

## **PENGARUH DISIPLIN GURU DAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI SMP NEGERI 2 PANGURURAN KABUPATEN SAMOSIR**

Enny Juliana Pelita Naibaho  
SMP Negeri 2 Pangururan  
e-mail: ennyjuliana1007@gmail.com

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian khususnya di dunia pendidikan. Disiplin guru dan kepemimpinan kepala sekolah memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini mengukur pengaruh disiplin guru dan kepemimpinan kepala sekolah di SMP Negeri 2 Pangururan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuisioner sebagai instrument penelitian. Dengan menggunakan analisis regresi berganda, diperoleh kesimpulan hasil penelitian bahwa Disiplin Kerja dan Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan pada Kualitas pelayanan di SMP Negeri 2 Pangururan Kabupaten Samosir baik secara parsial maupun secara simultan.

**Kata Kunci:** *Disiplin; Kepemimpinan; Kualitas Pelayanan*

### **Abstract**

The quality of service is one aspect of concern, especially in the world of education. Teacher' discipline and principal leadership have a close relationship with improving service quality. This study measures the effect of teacher discipline and principal leadership at SMP Negeri 2 Pangururan on improving service quality. This research is a quantitative study, using a questionnaire as a research instrument. By using multiple regression analysis, it is concluded that the research results show that work discipline and leadership have a positive and significant effect on service quality at SMP Negeri 2 Pangururan, Samosir Regency, both partially and simultaneously.

**Keywords:** *Discipline; Leadership; Service quality*

### **PENDAHULUAN**

Banyak faktor yang akan mempengaruhi kualitas pendidikan seperti kemampuan tenaga pendidik, kemampuan peserta didik, sarana dan prasarana proses belajar-mengajar, keterbukaan terhadap informasi, kualitas kepemimpinan kepala sekolah dan lain sebagainya. Keseluruhan faktor tersebut bukan merupakan faktor yang tidak saling terlepas satu dengan yang lainnya. Keseluruhan faktor tersebut akan saling terkait dalam membangun suatu kualitas. Pembinaan suatu faktor akan mempengaruhi pembinaan faktor lainnya sehingga penanganannya harus bersifat menyeluruh atau komprehensif sehingga dapat dihasilkan kualitas pendidikan yang benar-benar dapat dipertanggungjawabkan di kemudian hari.

Disiplin menjadi faktor yang cukup dominan dalam mempengaruhi kinerja seseorang. Nitisemito (1986:199) menyatakan masalah kedisiplinan kerja, merupakan masalah yang perlu diperhatikan, sebab dengan adanya kedisiplinan, dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. Menurut Heidjrachman dan Husnan (2000), disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah. Menurut Davis (2002), disiplin adalah tindakan manajemen untuk memberikan semangat kepada pelaksanaan standar organisasi, ini adalah pelatihan yang mengarah pada upaya membenarkan

dan melibatkan pengetahuan-pengetahuan sikap dan perilaku pegawai sehingga ada kemauan pada diri pegawai untuk menuju pada kerjasama dan prestasi yang lebih baik. Sedangkan menurut Handoko (2000) disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar operasional. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa disiplin kerja diartikan sebagai bentuk ketaatan dari perilaku seseorang dalam mematuhi ketentuan-ketentuan ataupun peraturan-peraturan tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan, dan diberlakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Sebagaimana sekolah dipahami sebagai suatu organisasi, kepemimpinan dan manajemen menjadi menarik untuk diperdebatkan. Faktor kepemimpinan kepala sekolah mempunyai peranan yang sangat berpengaruh di lingkungan sekolah yang menjadi tanggungjawabnya. Sebuah sekolah adalah organisasi yang kompleks dan unik, sehingga memerlukan koordinasi yang tinggi, oleh sebab itu kepala sekolah yang berhasil adalah kepala sekolah yang dapat mencapai tujuan sekolah, serta tujuan daripada individu yang ada di dalam lingkungan sekolah. Kepala sekolah merupakan personil kependidikan yang memiliki peran besar dalam mencapai keberhasilan pengelolaan sekolah. Kepemimpinan kepala sekolah sangat penting karena sebagai figur segala hal yang berkaitan dengan perilaku, pengambilan dan penentuan kebijakan, serta cara kepala sekolah berkomunikasi mendapat banyak perhatian dari bawahan.

Kepemimpinan adalah suatu usaha mempengaruhi orang antar perorangan (*interpersonal*) lewat proses komunikasi agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2005; Gibson *et.al.*, 1999; Anoraga, 2004). Sedangkan Winardi (2000) menyatakan :”Kepemimpinan merupakan suatu kemampuan yang melekat pada diri seorang yang memimpin, yang tergantung

dari macam-macam faktor baik faktor-faktor intern maupun faktor ekstern”. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses mempengaruhi dan mengarahkan perilaku orang lain, baik individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam kepemimpinan terdapat unsur-unsur seperti pimpinan, kelompok yang dipimpin, sasaran, aktivitas, interaksi, dan kekeuatan.

Terry Winardi (2002) mengemukakan 8 (delapan) teori kepemimpinan antara lain teori Otokratis, teori psikologis, teori Sosiologis, teori Suportif, teori “*Laissez Faire*”, Teori Perilaku Pribadi, Teori Sosial /Sifat, serta teori Situasi. Diantara sifat-sifat yang dianggap harus dimiliki oleh seorang pemimpin dapat disebut antara lain Intelligensi, Inisiatif, Energi atau Rangsangan, Kedewasaan Emosional, Persuasif, Skill Komunikatif, Kepercayaan pada Diri Sendiri, Persfektif, Kreatifitas, serta Partisipasi Sosial.

Menurut French dan Raven (1968), kekuasaan yang dimiliki oleh para **pemimpin** dapat bersumber dari (1) *Reward power*, yang didasarkan atas persepsi bawahan bahwa pemimpin mempunyai kemampuan dan sumber daya untuk memberikan penghargaan kepada bawahan yang mengikuti arahan-arahan pemimpinnya, (2) *Legitimate power*, yang didasarkan atas persepsi bawahan bahwa pemimpin mempunyai hak untuk menggunakan pengaruh dan otoritas yang dimilikinya, (3) *Coercive power*, yang didasarkan atas persepsi bawahan bahwa pemimpin mempunyai kemampuan memberikan hukuman bagi bawahan yang tidak mengikuti arahan-arahannya, (4) *Referent power*, yang didasarkan atas identifikasi (pengenalan) bawahan terhadap sosok pemimpin, serta (5) *Expert power*, yang didasarkan atas persepsi bawahan bahwa pemimpin adalah seorang yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam bidangnya.

