangan sumber daya manusia sebesar 26,2% dan sisanya 73,8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun, ini dibuktikan dari harga t_{hitung} sebesar 3,354 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,671 pada taraf signifikan 5%. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka koefisien determinan (r^2) diperoleh nilai yaitu 0,160 sehingga dapat disimpulkan

kualitas pelayanan guru dipengaruhi oleh pola insentif sebesar 16% dan sisanya 84% dipengaruhi oleh faktor lain seperti seperti pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.

3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif secara simultan terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018, ini dibuktikan dari harga F_{hitung} sebesar 12,196 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,16 pada taraf signifikan 5%. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_a diterima. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka koefisien determinan (r^2) diperoleh nilai yaitu 0,296 sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan guru dipengaruhi oleh pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif sebesar 29,6% dan sisanya 70,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian tentang pengaruh pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun, maka saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Bagi Guru

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa, ada pengaruh antara pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 maka guru harus mampu mengembangkan kompetensinya dengan baik sehingga proses

pembelajaran menjadi lebih kondusif dan tidak membosankan bagi siswa. Kompetensi guru yang bagus akan memberikan kualitas pelayanan yang prima terhadap siswa.

2. Bagi Pihak Sekolah

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa, ada pengaruh antara pola insentif terhadap kualitas pelayanan guru secara parsial di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018 maka diharapkan pihak sekolah perlu menyusun sistem pemberian insentif yang tepat, dengan begitu lembaga dapat memberikan motivasi lebih baik kepada para pegawai yang selalu berusaha meningkatkan kinerjanya. Dengan kinerja yang meningkat kualitas pelayanan guru juga maksimal.

3. Bagi peneliti berikutnya

Dengan bukti ada pengaruh pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif secara simultan terhadap kualitas pelayanan guru di Madrasah Aliyah 2 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2017/2018, diharapkan bagi peneliti berikutnya untuk dapat meneliti faktor-faktor yang lain yang memengaruhi kualitas pelayanan guru selain pengembangan sumber daya manusia dan pola insentif seperti pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja. Di samping itu disarankan untuk menggunakan populasi di tingkat Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Madiun sebagai bahan penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Seno dan Masheriza , “Pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kualitas pelayanan” *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Volume 2, Nomor 3, (Juli 2014): 227-360.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Reineka Cipta, 2010.
- Arief, Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006.
- Azzuhri, Misbahuddin dan Laila Zulhijja, “Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan SDM Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Kediri”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 2, No 2: 2013*
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Berry, Leonardo and A. Parasuraman, Zeithaml “*SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, *Journal Of Retailing*, 64, 1988.
- Cascio, Wayne F. *Managing Human Resources, Productivity, Quality of Work Life, Profit*, Fourth edition, Mc GrawHill, 1995.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit J-Art, 2004.
- Gorda, IGN. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit STIE Satya Dharma Singaraja, 2004.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rosda Karya, 2000.
- Hardiyansyah. *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hernita, “Pengaruh Kompensasi terhadap Motivasi Kerja Pegawai”, *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi*, 07 (Juli, 2015): 109-112.
- Iftadi, Irwan dan Rahmadiyah Dwi Astuti. *Analisis dan Perancangan Sistem Kerja*. Yogyakarta: Depublish, 2016.
- Jackson, Keith dan Chris Rowley, *Manajemen Sumber Daya Manusia: The Key Concept* Penerjemah: Elviyola Pawan, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.

- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prehalindo, 2000.
- Lewis, R.C. and Boom, B. H. (1983), "*The Marketing Aspects of Service Quality*", (in: Berry, L., Shostack, G., Upah, G. –Ed., *Emerging Perspectives on Services Marketing*), American Marketing, Chicago, IL, pp. 99-107.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama, 2003.
- Manullang, Manginar. *Management Personalia*. Jakarta: Balai Aksara, 2003.
- Nurcholis, Hanif. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Panggabean, Mutiara S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan VII, Edisi IV, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Prasetio, Ari. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*". *Management Analysis Journal* 1(2), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2012.
- Renwarin, Abas. "*Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Layanan Kesehatan*". Tesis, PPs Unpad, 2005.
- Rivai, Veithzal. *MSDM Untuk Organisasi Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Riyadi, Abdul Qadir dan Ika Yunia Fauzia, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqasidussyari'ah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Taylor, Frederick Winslow. *The Principles of Scientific Management*. Minnesota, United States of America: Filiquarian Publishing, 2007.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, Yogyakarta: Andi Ofset, 2001.
- — — —. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Mondy dan Noe. *Human Resource Management*. Jakarta, PT Bumi Aksara, 2005.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks, 2018.

Winarsih, Atik Septi & Ratminto. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2005.

Yuniarti, Yenny. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi" *Jurnal Trikonomika Universitas Jambi*, Volume 13, No. 1, Juni 2014, 4-6

