

Pengaruh Kualitas Pelayanan Operator Madrasah Terhadap Kepuasan Kerja Guru Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram

Sri Erny Mulyani & Hj. Husnul Jannah
Dosen IKIP Mataram

Abstrak; Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi yang tepat agar sekolah mampu mempertahankan eksistensinya terhadap persaingan sekolah yang semakin ketat. Kepuasan kerja guru tidak hanya ditentukan dari pengajaran melainkan juga ditentukan dari pengalaman mereka secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan operator terhadap kerja para guru-guru di Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram. Sampel penelitian adalah guru yang masih aktif minimal 2 tahun berjumlah 30 orang. Menggunakan teknik analisa regresi linier berganda yaitu untuk menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan operator baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan kerja guru. Hasil pengujian simultan variabel bebas, terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara bersama-sama menunjukkan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu pada kepuasan kerja guru, dengan indikasi nilai masih dibawah $\alpha = 5\%$. Hasil ini diperkuat dengan koefisien determinasi sebesar 61% menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas sangat besar. Selanjutnya untuk hasil pengujian secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai pengaruh yang signifikan, diindikasikan dari tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas kurang $\alpha = 5\%$. Hasil pengujian koefisien determinasi parsial menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki nilai tertinggi, sehingga diindikasikan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja guru di Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan sebuah proses yang terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Peran kualitas sangat menentukan hubungan antara pemberi dan penerima layanan. Dalam bidang pendidikan, kualitas adalah adanya kesesuaian terhadap standar, kesesuaian dengan pengguna pasar, kesesuaian terhadap perkembangan kebutuhan, dan kesesuaian dengan lingkungan global. Dalam kualitas layanan pendidikan bagus tidaknya pelayanan tergantung bagaimana caranya lembaga pendidikan mengelola datanya agar lengkap dan mudah dipahami oleh semua unsur yang terlibat dengan lembaga pendidikan tersebut.

Program perencanaan pendidikan nasional, merupakan salah satu bagian dalam mewujudkan pembangunan dan peningkatan sumberdaya manusia melalui akses, mutu, tata kelola, dan akuntabilitas pendidikan nasional. Untuk tercapainya tujuan strategis pembangunan pendidikan tersebut maka diciptakan berbagai sistem informasi pendidikan untuk memenuhi kebutuhan data pendidikan seperti EMIS (*Education Manajemen Information System*), SIMPATIKA (Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan), dan EDS (Evaluasi Data Sekolah). Adanya aplikasi tersebut diharapkan lembaga pendidikan seperti Madrasah dapat dengan mudah dan tertib melakukan pendataan pendidikan, sehingga Kementerian Agama dibawah Direktorat Jenderal Pendidikan Islam akan mudah menentukan kebijakan berdasarkan data pendidikan yang diperoleh.

Madrasah merupakan lembaga pendidikan yang memiliki peran dalam menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualifikasi dan berkompentensi tinggi. Madrasah merupakan tempat belajar yang dikelola secara efisien dan efektif agar tercapainya tujuan pemerintah dan pihak swasta dalam membangun dan meningkatkan sumberdaya manusia. Pengelolaan sistem data pendidikan Madrasah dilakukan oleh kepala Madrasah yang bertanggung jawab terhadap kerahasiaan seluruh data Madrasah. Untuk mengelola data Madrasah, kepala Madrasah memerlukan peran Operator yang aktif, dapat dipercaya, dan handal dalam memberikan layanan data secara administrasi untuk menunjang segala aktivitas Madrasah yang lengkap dan mudah dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Operator Madrasah memiliki peran dan tugas yang sangat penting untuk mengelola sistem data Madrasah yang cepat dan akurat dimana mereka bertugas dalam berbagai bidang baik bekerjasama dengan kepala Madrasah, guru ataupun mereka bekerja sendiri. Peran Operator Madrasah adalah sebagai pengelola administrasi Madrasah dengan menggunakan aplikasi EMIS, SIMPATIKA, EDS, dan lainnya yaitu

berkaitan dengan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana dan prasarana, dan administrasi keuangan.

Tugas Operator Madrasah menjadi tim pengelola dan sebagai bahan pengambilan keputusan. Semakin tepat data yang diberikan oleh Operator Madrasah maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna data salah satunya adalah guru Madrasah. Penggunaan data Operator Madrasah oleh para guru Madrasah merujuk dari sistem SIMPATIKA mulai dari Riwayat Pegawai, Riwayat Pendidikan, Riwayat Mengajar, Fungsi dan Jabatan, Pengaturan Jadwal Mingguan, NRG (Nomor Registrasi Guru), Pengaktifan kolektif (s25), dan penerbitan SKMT (Surat Keterangan Melaksanakan Tugas) dan SKBK (Surat Keterangan Beban Kerja) online yang digunakan untuk pemberkasan TPG (Tunjangan Profesi Guru).