Gaya kepemimpinan (*leadership style*) seorang pemimpin akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan pencapaian tujuan perusahaan. Pemilihan gaya kepemimpinan yang benar dan tepat mengarahkan tujuan perseorangan maupun organisasi dan perusahaan. Menurut Siagian dalam Herujito (2001) gaya-gaya kepemimpinan digolongkan kedalam 5(lima) tipe yaitu : otokratis, militeristis, paternalistis, karismatis,dan demokratis. Sedangkan Hasibuan (2005) menyatakan gaya kepemimpinan terdiri dari kepemimpinan otoriter, partisipatif, dan delegatif. Sementara berdasarkan Burns (1978) gaya kepemimpinan terbagi dalam 2 kategori, yaitu kepemimpinan transformasional (*transformational leadership*) dan kepemimpinan transaksional (*transactional leadership*).

Disiplin menjadi faktor yang cukup dominan dalam mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut Heidjrachman dan Husnan (2000), disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah. Menurut Davis (2002), disiplin adalah tindakan manajemen untuk memberikan semangat kepada pelaksanaan standar organisasi. Ini adalah pelatihan yang mengarah pada upaya membenarkan dan melibatkan pengetahuan-pengetahuan sikap dan perilaku pegawai sehingga ada kemauan pada diri pegawai untuk menuju pada kerjasama dan prestasi yang lebih baik. Sedangkan menurut Handoko (2000) disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standard - standar organisasional. Dari berbagai definisi di atas dapat diketahui bahwa disiplin pegawai memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai untuk memperbaiki dan membentuk pengetahuan,sikap dan perilaku pegawai sehingga dengan sukarela bekerja kooperatif diantara mereka sehingga

semangat kerja,moral kerja efisiensi dan efektivitas kerja pegawai meningkat.

Dalam kaitannya dengan pekerjaan, Nitisimo (2001) menyatakan bahwa,"Disiplin kerja merupakan suatu sikap,tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis". Menurut Sastrohadiwiryono(2003), "Disiplin kerja sebagai suatu sikap menghormati,menghargai,patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya". Widodo (1991:57) mengemukakan sebagai berikut,"Kedisiplinan adalah kesetiaan seseorang atau sekelompok orang pada aturan,norma-norma,instruksi-instruksi yang dinyatakan berlaku untuk orang atau sekelompok tertentu". Dari definisi yang dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin merupakan sikap kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok terhadap peraturan-peraturan baik tertulis maupun tidak,yang tercermin dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan.

Menurut Soegeng Pridjodarminto (1992) dalam Sudrajat (2008) bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, ketenteraman, keteraturan, dan ketertiban. Dalam kaitannya dengan disiplin kerja, Sudrajat (2008) mengemukakan disiplin kerja sebagai sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Sementara itu, Jerry Wyckoff dan Barbara C.Unel,(1990) mendefinisikan disiplin sebagai suatu proses bekerja yang mengarah kepada

ketertiban dan pengendalian diri. Disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman organisasi (Mangkunegara,2000:129). Disiplin pada hakikatnya adalah kemampuan untuk mengendalikan diri dalam bentuk tidak melakukan sesuatu tindakan yang tidak sesuai dan bertentangan dengan sesuatu yang telah ditetapkan dan melakukan sesuatu yang mendukung dan melindungi sesuatu yang telah ditetapkan dan melakukan melakukan sesuatu yang mendukung dan melindungi sesuatu yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi ,diantaranya ialah : tujuan dan kemampuan, teladan kepemimpinan, balas jasa (gaji dan kesejahteraan), keadilan, waskat (pengawasan melekat), sanksi hukuman, ketegasan, dan hubungan kemanusiaan (Hasibuan,1997:213). Disiplin juga merupakan salah satu fungsi manajemen sumberdaya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan,karena tanpa adanya disiplin maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal (Sedarmayanti,221:10).

Jerry Wyckoff dan Barbar C.Unel (1990) dalam Sudrajat (2008) menyebutkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran,kemauan dan kesediaan kerja orang lain agar dapat taat dan tunduk terhadap semua peraturan dan norma yang berlaku, kesadaran kerja adalah sikap sukarela dan merupakan panggilan akan tugas dan tanggungjawab bagi seorang karyawan. Disiplin adalah status pengendalian diri seseorang karyawan,sebagai tanda ketertiban dan kerapian dalam melakukan kerjasama dari sekelompok unit kerja didalam suatu organisasi (*someone statusselfcontrol as orderliness sign and accuratin in doing cooperation from a group of unit work in a organization*).

Pembinaan disiplin secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk mempertahankan disiplin kerja yang telah

terbentuk serta berupaya untuk senantiasa meningkatkannya. Pembinaan disiplin kerja dapat dilakukan dengan cara “preventif” dan “korektif” (Handoko,1987,p.209). Terdapat dua jenis disiplin dalam organisasi ,yaitu: 1) disiplin preventif dan 2) disiplin korektif (Siagian,2008). Disiplin yang bersifat preventif adalah tindakan yang mendorong para pegawai untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola,sikap,tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para pegawai berperilaku negatif. Disiplin yang korektif adalah jiwa pegawai yang nyata-nyata telah melakukan pelanggaran atasketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan,kepadanya akan diberikan sanksi disipliner.

Disiplin kerja dapat timbul dari dalam diri sendiri dan karena adanya perintah,Terry dalam terjemahan Winardi (1993:218),membagi jenis disiplin menjadi dua,yaitu Disiplin yang timbul dari dalam diri sendiri (*Self imposed Dicipline*) dan Disiplin berdasarkan perintah (*Command Dicipline*). Menurut Hasibuan (2009), pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tindakan kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukum, ketegasan, serta hubungan kemanusiaan.