Berdasarkan pengamatan prasurvei dan analisa data yang diperoleh, permasalahan yang tergambar pada Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam adalah kurangnya tenaga administrasi baik dari segi jumlah tenaga yang tersedia maupun dari segi profesionalitas yang perlu ditingkatkan. Karena kurangnya tenaga administrasi maka akan menyebabkan kurang lancarnya administrasi pendidikan di Madrasah, sementara keberhasilan dalam sebuah lembaga pendidikan khususnya Madrasah terletak pada keahlian tenaga administrasi atau karyawan dalam mengelola administrasi madrasah. Selain tenaga perpustakaan, laboran, dan tenaga kebersihan, Operator Madrasah juga memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di Madrasah. Masalah mutu dan kinerja Operator Madrasah pada kenyataannya masih luput dari pantauan banyak orang, sehingga Operator Madrasah dalam pelaksanaan tugasnya terhadap sistem aplikasi pendataan pendidikan memiliki beberapa kekurangan secara teknis dan non teknis.

Secara teknis, kadang kala data yang diinputkan sulit dimasukkan dengan benar oleh Operator, adanya perbedaan pemahaman terhadap model data seperti apa keseragaman data yang akan diinputkan ke dalam sistem informasi. Kekurangan lainnya sering terputus-putusnya koneksi internet saat proses data online dan juga perlu waktu jeda yang cukup lama terhadap server pusat yang tiba-tiba dalam kondisi perbaikan. Untuk non teknis, sangat berperan penting terhadap rangsangan atau semangat bekerja dalam melayani kebutuhan data Madrasah perlunya perhatian khusus terkait sistem pembayaran atau pemberian upah terhadap tugas Operator Madrasah. Kepala Madrasah harus bisa memahami kesulitan dan beratnya pekerjaan Operator Madrasah, apalagi kepala madrasah sendiri yang menunjuk wakilnya dalam hal ini seorang guru yang bisa berperan ganda sebagai operator sekolah. Pemberian upah Operator Madrasah yang masih belum sebanding dengan tugas mereka yang juga merangkap sebagai seorang pendidik, sehingga banyaknya keluhan tugas Operator Madrasah yang menumpuk dan tumpang tindih dengan tugas pribadinya sebagai seorang pendidik. Tugas pelayanan Operator Madrasah dalam penginputan data yang kadangkala terkesan asal-asalan, tidak tahu apakah benar atau salah terhadap data yang diinputkan.

Berdasarkan dari uraian permasalahan tersebut di atas penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui “Pengaruh kualitas pelayanan Operator Madrasah Terhadap Kepuasan Kerja Guru Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram.

Dalam melaksanakan suatu penelitian semua peneliti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam penelitian ini tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Operator berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja guru Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram.
2. Untuk mengetahui manakah yang paling besar pengaruh dominan dari kualitas pelayanan Operator terhadap kepuasan kerja guru Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara persyaratan yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang dikehendaki. Pengertian layanan atau jasa menurut Parasuraman (1994) adalah sebagai aktifitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, form, atau kegunaan psikologis. Dengan demikian kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Hanya pelangganlah yang bisa menilai kualitas layanan suatu perusahaan itu berkualitas atau tidak secara konsisten.

Faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dalam hal ini kualitas pelayanan apabila jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal dan sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *service quality (servqual)*. Metode *servqual* yaitu metode dengan menggunakan pendekatan *user based approach*, mengukur kualitas jasa secara

kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *reality*, *responsiveness*, *tangibles*, *emphaty*, dan *assurance*.

Adapun penjelasan dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1994), adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal. Hal ini berarti bahwa jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan harus dengan tepat, benar, memuaskan, dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), merupakan kesadaran atau keinginan atau kesiapan pekerja dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat terhadap pelanggan yaitu dengan cara segera, cepat, dan mendahulukan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*), merupakan layanan dalam pengetahuan atau wawasan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya, dan keyakinan diri terhadap rasa aman dari pemberi pelayanan terhadap pelanggan.
4. Ketulusan (*Emphaty*), merupakan kemampuan memberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, ada komunikasi yang baik, perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti langsung (*Tangibles*), merupakan penampilan fasilitas fisik seperti gedung, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi yang canggih, dan penampilan karyawan yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

Operator Madrasah

Pengertian Operator Madrasah/Sekolah adalah sekumpulan individu yang memiliki keahlian dalam ilmu teknologi di sekolah mulai dari penguasaan dasar-dasar tentang komputer, cara memperbaiki komputer/ laptop, menguasai sistem online/internet, dan yang paling utama mampu mengurus data-data pendidikan terutama data sekolah (UU 20/2003 Sistem pendidikan). Operator Madrasah merupakan bagian penting dalam sistem pendidikan yang saat ini terintegrasi dalam data EMIS. Dalam melaksanakan tugasnya, mereka harus mengetahui tugas pokok dan fungsinya secara baik sehingga amanah dan tanggungjawab yang dibebankan kepadanya dapat terlaksana dengan baik. Adapun tugas dan wewenang operator disini pada dasarnya hanya menginput semua data yang ada di sekolah.