Pembahasan kualitas pelayanan (*service quality*) didahului dengan mendefenisikan arti dari servis. Hal ini penting karena dengan mengetahui pelayanan atau servis itu sendiri akan memudahkan dalam pemahaman konsep-konsep pelayanan selanjutnya. Dalam buku *Service Marketing*, Zeithaml (2000:2) beliau mendefenisikan pelayanan/servis dengan sangat sederhana sebagai berikut : “*Service are deeds,processes,and performances*”.Ini bisa diartikan bahwa pelayanan/servis

merupakan suatu perbuatan, proses dan kinerja. Pelayanan/servis tidak dapat dilihat, dirasakan, ataupun disentuh (*intangible*) tapi merupakan suatu perbuatan dan kinerja. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia layanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk layanan adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh perusahaan tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Hal ini sama dengan apa yang diutarakan oleh Kotler (2000:428) "A service is an activity or benefit that a party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product". Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang berupa kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik, diantaranya adalah (1) tersedianya karyawan yang baik, (2) tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, (3) ketersediaan dan kelengkapan produk jasa

pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, (4) bertanggungjawab kepada setiap pelanggan dalam memberikan pelayanan sejak awal hingga selesai, (5) mampu melayani secara tepat dan cepat, sesuai prosedur dengan batasan waktu normal, (6) mampu berkomunikasi dengan jelas dan komunikatif, serta (7) mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi pelanggan.

Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam pelayanan yang berkualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Berikut ini 5 (lima) pengelompokan dari kualitas layanan, yakni (1) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, (2) Keresponsifan (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap, (3) Keyakinan (*confidence*) berupa pengetahuan, kesopanan, kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (4) Empati (*empathy*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pada pelanggan serta (5) Berwujud (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Dengan seluruh penjelasan di atas, identifikasi variabel dan indikatornya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel	Defenisi	Indikator
<b>Kualitas Pelayanan (Y)</b>	Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang guru/ bawahan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya	Bertanggungjawab Melayani dengan cepat Melayani dengan tepat Berkomunikasi dengan baik Menjaga kerahasiaan
<b>Kepemimpinan (X<sub>1</sub>)</b>	Kemampuan mempengaruhi orang lain agar mau melaksanakan sesuatu pekerjaan sesuai dengan keinginannya	Ketegasan Keadilan Keteladanan Kejelasan
<b>Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)</b>	Perilaku setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah	Tujuan dan kemampuan Teladan kepemimpinan Balas jasa Keadilan Waskat Sanksi hukuman

**METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Variabel penelitian ini yakni disiplin kerja dan kepemimpinana kepala sekolah sebagai *independent variable*, serta kualitas pelayanan guru sebagai *dependent variable*. Penelitian ini bertujuan melihat hubungan kausal dan hubungan korelasional antar variabel penelitian.

Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, dimana seluruh populasi diambil sebagai sampel penelitian, yaitu seluruh guru yang bertugas di SMP Negeri 2 Pangururan Kabupaten Samosir. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder yang relevan dengan tujuan penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan dengan jalan memberikan kuesioner menggunakan skala

Likert. Sebelum digunakan, terhadap instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data penelitian dianalisis secara kuantitatif menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan aplikasi SPSS.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Penelitian ini memiliki hipotesis terdapat hubungan antara satu variabel terikat yaitu Kualitas pelayanan (Y) dengan dua variabel bebas yaitu Disiplin kerja (X<sub>1</sub>) dan Kepemimpinan (X<sub>2</sub>). Masing-masing variabel dituangkan dalam bentuk indikator dan setiap indikator dibuatkan pertanyaannya (instrumennya). Dari hasil yang diperoleh melalui daftar pertanyaan mengenai kualitas pendidikan dengan responden sebanyak 27 orang maka hasilnya dapat dijelaskan berikut ini.

Tabel 2. Penjelasan Responden atas Variabel Kualitas Pendidikan

No	Skor Jawaban	Pertanyaan				
		1	2	3	4	5
1	Tidak Setuju	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	Kurang Setuju	0,0	11,1	0,0	0,0	7,4
3	Setuju	44,4	63,0	59,3	37,0	59,3
4	Sangat Setuju	51,9	18,5	33,3	55,6	22,2
5	Setuju Sekali	3,7	7,4	7,4	7,4	11,1
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan mengenai kualitas pelayanan berada pada kisaran dengan kategori 3-4

(setuju dan sangat setuju). Ini menandakan bahwa responden menginginkan indikator kualitas pelayanan bekerja dengan sebaik-baiknya agar tujuan tercapai.

Tabel 3. Jawaban Responden atas Variabel Disiplin Kerja

Skor Jawaban	Pertanyaan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Tidak Setuju	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Kurang Setuju	0,0	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	0,0	0,0
Setuju	48,1	44,4	51,9	51,9	37,0	55,6	25,9	22,2
Sangat Setuju	48,1	48,1	37,0	37,0	51,9	33,3	70,4	66,7
Setuju Sekali	3,7	7,4	11,1	11,1	7,4	11,1	3,7	11,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan mengenai Disiplin kerja berada pada kisaran dengan kategori 3-4 ( setuju

dan sangat setuju). Ini menandakan bahwa resposden menginginkan indikator Disiplin Kerja bekerja dengan sebaik-baiknya agar kualitas pelayanan meningkat.

Tabel 4. Jawaban Responden atas pertanyaan Kepemimpinan

Skor Jawaban	Pertanyaan			
	1	2	3	4
Tidak Setuju	0,0	0,0	0,0	0,0
Kurang Setuju	0,0	0,0	0,0	0,0
Setuju	55,6	55,6	25,9	25,9
Sangat Setuju	37,0	37,0	59,3	63,0
Setuju Sekali	7,4	7,4	14,8	11,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan mengenai Kepemimpinan berada pada kisaran dengan kategori 3-4 (setuju dan sangat setuju). Ini menandakan bahwa responden menginginkan indikator Kepemimpinan bekerja dengan sebaik-baiknya agar kualitas pelayanan meningkat.