Beberapa kriteria khusus, yang harus dimiliki oleh seorang Operator Madrasah (menurut UU Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003) adalah sebagai berikut:

1. Mengerti dan paham tentang data dan cara input data
2. Mahir mengoperasikan software pengolah data
3. Mengerti dan paham sistem yang ada setidaknya ada keinginan untuk belajar memahami
4. Fisik dan mental yang kuat
5. Terakhir tentu mahir mengoperasikan komputer/laptop

Adapun tugas Operator Madrasah pada sistem EMIS:

1. Menginstal dan mengupdate aplikasi verifikasi validasi pangkalan data (verval PD) dari website verval pada kemenag.data.kemdikbud.go.id
2. Hanya menginput semua data sekolah, mulai dari data sekolah, kepala sekolah, PTK, peserta didik tenaga honorer, dan penjaga sekolah.
3. Mengupload data yang diinputkan ke server Kementerian Agama Kanwil, dan Kementerian Agama pusat sebagai pusat data.
4. Mencetak profil sekolah sebagai hasil laporan pengerjaan
5. Melakukan koreksi data jika ada kesalahan/perbaiki data kemudian mengupload kembali ke Kemendiknas

Tugas Operator Madrasah pada SIMPATIKA:

1. Membuat email sekolah untuk reset password jika password akun sekolah bermasalah (lupa).
2. Mengaktifkan akun sekolah sesuai surat aktivasi akun sekolah yang dibagikan.
3. Menerima formulir A01 dari PTK yang sekolah induknya di sekolah tersebut.
4. Memverifikasi formulir dengan dokumen lampiran yang disyaratkan dipersyaratkan. Jangan segan-segan menolak dan meminta revisi PTK jika tidak sesuai.
5. Mengisi form aplikasi sesuai formulir yang telah diverifikasi tadi.
6. Mencetak surat tanda bukti input data yang juga memuat akun aktivasi PTK yang bersangkutan.
7. Menyerahkan surat aktivasi akun PTK ke PTK yang bersangkutan.
8. Menyimpan berkas yang diserahkan PTK ke TU Sekolah.

Kepuasan kerja guru

Ada banyak definisi tentang kepuasan kerja guru antara lain menurut Kumar (2007), kepuasan kerja guru merupakan gejala kompleks yang memiliki berbagai faktor yang berhubungan dengan personal, sosial, budaya dan ekonomi. Kepuasan kerja guru merupakan hasil dari sikap seorang guru terhadap pekerjaannya dan terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaannya. Faktor kepuasan kerja guru dapat dari perasaan guru yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, juga faktor harapan guru terhadap imbalan yang diberikan oleh sekolah merupakan kepuasan kerja guru. Definisi menurut Suwar (2008), kepuasan kerja guru ditunjukkan oleh sikapnya dalam bekerja atau mengajar. Jika guru puas akan keadaan yang mempengaruhinya maka dia akan bekerja atau mengajar dengan baik. Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja guru merupakan perasaan guru yang merasa senang atau tidak terhadap pekerjaannya dan sejauh mana penerimaan dan nilai-nilai guru terhadap aspek yang ada dalam suatu pekerjaan seperti pengawasan, rekan kerja, kondisi kerja, imbalan, kenaikan jabatan, keamanan, dan penghargaan.

Aspek kepuasan kerja guru menurut Lester (dalam Ritz, 2009) adalah:

1. Pengawasan (*Supervision*), ketidakpuasan guru akan meningkat ketika seseorang bekerja dibawah ketidakmampuan, ketidakefisienan, dan ketidakacuhan dari seorang kepala sekolah.
2. Rekan Kerja (*Colleagues*), kepuasan kerja guru akan meningkat jika mereka memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, anggota keluarga, dan tetangga.
3. Kondisi Kerja (*Work Condition*), guru akan menghasilkan ketidakpuasan jika mereka bekerja dalam lingkungan yang tidak sehat dan rasa tidak nyaman ketika bekerja.
4. Imbalan (*Pay*), ketidakpuasan guru sering ada terhadap pendapatan yang tidak memadai, pendapatan berfungsi sebagai indikator dan pengakuan atas prestasi atau kegagalan.
5. Tanggungjawab (*Responsibility*), kepuasan kerja guru akan meningkat jika keinginan untuk bertanggungjawab atas pekerjaan membantu siswa belajar dan berkesempatan berpartisipasi dalam membuat keputusan.
6. Kenaikan jabatan (*Advancement*), perubahan dalam status atau posisi dapat merubah peningkatan.
7. Keamanan (*Security*), keamanan masa tua yaitu kebijakan sekolah tentang masa jabatan, senioritas, pemecatan jabatan dan pensiun.
8. Penghargaan (*Recognition*), perhatian dan penghargaan dari kepala, rekan kerja, siswa, dan orangtua mempengaruhi kepuasan kerja guru.

Guru Madrasah

Guru atau tenaga pendidik adalah tenaga kependidikan yang berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan, berkualifikasi untuk mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Islam (Dirjen Pendis) diwajibkan seluruh satuan pendidik termasuk tenaga pendidik sendiri untuk melakukan pendataan dan memutakhirkan data setiap semester pada sistem EMIS dan SIMPATIKA. Jika tidak melakukan pemutakhiran data, maka Dirjen Pendis tidak akan mengakui keberadaan satuan pendidik tersebut dan secara otomatis tidak berhak mendapatkan layanan dalam bentuk apapun. Pembaruan data penting dilakukan oleh Madrasah dan para guru, guna memastikan keakuratan data yang dimiliki Kementerian Agama sehingga berimplikasi pada kebijakan dan tepat sasaran.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram dengan guru yang masih aktif sebagai subjek penelitian, dan menggunakan jasa pelayanan Operator Madrasah untuk mengurus data-data pendidikan secara online dalam sistem EMIS dan SIMPATIKA . Penelitian dilaksanakan dari bulan Maret – September 2018.

Populasi dan sampel penelitian

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas ada karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram yang terdaftar dalam sistem SIMPATIKA berjumlah 30 orang. Sampel penelitian adalah sebagian individu yang diteliti atau diselidiki. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan tidak memberi kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya. Karakteristik

subyek yang ditetapkan sebagai kriteria populasi adalah guru yang sudah melakukan tugasnya di Madrasah selama minimal 2 tahun.

Variabel penelitian dan definisi operasional

Variabel merupakan segala hal yang akan dijadikan obyek pengamatan di dalam sebuah penelitian. Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas atau *independent variables* sering disebut variabel penyebab. Definisi variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menyebabkan terjadinya perubahan. Variabel terikat atau *dependent variables* yaitu faktor-faktor yang diamati dan diukur dalam sebuah penelitian untuk menentukan ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas. Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Adapun variabel penelitian dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (*Independent variables*), terdiri dari:

- Keandalan (*Reliability*) (X1), merupakan kemampuan untuk memberikan layanan secara terpercaya, tepat, benar dan memuaskan.

Variabel keandalan diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a. Operator secara cepat melakukan koreksi bila ada kesalahan.
 - b. Operator dalam melayani pelanggan selalu konsisten.
 - c. Operator memberikan pelayanan sesuai keinginan para guru.
- Ketanggapan (*Responsiveness*) (X2), merupakan kesadaran atau keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Variabel ketanggapan diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kesadaran operator memberikan pelayanan dengan cepat.
 - b. Operator bersedia membantu para guru.
 - c. Operator selalu siap memberi tanggapan terhadap permintaan para guru.
- Jaminan (*Assurance*) (X3), merupakan pengetahuan atau wawasan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Variabel jaminan diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Merasa nyaman dan percaya diri berhubungan dengan operator.
 - b. Merasa aman terhadap data yang disimpan di operator.
 - c. Operator dapat menjawab pertanyaan para guru dengan baik.
- Ketulusan (*Emphaty*) (X4), merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para guru. Variabel ketulusan diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Operator tulus dalam memberikan layanan dan bersifat terbuka dalam komunikasi.
- b. Madrasah mempunyai operator yang simpatik dalam memahami kebutuhan para guru.
- c. Madrasah sangat memperhatikan kepentingan para guru.

- Bukti langsung (*Tangibles*) (X5), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Variabelnya diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Sekolah memiliki peralatan yang modern.
- b. Sekolah mempunyai gedung yang luas.
- c. Operator berpenampilan profesional.

2. Variabel terikat (*Dependent variables*), yaitu:

Kepuasan kerja guru (Y), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dikerjakan terhadap kinerja yang diharapkan.