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa instrument yang digunakan valid dan memiliki reliabilitas yang baik. Karena Penelitian ini menggunakan regresi sebagai model analisisnya, sebelum dilakukan estimasi data dengan menggunakan perangkat lunak SPSS maka harus dilakukan terlebih dahulu beberapa pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam membuat regresi. Uji ini perlu dilakukan agar hasil persamaan yang diperoleh nantinya akan baik dan tidak menyalahi aturan-aturan persamaan regresi berganda.

Dari hasil pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS dapat dilihat bahwa data menyebar normal, serta tidak didapatkan multikolinieritas dalam persamaan berganda yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu tidak

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	,964 <sup>a</sup>	,930	,924	,72720

Predictors Constant : Disiplin Kerja, Kepemimpinan  
 Dependent Variable : Kualitas Pelayanan

Pengujian variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan Uji F dengan menggunakan tingkat

Tabel 6. Hasil Pengujian Simultan ( Uji F )s

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

didapati adanya heterokedastisitas karena gambar di atas tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu atau teratur dari titik-titik yang ada. Ini berarti persamaan tersebut telah memenuhi asumsi klasik suatu persamaan berganda dengan telah dipenuhinya asumsi dasar bahwa Variasi Residual sama untuk semua pengamatan telah terpenuhi.

Selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Kualitas = 0,371 + 0,450 Kepemimpinan + 0,458 Disiplin$$

Model regresi di atas menunjukkan bahwa kedua koefisien variabel bebas memiliki tanda yang positif. Ini berarti bahwa kenaikan salah satu atau keseluruhan variabel bebas akan meningkatkan kualitas pelayanan atau kebalikannya.

Dari hasil pengolahan data diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,930 (93,0 %), sehingga dapat ditunjukkan bahwa 93,0 % keragaman variabel kualitas pendidikan dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya sedangkan sisanya 7,0 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Ditunjukkan pada table berikut ini.

kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5%. Hasil pengujian dapat dilihat di bawah ini.

<b>Regression</b>	167,605	2	83,802	158,472	0,000
<b>Residual</b>	12,692	24	,529		
<b>Total</b>	180,296	26			

Predictors: ( Constant) : Disiplin Kerja,Kepemimpinan  
 Dependent Variable : Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 158,472 dengan signifikansi 0,000. Signifikansi 0,000 adalah lebih kecil dibandingkan dengan sebesar 5%. Dengan demikian secara bersama-sama variabel bebasnya

mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel terikatnya.

Pengujian variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dilakukan dengan Uji T dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5%. Hasil pengujiannya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 7. Hasil Pengujian Parsial ( Uji T )

Model	Unstandardized Coefficients			T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
<b>1 (Constant)</b>	-2,665	1,139		-2,341	,028
<b>Disiplin Kerja</b>	,450	,135	,333	3,332	,003
<b>Kepemimpinan</b>	,458	,069	,667	6,673	,000

Predictors:( Constant) : Disiplin Kerja,Kepemimpinan  
 Dependent Variable : Kualitas Pelayanan

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai t hitung untuk masing-masing variabel. Dari variabel Disiplin Kerja terlihat bahwa nilai t hitungnya sebesar 3,332 dengan signifikansi sebesar 0,003. Tingkat signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05 (pengujian satu arah ). Ini berarti bahwa variabel Disiplin Kerja secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan. Variabel Kepemimpinan memiliki nilai t hitung sebesar 6,673 dengan signifikansi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa variabel Kepemimpinan mempengaruhi secara signifikan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, secara parsial dapat disimpulkan bahwa ada dua variabel bebas, yaitu Disiplin Kerja dan Kepemimpinan mempengaruhi secara signifikan variabel terikatnya. Dengan telah dianalisisnya pengujian secara bersama-sama dan secara parsial maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas Disiplin Kerja dan Kepemimpinan berpengaruh terhadap variabel terikatnya, kualitas pelayanan. Dengan demikian apabila terjadi kenaikan pada

salah satu variabel bebas maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Dari variabel bebas yang digunakan, variabel kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini dapat dilihat dari besaran koefisien dan t-hitungunya.

### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Disiplin Kerja dan Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pendidikan, artinya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kedua variabel bebas tersebut. Kepala Sekolah memiliki peran dalam memberikan pendidikan dan pengajaran yang bermutu. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi guru di SMP Negeri 2 Pangururan Kabupaten Samosir dapat berjalan secara efektif dan efisien hanya jika ada kejelasan tentang keteladanan dari kepala sekolah di dalam mengelola sekolah dan guru, maupun tenaga pendidik. Kompetensi kepemimpinan dari kepala sekolah di dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai kepala sekolah sangat

menentukan terhadap kualitas pelayanan di sekolah yang dipimpinnya.

Manajemen sekolah harus mampu membuat suatu kebijakan untuk mendorong peningkatan disiplin kerja guru. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi guru agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik guru untuk mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Kurangnya pengetahuan tentang peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada merupakan penyebab terbanyak tindakan indisipliner. Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut, pihak pimpinan sebaiknya memberikan program orientasi kepada guru yang baru pada hari pertama mereka bekerja, karena guru tidak dapat diharapkan bekerja dengan baik dan patuh, apabila peraturan atau kebijakan yang ada tidak diketahui, tidak jelas, atau tidak dijalankan sebagaimana mestinya. Selain memberikan orientasi, pimpinan harus menjelaskan secara rinci peraturan-peraturan yang sering dilanggar, berikut konsekuensinya. Demikian pula peraturan atau kebijakan yang mengalami perubahan atau diperbaharui, sebaiknya diinformasikan kepada bawahan melalui diskusi aktif.

Disiplin kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja guru yang mana pada akhirnya akan menentukan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Disiplin kerja mengajarkan guru untuk melakukan tugasnya sesuai dengan aturan yang diberlakukan sekolah agar semua guru dapat berperilaku sama dan sesuai dengan disiplin yang telah ditetapkan sebelumnya. Disiplin kerja berusaha membuat guru berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga guru dapat melakukan aktifitasnya di sekolah sesuai dengan keinginan sekolah tersebut.

Tingkat kedisiplinan guru akan

menjadi teladan atau panutan bagi sesama guru dan bahkan bagi peserta didiknya. Disiplin yang ditunjukkan guru akan menarik simpati bagi setiap orang yang berinteraksi dengan mereka. Tingkat disiplin yang tinggi akan mengajarkan guru untuk berperilaku benar. Disiplin kerja guru dapat dilihat dari perilakunya sehari-hari dengan menghargai waktu mengajar dan lainnya.