Variabel kepuasan kerja guru diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Madrasah selalu siap dalam memberikan informasi apapun kepada para guru.
- b. Guru tidak perlu datang berkali-kali ke operator untuk menyelesaikan urusannya.
- c. Operator mau berdiskusi dengan guru apabila ada data yang masih dirasakan kurang.

Penyusunan instrumen

Untuk mengetahui kepuasan kerja guru di Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Mataram, maka dibuatkan instrumen angket dalam bentuk tertutup dimana responden (subyek) tinggal memilih jawaban-jawaban yang telah disediakan disesuaikan dengan kondisi responden.

Adapun jumlah item angket terdiri dari 18 item yang terdiri dari 5 pilihan yaitu :

- Pilihan 1 = tidak memuaskan, memiliki skor = 1
- Pilihan 2 = kurang memuaskan, memiliki skor = 2

- Pilihan 3 = cukup memuaskan, memiliki skor = 3
- Pilihan 4 = memuaskan, memiliki skor = 4
- Pilihan 5 = sangat memuaskan, memiliki skor = 5

Metode pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan proses mengadakan data yang digunakan untuk keperluan penelitian. Metode pengambilan data dalam penelitian ini dengan beberapa cara yaitu :

1. Kuesioner atau angket, merupakan teknik pengumpulan data melalui pemberian pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan kuesioner pada penelitian ini bersifat terbuka dan tertutup.
2. Studi pustaka, teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mencatat berbagai referensi seperti buku, jurnal, majalah, artikel, dan lain lain yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.
3. Wawancara, dengan pihak-pihak terkait dalam hal ini adalah guru dan pengelola Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram.
4. Observasi, mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian seperti fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada pada Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram.
5. Dokumentasi, merupakan metode dengan cara mencatat keterangan-keterangan yang terdapat dalam dokumen-dokumen seperti catatan khusus dari operator yang terkait dengan masalah yang diteliti.

Metode Analisis Data

Analisis data merupakan langkah setelah data terkumpul untuk diolah atau dianalisis dengan cara menimbang, menyaring, dan mengklasifikasikan menurut aturan tertentu. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Survei pendahuluan, yaitu mengamati kondisi dan aktivitas-aktivitas yang ada pada Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram.
2. Melakukan studi pustaka, untuk mengetahui secara teoritis metode-metode apa yang akan digunakan dalam upaya menyelesaikan masalah.
3. Mengidentifikasi permasalahan.
4. Menentukan tujuan penelitian, yaitu nantinya dihubungkan dengan permasalahan yang ada agar dapat memberikan solusi terhadap masalah tersebut.
5. Pembuatan kuesioner, yang didasarkan pada 5 dimensi kualitas yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, ketulusan, dan bukti langsung.
6. Penyebaran kuesioner awal, dilakukan sebanyak 30 responden.
7. Uji kecukupan data, hasil penyebaran kuesioner dilakukan uji kecukupan data.
8. Uji validitas dan reliabilitas, Uji validitas untuk menguji apakah instrumen yang dipakai cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penyusunan kuesioner. Uji validitas dapat diketahui dengan melihat r hitung, apabila r hitung sig. $\leq 0,05$ = valid dan r hitung sig. $> 0,05$ = tidak valid. Uji reliabilitas adalah alat ukur kuesioner yang digunakan untuk mengetahui konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliability dapat dilakukan dengan mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan yaitu dengan *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas dapat diketahui dengan melihat hasil α , apabila $\alpha > 0,60$ = reliabel, dan hasil α , apabila $\alpha < 0,60$ = tidak reliabel.
9. Penyebaran kuesioner, dilakukan sesuai dengan jumlah responden berdasarkan uji kecukupan data.
10. Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan dengan pengujian normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas dengan tujuan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak. Uji multikolinieritas dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor dan Toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 dan nilai VIF berada dibawah 10 serta toleransi mendekati 1 maka dikatakan tidak terdapat multikolinieritas artinya model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Uji heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residunya (SRESID), jika titik-titik membentuk polat tertentu yang teratur membentuk gelombang besar melebar kemudian menyempit maka tidak terjadi heteroskedastisitas., artinya model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual. Uji normalitas dengan melihat grafik p plot, jika data menyebar mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
11. Analisis regresi linier berganda, digunakan untuk meramalkan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat atau membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional antara dua buah variabel bebas (X) atau lebih dengan variabel terikat (Y).

12. Uji hipotesis (Uji t), untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis, maka cara yang dilakukan adalah:
 - a. Merumuskan hipotesis : H1,H2,H3,H4,H5 : ada pengaruh yang signifikan antara keandalan, ketanggapan, jaminan, ketulusan, dan bukti langsung terhadap kepuasan kerja guru secara parsial
 - b. Dengan asumsi (F hitung) : H1,H2,H3,H4,H5 : diterima bila sig. $\leq \alpha = 0,05$ dan ditolak bila sig. $> \alpha = 0,05$.
13. Kesimpulan, diambil dari hasil pengolahan dan usulan perbaikan.
14. Uji F (Uji simultan), digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan variabel dependent apakah variabel keandalan (X1), Tanggap (X2), Jaminan (X3), Ketulusan (X4), Bukti langsung (X5) benar benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y (kepuasan kerja).
15. Koefisien determinasi, untuk melihat adakah hubungan yang sempurna atau tidak, apakah perubahan variabel bebas akan diikuti oleh variabel terikat dengan proporsi yang sama. Caranya dengan melihat nilai R Square antara 0 sampai 1. Nilai yang mendekati 1 artinya variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.
16. Analisis regresi linier berganda, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Perumusan regresi sebagai berikut: $Y = \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$ (keterangan Y= kepuasan kerja guru, β_1 = koefisien regresi dari variabel X1= kehandalan, β_2 = koefisien regresi dari variabel X2= ketanggapan, β_3 = koefisien regresi dari variabel X3= jaminan, β_4 = koefisien regresi dari variabel X4= ketulusan, β_5 = koefisien regresi dari variabel X5= bukti langsung, dan e = standar error.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil

Madrasah yang digunakan sebagai tempat penelitian adalah Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram. Madrasah ini berlokasi di Sekarbela Kota Mataram. Jumlah Guru pada tahun ajaran 2017/2018 sebanyak 30 orang. Dalam penelitian ini yang digunakan yaitu seluruh guru yang ada di Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram.

Deskripsi data dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif menyajikan nilai minimum, maksimum, range, mean dan standar deviasi dari suatu variabel dependen yaitu kepuasan kerja guru dan lima variabel independent yaitu reliability/keandalan, responsiveness/ketanggapan, assurance/jaminan, empathy/ketulusan, dan tangible/bukti langsung.

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	30	7	8	15	12,60	1,958
Responseveness	30	6	9	15	13,10	1,423
Assurance	30	6	9	15	12,97	1,189
Emphaty	30	4	11	15	13,20	1,215
Tangible	30	6	6	12	9,47	1,814
Kepuasan Kerja	30	6	9	15	12,43	1,357
Valid N (listwise)	30					

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Variabel Reliability/Kehandalan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,799	,803	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Koreksi	8,30	1,597	,727	,541	,634
Konsisten	8,47	1,568	,708	,525	,660
Kesesuaian	8,43	2,461	,551	,305	,830

2. Variabel Responseveness/Ketanggapan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,620	,632	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sadar	8,83	1,040	,359	,160	,636
Kesediaan	8,67	1,057	,551	,310	,365
Tanggap	8,70	1,114	,400	,221	,561

3. Variabel Assurance/Jaminan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,600	,607	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Percaya	8,50	,672	,442	,277	,451
Aman	8,67	,851	,280	,089	,681
Ragu-ragu	8,77	,737	,531	,310	,337

4. Variabel Emphaty/Ketulusan (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,605	,624	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tulus	8,77	,737	,323	,108	,674
Simpatik	8,83	,833	,450	,268	,463
Perhatian	8,80	,786	,500	,294	,392

5. Variabel Tangible/Bukti langsung (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,745	,748	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Peralatan	6,77	1,495	,600	,361	,627
Gedung	6,00	1,586	,564	,319	,670
Penampilan	6,17	1,868	,562	,318	,679

6. Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,690	,693	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pengawasan	8,57	1,082	,475	,288	,638
Kondisi kerja	8,27	,823	,621	,396	,436
Rekan kerja	8,03	,930	,437	,221	,692