Menelaah mengenai disiplin kerja guru maka banyak hal yang harus dipertimbangkan. Disiplin kerja guru adalah salah satu faktor yang mendorong guru untuk melakukan pekerjaannya secara lebih teratur dan terperinci sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dan efisien. Aturan-aturan yang diberlakukan merupakan indikator bagi disiplin kerja sehingga guru harus bekerja pada batasan-batasan atau ketentuan-ketentuan yang mengharuskannya mentaati peraturan tersebut. Peraturan disiplin kerja dibuat untuk menjadi pedoman bagi semua warga sekolah.

Disiplin kerja seperti yang telah dibahas oleh para ahli manajemen sumberdaya manusia merupakan faktor yang sangat dominan dalam mengatur perilaku bawahan. Seorang bawahan yang dengan cermat dan sukarela melakukan segala pekerjaannya mengikuti aturan-aturan yang berlaku akan menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai yang tidak diikat oleh pertauran disiplin kerja tersebut.

Bagi beberapa orang, disiplin kerja menjadi pembatas untuk berkreasi dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini dikarenakan bawahan harus mengikuti aturan-aturan disiplin yang telah ditentukan. Disiplin kerja bagi orang-orang seperti ini tidak akan memberikan kebebasan dalam bertindak. Sebagai contoh, penentuan waktu kehadiran dan jam wajib yang merupakan salah satu indikator disiplin kerja, dirasakan oleh kelompok ini merupakan pengekan hak mereka untuk melakukan pekerjaannya. Waktu kehadiran dan jam wajib kerja

merupakan pembatasan jam kerja sehingga kelompok ini menganggap bahwa manusia juga dianggap sebagai mesin dalam bekerja. Hal tersebut tidaklah benar adanya. Disiplin kerja dibuat, bukan untuk membatasi seorang karyawan dalam bekerja, melainkan memberikan rambu-rambu yang benar dalam melakukan pekerjaannya. Ketidaksiplinan dalam bekerja akan mengakibatkan pembuangan waktu, biaya dan tenaga dengan percuma sehingga kualitas pekerjaan yang diinginkan tidak akan tercapai.

Dalam menerapkan disiplin kerja yang baik, faktor keadilan dari pimpinan sangat dibutuhkan untuk menghindari perasaan diskriminasi antar pegawai/bawahan. Pemahaman yang benar terhadap suatu pujian atau hukuman yang diberlakukan bagi bawahan memang harus dilaksanakan dengan benar tanpa adanya diskriminasi. Keteladanan pimpinan dalam memberlakukan disiplin kerja akan menyebabkan bawahan bekerja dengan baik sehingga akan dihasilkan kinerja yang baik. Ketegasan pimpinan juga dibutuhkan dalam menjalankan aturan dan peraturan disiplin kerja yang telah ditentukan dan diberlakukan.

Banyak pegawai/bawahan yang tidak disiplin karena pimpinannya juga menunjukkan sikap yang tidak disiplin. Hal ini akan mengakibatkan terkendalanya pekerjaan yang dilakukan. Ketidaktepatan waktu pekerjaan, keterlambatan pekerjaan yang dilakukan, prestasi yang menurun dan lain sebagainya merupakan pengingkaran terhadap disiplin kerja yang ada. Kehadiran tidak tepat waktu, pulang lebih cepat dari waktu yang diharuskan, menggunakan inventaris sekolah bukan untuk pekerjaan kantor adalah beberapa hal lain yang akan mengakibatkan terkendalanya pelaksanaan pekerjaan pada waktunya.

Dengan demikian, disiplin kerja merupakan faktor yang utama dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik. Dan ini telah dibuktikan oleh penelitian ini, bahwa disiplin kerja memang harus

dituruti untuk memperoleh hasil seperti yang diinginkan. Seorang guru yang memiliki disiplin kerja yang tinggi di dalam melakukan pekerjaannya akan menghasilkan kinerja yang lebih berkualitas dibandingkan dengan guru yang kurang disiplin kerjanya.

Variabel kepemimpinan juga memiliki dampak yang positif dan signifikan menandakan bahwa tipe dan pola kepemimpinan pada suatu sekolah memberi pengaruh yang sangat besar. Kepemimpinan yang baik dapat mempengaruhi kualitas kinerja dari guru. Dalam kenyataan yang dihadapi di lapangan memang terlihat bahwa faktor kepemimpinan memegang peranan penting dalam menjalankan roda pekerjaan pada suatu lembaga. Ini dapat dilihat dari sosok pimpinan yang ada, dimana pimpinan tersebut memperoleh penghormatan dan loyalitas yang tinggi dari bawahannya.

Masalah kepemimpinan telah muncul bersamaan dengan kesadaran pentingnya hidup berkelompok untuk mencapai tujuan bersama, suatu kelompok apakah bersifat permanen atau kelompok yang terpaksa dibentuk karena menghadapi suatu kesulitan atau ancaman, maka disitu dibutuhkan pemimpin yang mempunyai kelebihan dengan harapan dapat menuntun anggota kelompok untuk memecahkan masalahnya.

Kepemimpinan (leadership) berbeda dengan pemimpin (leader). Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi tingkah laku orang atau kelompok dengan maksud mencapai suatu tujuan yang diinginkan bersama. Sedangkan pemimpin adalah seseorang atau sekelompok orang seperti kepala, komandan, ketua dan sebagainya. Dari beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan itu adalah suatu proses mempengaruhi kegiatan seseorang atau kelompok dalam situasi tertentu untuk mencapai tujuan bersama. Itu berarti bahwa terjadi proses interaksi antara pemimpin, yang dipimpin, dan situasi. Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan

kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi.