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Multikolinieritas

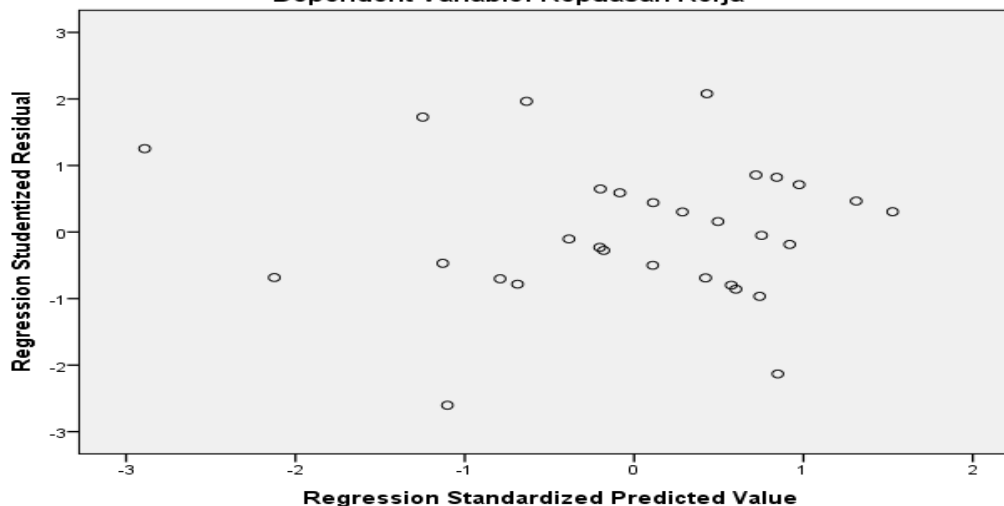
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,286	3,630		1,456	,158		
	Reliability	,364	,176	,526	2,067	,050	,404	2,475
	Responseveness	,013	,189	,014	,068	,946	,668	1,496
	Assurance	,261	,225	,229	1,160	,258	,671	1,489
	Emphaty	,015	,185	,013	,079	,938	,955	1,048
	Tangible	-,126	,157	-,168	-,803	,430	,596	1,677

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

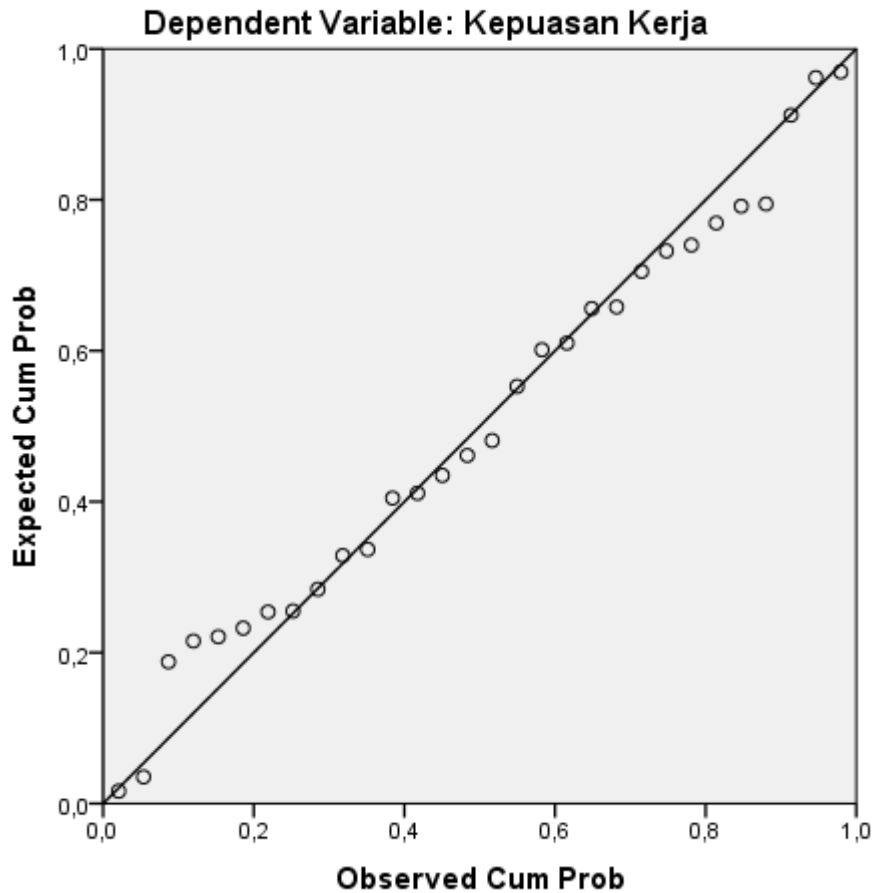
Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Kerja



3. Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji F, Koefisien Determinasi, dan Uji t

1. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,872	5	3,974	2,848	,037 ^b
	Residual	33,494	24	1,396		
	Total	53,367	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Tangible, Emphaty, Assurance, Responseveness , Reliability

2. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,610 ^a	,372	,242	1,181

a. Predictors: (Constant), Tangible, Emphaty, Assurance, Responseveness , Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

3. Hasil Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,286	3,630		1,456	,158		
	Reliability	,364	,176	,526	2,067	,050	,404	2,475
	Responseveness	,013	,189	,014	,068	,946	,668	1,496
	Assurance	,261	,225	,229	1,160	,258	,671	1,489
	Emphaty	,015	,185	,013	,079	,938	,955	1,048
	Tangible	-,126	,157	-,168	-,803	,430	,596	1,677