Kemampuan dan keterampilan kepemimpinan dalam mengarahkan adalah faktor penting efektifitas manajer. Bila suatu lembaga atau organisasi dapat mengidentifikasi kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, Kemampuan untuk menyeleksi pemimpin-pemimpin yang efektif akan meningkat, bila organisasi dapat mengidentifikasi perilaku dan teknik-teknik tersebut akan dapat dipelajari. Kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan mendorong sejumlah orang agar bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang terarah pada tujuan bersama. Struktur organisasi adalah kerangka atau susunan unit atau satuan kerja atau fungsi-fungsi yang dijabarkan dari tugas atau kegiatan pokok suatu organisasi, dalam usaha mencapai tujuannya. Setiap unit mempunyai posisi masing-masing, sehingga ada unit yang berbeda jenjang atau tingkatannya dan ada pula yang sama jenjang atau tingkatannya antar yang satu dengan yang lain.

Pemimpin akan muncul jika ada sekelompok orang bekerja yang melakukan aktivitas bersama untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan merupakan suatu kemampuan dan kesiapan seseorang untuk mempengaruhi, membimbing dan mengarahkan atau mengelola orang lain agar mereka mau berbuat sesuatu demi tercapai tujuan bersama. Jadi dalam memimpin pasti terlibat kemampuan seseorang untuk mempengaruhi atau memotivasi orang lain/bawahannya agar mereka mau melaksanakan tugasnya dengan baik. Penelitian lain bahwa kepemimpinan merupakan suatu aktivitas untuk mempengaruhi perilaku atau seni mempengaruhi manusia baik perorangan maupun kelompok.

Pengertian di atas juga mengungkapkan bahwa pemimpin ditentukan oleh bakat dan

kemampuan/kepandaian. Bakat yaitu sifat yang dibawa sejak lahir sedang kemampuan atau kepandaian yaitu suatu kemampuan yang dicapai karena belajar atau berlatih secara teori maupun praktik mengenai kepemimpinan untuk bertindak sebagai pemimpin. Di dalam praktiknya akan lebih baik apabila kedua hal tersebut ada pada diri seorang pemimpin, yaitu kemampuan untuk mempengaruhi dan kemampuan untuk mengelola pekerjaan atau suatu organisasi. Kepemimpinan berkaitan dengan sebuah organisasi bahwa kepemimpinan sebagai pencerminan suatu kualitas organisasi sebagai sistem yang memiliki karakteristik. Konsep tersebut menjadi gambaran bahwa maju mundurnya suatu organisasi sangat tergantung dari pemimpinnya.

Karakteristik kepemimpinan yang terbukti menjamin eksistensi organisasi antara lain adalah perhatian terhadap bawahan. Karakteristik ini menempati peringkat kedua terpenting setelah visi sang pemimpin. Ini berarti bahwa pengelolaan manusia dalam organisasi merupakan kunci untuk memperbaiki kinerja organisasi dan kesiapan menghadapi perubahan di abad 21. Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif yaitu mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya atau bawahannya, seorang pemimpin akan diakui apabila mempunyai pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya ke arah pencapaian tujuan organisasi.

Kepemimpinan merupakan bakat dan seni dalam teknik melakukan tindakan-tindakan seperti teknik memberikan perintah, cara-cara memberikan teguran, teknik memperkuat keutuhan kelompok, menanamkan rasa ketertarikan pada tugas, mengembangkan komitmen bawahan, mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, keamanan dalam bekerja, mendorong pengembangan karir bawahannya, dan memacu kinerja bawahannya, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan komunikasi yang lebih baik, sehingga mampu membawa bawahan

untuk mencapai tujuan yang direncanakan.

Desentralisasi dan otonomi pendidikan akan berhasil dengan baik, jika diiringi pemberdayaan pola kepemimpinan kepala sekolah yang optimal. Pemberdayaan berarti peningkatan kemampuan secara fungsional, sehingga kepala sekolah mampu berperan sesuai tugas, wewenang, dan tanggungjawabnya.

Kepala sekolah harus bertindak sebagai maneer dan pemimpin yang efektif. Sebagai manajer ia harus mampu mengatur agar semua potensi sekolah dapat berfungsi secara optimal. Hal ini dapat dilakukan jika kepala sekolah mampu melakukan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, meliputi (1) perencanaan, (2) pengorganisasian, dan (3) pengawasan.

Konsep kepemimpinan erat sekali hubungannya dengan konsep kekuasaan. Dengan kekuasaan pemimpin dapat memperoleh alat untuk mempengaruhi perilaku para pengikutnya. Terdapat beberapa sumber dan bentuk kekuasaan, yaitu kekuasaan paksaan, legitimasi, keahlian, penghargaan, relevansi, informasi, dan hubungan. Pada dasarnya kekuasaan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi orang atau suatu kelompok untuk mempengaruhi orang atau suatu kelompok dalam upaya mencapai tujuan bersama. Kekuasaan dalam hal ini tidak lain adalah kemampuan untuk mengajak orang lain mau melakukan apa yang diinginkan.

Efektifitas kepemimpinan bukan ditentukan seseorang atau beberapa orang saja, melainkan hasil bersama antara pemimpinnya dengan orang yang dipimpinnya. Pemimpin tidak akan efektif apabila tidak ada partisipasi bawahan. Untuk mengevaluasi efektifitas kepemimpinan sering dikaitkan dengan konsekuensi dan tindakan-tindakan pemimpin tersebut bagi para pengikutnya dan para stakeholder lainnya.

Dari uraian di atas secara konseptual disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan

mengarahkan dan mempengaruhi kelompok maupun individu yang dipimpinnya untuk mencapai tujuan, melalui : (1) program/rencana yang jelas dan kongkrit; (2) membuat prosedur kerja; (3) membina; (4) membangun kerjasama dengan unit kerja terkait; (5) merencanakan dan pengambilan keputusan (6) perhatian pada bawahan/berpartisipasi dengan bawahan; (7) melakukan hubungan antar setiap pribadi; (8) melakukan inovasi baru; (9) memberikan semangat kompetisi; (10) mengatur tugas dan tanggungjawab bawahan; dan (11) pengendalian. Sedangkan efektifitas kepemimpinan adalah keberhasilan dalam mengarahkan dan mempengaruhi kelompok maupun individu yang dipimpinnya untuk mencapai tujuan melalui : mengarahkan, membuat prosedur kerja, membina, membangun kerjasama, perhatian pada bawahan, merencanakan dan pengambilan keputusan.