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Hasil Uji Regresi

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,286	3,630		1,456	,158		
	Reliability	,364	,176	,526	2,067	,050	,404	2,475
	Responseveness	,013	,189	,014	,068	,946	,668	1,496
	Assurance	,261	,225	,229	1,160	,258	,671	1,489
	Emphaty	,015	,185	,013	,079	,938	,955	1,048
	Tangible	-,126	,157	-,168	-,803	,430	,596	1,677

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Pembahasan

- a. **H1: Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja**
 Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikasi (P value) sebesar 0,050 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisiensi regresi sebesar 0,176, sehingga kesimpulan bahwa reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
- b. **H2: Responseveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja**
 Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikasi (P value) sebesar 0,946 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisiensi regresi sebesar 0,013, sehingga kesimpulan bahwa responseveness berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
- c. **H3: Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja**
 Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikasi (P value) sebesar 0,258 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisiensi regresi sebesar 0,225, sehingga kesimpulan bahwa assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
- d. **H4: Emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja**
 Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikasi (P value) sebesar 0,938 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisiensi regresi sebesar 0,185, sehingga kesimpulan bahwa empahaty berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
- e. **H5: Tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja**
 Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikasi (P value) sebesar 0,430 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisiensi regresi sebesar 0,157, sehingga kesimpulan bahwa tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab IV maka akan diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = ,526 X_1 + 0,14 X_2 + 0,229 X_3 + 0,13 X_4 + 0,157 X_5$. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja adalah variabel reliability/keandalan dengan nilai koefisien sebesar 0,526 (52%). Variabel responseveness/ketangapan berpengaruh positif dengan nilai koefisien sebesar 0,14 (14%). Variabel assurance/jaminan berpengaruh positif dengan nilai koefisien sebesar 0,229(23%), Variabel emphaty/ketulusan berpengaruh positif dengan nilai koefisien sebesar 0,13 (13%), dan variabel tangible/bukti langsung berpengaruh positif dengan nilai koefisien sebesar 0,168 (17%). Pada pengujian uji F (uji simultan) dijelaskan bahwa kelima variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel bebas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 2,848 dengan angka signifikan (P value) sebesar $0,037 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi yang dihasilkan

adalah 0,242. Hal ini berarti sebesar 24 persen perubahan variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh perubahan variabel reliability, responseveness, asurance, emphaty, dan tangible, sedangkan sisanya sebesar 76 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran yaitu:

1. Madrasah, perlu ditingkat dalam aspek ketanggapan, ketulusan dan bukti langsung terhadap peralatan pendukung untuk membantu operator dalam melaksanakan tugasnya melengkapi data –data madrasah secara online dalam meningkatkan akreditasi madrasah kedepannya agar lebih baik dari sebelumnya.
2. Dalam peningkatan pelayanan bukan hanya dilihat dari keandalan tetapi juga difokuskan dalam ketanggapan pimpinan madrasah dalam membimbing operator dalam hal teknis maupun non teknis, agar operator lebih tanggap terhadap masalah, dan operator lebih tulus memberikan pelayanannya selama melaksanakan pekerjaannya.
3. Untuk peneliti selanjutnya, sampel yang digunakan lebih banyak dan adanya penambahan variabel sehingga hasil analisis akan lebih akurat dan lebih dalam untuk mengetahui variabel apa yang mempengaruhi kepuasan kerja selain variabel yang telah diteliti oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanto. 2016. *Tugas Berat Operator Madrasah pada Emis dan Simpatika*
- Hadi, Sutriyono, 2010. *Metodologi Penelitian*. Yasbit Fakultas Psikologi UGM: Yogyakarta.
- Herlina Rahmawati, 2010. *Analisis Kualitas Layanan Jasa menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*.
- Kami Madrasah, 2017. *Masalah dan Solusi Emis Madrasah Online 2017/2018*.
- Kumar, Jalaja., Rao, B. D. (2007). *Job Satisfaction of Teacher*. New Delhi: Sachin Printers.
- Refa Dewangga, 2013. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Negeri Surabaya*.
- Sopar, 2010. *Kinerja Operator Madrasah di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Lampung Utara*
- Suharsimi, 2011. *Metodologi penelitian suatu pendekatan praktis*. Rineka Cipta: Jakarta
- Sujatmiko, dkk. 2013. *Upaya Peningkatan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Hasil Analisis Metode Servqual dan Regresi Linier Berganda (Studi kasus Jurusan Teknik Mesin Universitas di Malang)*
- Sugiyono, Suryadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suwar. 2008. *Persepsi Guru Terhadap Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Motivasi Kepuasan Kerja*. [On-Line]. Available FTP : <http://guruvalah.20m.com/>. Tanggal akses 8 Maret 2018.