Pendidikan, baik pada teori maupun praktik tentu akan menggunakan konsep kepemimpinan karena ada unsur filosofi (pandangan), harapan/tujuan, tantangan, dan sumberdaya di dalamnya. Semua faktor itu harus diatur sehingga bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan kata lain mesti ada konsep kepemimpinan pendidikan. Dilihat dari aspek filosofis-teoritis, kepemimpinan dalam pendidikan harus menggunakan dasar-dasar pandangan yang sesuai dengan jatidiri bangsa. Pendidikan harus berkarakter bangsa Indonesia. Dalam kaitannya ini, kajian terhadap nilai-nilai kepemimpinan yang bersumber pada karakter bangsa harus tetap dipertahankan bahkan mesti lebih diperdalam. Konsep kepemimpinan warisan kebudayaan bangsa jangan sampai tergusur oleh konsep kepemimpinan dari luar karena dalil modernitas.

Pada tataran praktis-manajerial, konsep kepemimpinan juga mesti diterapkan sehingga sistem pendidikan nasional terkonsep dengan rapi, bersinergis, dan efektif. Secara praktik

harus dapat dilaksanakan baik pada tingkatan nasional, lokal, bahkan pada tingkat satuan pendidikan. Setiap orang yang terlibat dalam pendidikan adalah pemimpin. Yang membedakannya hanya pada level mana mereka memimpin. Konsep kepemimpinan yang efektif tentu harus menjiwai pada setiap level tersebut.

Dalam menjalankan tugasnya tersebut, dengan segenap kompetensi yang dimilikinya, guru merupakan profesi yang menuntut penerapan konsep kepemimpinan yang unik. Keunikan tersebut dibentuk karena bawahan adalah siswa, sekelompok manusia yang memiliki karakteristik tertentu. Selain itu, unsur situasi yang melingkupinya juga unik, yaitu sekolah. Sekolah merupakan satuan organisasi yang unik. Organisasi ini tidaklah berdiri sendiri, tetapi merupakan bagian dari organisasi yang lebih luas (Depdiknas), dan hidup dalam konteks lingkungan sosial budaya dimana sekolah itu berada. Jika sekolah tersebut dibangun oleh organisasi masyarakat, tentu ada visi dan misi tertentu yang mempengaruhi organisasinya.

Dengan demikian, maka kepemimpinan kepala sekolah pada SMP Negeri 2 Pangururan Kabupaten Samosir harus menyikapi dengan baik hasil penelitian ini. Gaya kepemimpinan kepala sekolah akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan. Dengan menyikapi hal tersebut maka kepala sekolah akan dapat lebih meningkatkan gaya kepemimpinannya ataupun melakukan perubahan sesuai dengan kondisi lingkungannya. Kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan lulusan yang baik dan berkualitas bagi peserta didiknya.

Pimpinan yang berkompeten harus terlebih dahulu mengikuti disiplin kerja yang ada untuk kemudian diikuti oleh bawahannya. Para bawahan akan meniru apa yang baik dari pimpinannya. Disiplin kerja dibuat agar bawahan tidak bekerja dengan sesuka hatinya saja. Aturan dan peraturan yang diberlakukan, biasanya telah mengacu pada suatu standar yang

akan menghasilkan kualitas kinerja yang baik.

Kualitas pendidikan di Indonesia belum menunjukkan hasil yang memuaskan dimana pendidikan masih dirasakan belum dapat mengikuti standar pendidikan yang berkualitas, teristimewa di daerah-daerah yang masih tertinggal. Kualitas pendidikan merupakan hal yang utama untuk menghasilkan SDM yang berkualitas dan dapat diterima oleh pasar kerja. Kualitas pendidikan akan menunjukkan kemampuan suatu sekolah dalam membina dan mengajari peserta didiknya. Pada saat ini masih banyak terdapat ketimpangan dalam pendidikan di banyak sekolah terutama di daerah-daerah tertinggal.

Rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia merupakan cerminan rendahnya kualitas sistem pendidikan nasional. Rendahnya kualitas dan kompetensi guru secara umum, semakin membuat laju perkembangan pendidikan belum maksimal. Guru kita dianggap belum memiliki profesionalitas yang baik untuk kemajuan pendidikan secara global. Salah satu kambing hitam yang jadi penyebab semua ini adalah rendahnya kesejahteraan guru. Tetapi apakah hal tersebut memiliki hubungan korelasional yang signifikan. Masih banyak yang mempertanyakan hal tersebut sehubungan dengan profesi guru merupakan panggilan hati nurani dibandingkan dengan pekerjaan lainnya.

Berbagai kendala yang dihadapi sekolah terutama di luar kota, umumnya mengalami kekurangan guru yang sesuai dengan kebutuhan. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan subjek atau mata pelajaran yang sesuai dengan latar belakang guru. Akhirnya sekolah terpaksa menempuh kebijakan yang tidak populer bagi anak, guru mengasuh pelajaran yang tidak sesuai dengan bidangnya. Dari pada kosong sama sekali, lebih baik ada guru yang bias mendampingi dan mengarahkan belajar di kelas.

Terlihat dengan jelas bahwa masih banyak peserta didik yang tertinggal di

suatu daerah dibandingkan dengan daerah lainnya. Kemajuan pendidikan akan sangat tergantung pada banyak hal yang saling terkait satu dengan yang lainnya.

Program peningkatan kualitas SDM melalui pendidikan akan memberikan manfaat pada lembaga berupa produktivitas, moral, efisiensi kerja, stabilitas serta fleksibilitas lembaga dalam mengantisipasi lingkungan, baik dari dalam maupun ke luar lembaga yang bersangkutan. Sejumlah penelitian telah mengungkapkan bahwa antara pendidikan berkualitas dengan produktivitas mempunyai korelasi positif. Hal ini bermuara pada kualitas SDM yang akhirnya akan memungkinkan produktivitas lembaga.

Pendidikan merupakan aspek terpenting untuk dimiliki oleh setiap umat manusia. Karena dengan pendidikan dapat menciptakan dan membentuk sikap yang baik pada diri seseorang. Pendidikan mempunyai dua proses utama yaitu mengajar dan diajar. Mengajar di tingkat formal biasanya dilakukan oleh seorang guru. Guru dalam proses belajar mengajar mempunyai tiga peranan yaitu sebagai pengajar, pembimbing dan fasilitator. Guru sebagai pengajar berperan dalam merencanakan dan melaksanakan pembelajaran. Oleh sebab itu guru dituntut untuk menguasai seperangkat pengetahuan dan keterampilan mengajar. Guru sebagai pembimbing diharapkan dapat memberikan bantuan kepada siswa dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Peranan ini termasuk ke dalam aspek pendidik sebab bukan hanya menyampaikan ilmu pengetahuan, melainkan juga menanamkan nilai-nilai kehidupan. Hal tersebut menjelaskan bahwa tujuan pendidikan adalah sikap yang mengubah tingkah laku peserta didik menjadi lebih baik. Guru sebagai fasilitator di kelas berperan dalam pengelolaan proses belajar mengajar di kelas.

Guru merupakan komponen penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan nasional. Guru yang

berkualitas, profesional, dan berpengetahuan tidak hanya berprofesi sebagai pengajar, namun juga pendidik, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik. Berdasarkan Standar Nasional Kependidikan, guru harus memiliki empat kompetensi dasar yaitu kompetensi pedagogis, kompetensi sosial, kompetensi kepribadian, dan kompetensi profesional. Namun, kompetensi-kompetensi yang dimiliki guru saat ini masih sangat terbatas, sehingga diperlukan suatu upaya untuk mengoptimalkan kompetensi-kompetensi tersebut. Kompetensi kepribadian adalah karakteristik pribadi yang harus dimiliki guru sebagai individu yang mantap, stabil, dewasa, arif, berwibawa, dan menjadi teladan bagi peserta didik. Kompetensi profesional adalah kemampuan guru dalam mengelola proses belajar mengajar. Berdasarkan kenyataan yang ada, pemerintah telah mengupayakan berbagai hal, diantaranya sertifikasi guru. Dengan adanya program sertifikasi tersebut, kualitas mengajar guru akan lebih baik.

Dengan pembahasan yang telah dilakukan di atas maka kualitas pendidikan di SMP Negeri 2 Pangururan Kabupaten Samosir masih harus ditingkatkan pada masa yang akan datang. Hal ini diperlukan untuk lebih meningkatkan kualitas peserta didik yang dimulai dengan peningkatan kualitas guru sebagai tenaga pengajarnya. Masih banyak hal yang perlu diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan SMP Negeri 2 Pangururan Kabupaten Samosir. Akan tetapi, pembelajaran yang baik dan teratur dan disertai dengan visi yang benar akan menjadikan sekolah ini lebih berkualitas di kemudian hari.

#### **SIMPULAN (PENUTUP)**

Dari hasil estimasi yang dilakukan maka semua variabel bebas yaitu Disiplin Kerja dan Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan pada Kualitas pelayanan di SMP Negeri 2 Pangururan Kabupaten Samosir secara parsial. Secara

simultan, semua variabel secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan. Variabel Kepemimpinan merupakan variabel yang sangat dominan. Dari hasil estimasi yang dilakukan diperoleh  $R^2$  sebesar 0.930 atau 93,0 % yang berarti bahwa variabel Kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Disiplin Kerja dan Kepemimpinan sebesar 93,0 % dan sisanya 7,0 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi IV, Cetakan Ke II, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bernardin, J and B. Russel. 1998. *Human Resource Management an Experimental Approach*. Second Edition. Mc Graw-Hill. Singapore.
- Dessler, Gary, 1997. *Management Sumberdaya Manusia*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2006. *Management Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Indeks. Jakarta.
- Dubrin Andrew J, 2005. *Leadership (Terjemahan)*, Edisi Kedua, Prenada Media, Jakarta.
- Handoko T.hani. 1999. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, UGM, Yogyakarta.
- Handoko T.hani. 1995. *Manajemen*. BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu SP. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Gunung Agung, Jakarta,
- Hill, Tosi, Caroll, SJ, 1997. *Organisational Theory and Management : A Macro Approach*, John Willey and Sons Inc, New York.
- Ilyas, Y. 1999. *"Kinerja"*, Cetakan Pertama, Penerbit: Badan Penerbit FKM UI, Depok.
- Iman, Indra dan Siswandi. 2007. *Aplikasi Manajemen Perusahaan : Analisis Kasus dan Pemecahannya*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Johnson C. Merle, Redmon William K. 2004. Mawhinney Thomas C. *Handbook of Oraganizational Performance (Terjemahan)*, Cetakan Pertama. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Kuncoro Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mangkunegra Anwar Prabu, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Keenam, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mangkunegra Anwar Prabu, 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Pertama, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Meathis Robert L, Jakson John H. 2001. *Human Resource Management (Terjemahan) Buku 1*. Edisi Kesembilan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Meathis Robert L, Jakson John H. 2001. *Human Resource Management (Terjemahan) Buku 2*. Edisi Kesembilan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Gajah Mada University Press, Cetakan Kedua, Yogyakarta.
- Parasuraman, et al. 2003. *A Conceptual Model of Sevice Quality and Itsimplication for Future Research*. Buku Satu. Edisi Kesepuluh. Salemba Empat. Jakarta.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktek*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins Stephen P. 1996. *Organizational (Terjemahan) Jilid 2*, Edisi Ketujuh, PT. Bhuana Ilmu Populer Jakarta.

- Robbins Stephen P. 2002. *Essentials of Organizational Behavior (Terjemahan)*. Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Robbins, P.S. 2003. *"Perilaku Organisasi"*, Edisi Indonesia Jilid 1, Penerbit: PT Indeks, Gramedia Grup, Jakarta.
- Schuler Randall S, Jackson Susan E. 1996. *Human Resource Management (Terjemahan)* Jilid 1. Edisi Keenam. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya dan Produktivitas Kerja*. Mandor Maju, Bandung.
- Siagian Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Siagian, Sondang. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga. Cetakan Pertama, Bagian Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sumidjo, Wahyu. 1995. *Kompensasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Thoyib Armanu. 2005. *Hubungan Kepemimpinan, Budaya, Strategi, dan Kinerja: Pendekatan Konsep*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Umar Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Cetakan Kedua. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Winardi. 2002. *Motivasi dan Permotivasi Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.