

OPTIMASI PENGUATAN KUALITAS LAYANAN GURU MELALUI PENGEMBANGAN KEPRIBADIAN DAN KEADILAN ORGANISASI

Muhamad Alwi¹, Andi Hermawan²

¹ Universitas Ibnu Chaldun Jakarta, Indonesia, ² Institut Agama Islam Depok (IAID) Al – Karimiyah, Indonesia

Email: ¹alawimuhamad@gmail.com, ²gus.andi.evolutioner@gmail.com

Abstrak:

Kualitas layanan guru merupakan unsur penting terkait pencapaian tujuan pendidikan nasional dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya. Survei awal kualitas layanan guru Persekolahan SMK PGRI Kabupaten Bogor belum mencapai hasil maksimal. Oleh karena itu, kualitas layanan guru menarik untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan menemukan upaya bagaimana kualitas layanan guru dapat ditingkatkan dengan cara meneliti hubungan kualitas layanan guru dengan variabel kepribadian guru dan keadilan organisasi. Penelitian menggunakan metode statistik korelasional dan dilakukan analisis metode sitorem. Unit analisis penelitian adalah guru Persekolahan SMK PGRI Kabupaten Bogor dengan populasi berjumlah 279 dan sampel 103 guru. Hasil penelitian terdapat hubungan positif kepribadian guru dengan kualitas layanan guru dengan kekuatan hubungan $\rho_{y1} = 0,632$ dan terdapat hubungan positif keadilan organisasi dengan kualitas layanan guru dengan kekuatan hubungan $\rho_{y2} = 0,797$ sehingga kualitas layanan guru dapat ditingkatkan melalui kepribadian guru dan keadilan organisasi. Hasil korelasi ini kemudian diintegrasikan dengan metode SITOREM sehingga diperoleh cara peningkatan kualitas layanan guru berdasarkan pengembangan kepribadian dan keadilan organisasi melalui penguatan indikator-indikator. Hasil SITOREM menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas layanan guru dapat dilakukan dengan cara memperbaiki indikator berikut dengan urutan prioritas perbaikan : (1) emosi yang stabil, (2) terbuka terhadap pengalaman (3) keadilan prosedural (4) daya tanggap (5) perhatian. Upaya selanjutnya adalah mempertahankan 9 indikator yang keadaannya sudah baik yaitu: (1) kesungguhan (2) keantusiasan (3) kemufakatan (4) keadilan interpersonal (5) keadilan informasional (6) keadilan distributif (7) tampilan fisik (8) jaminan (9) kehandalan.

Kata Kunci: Kualitas layanan guru, kepribadian guru, dan keadilan organisasi.

Abstract:

The quality of teacher services is an important element related to achieving national education goals and developing Indonesian people as a whole. The initial survey of the quality of teacher services for SMK PGRI Bogor Regency has not achieved maximum results. Therefore, the quality of teacher services is interesting to research. This study aims to find efforts on how the quality of teacher services can be improved by examining the relationship between teacher service quality and teacher personality variables and organizational fairness. The study used correlational statistical methods and cytorem method analysis. The research analysis unit is teachers of SMK PGRI Bogor Regency with a population of 279 and a sample of 103 teachers. The results of the study showed a positive relationship between teacher personality and teacher service quality with the strength of the

relationship $py1 = 0.632$ and there was a positive relationship between organizational justice and teacher service quality with the strength of the relationship $py2 = 0.797$ so that the quality of teacher service can be improved through teacher personality and organizational justice. The results of this correlation are then integrated with the SITOREM method so that ways to improve the quality of teacher services are obtained based on personality development and organizational justice through strengthening indicators. The results of SITOREM show that efforts to improve the quality of teacher services can be done by improving the following indicators in order of priority improvement: (1) stable emotions, (2) open to experience (3) procedural fairness (4) responsiveness (5) attention. The next effort is to maintain 9 indicators that are already in good condition, namely: (1) sincerity (2) enthusiasm (3) consensus (4) interpersonal justice (5) informational justice (6) distributive justice (7) physical appearance (8) assurance (9) reliability.

Keywords: Quality of teacher service, teacher personality, and organizational fairness.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembangunan bangsa dan merupakan aspek kehidupan yang keberadaannya tidak lepas dari perubahan yang begitu cepat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang mengglobal juga mempertinggi tantangan dan persaingan sehingga memerlukan penyesuaian yang juga harus dilakukan dengan cepat. Tantangan dan persaingan juga menjadi harapan bagaimana pendidikan menghadapi masa kini dan ke depan. Pendidikan sebagai bagian dari pilar utama pembangunan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) tidak ketinggalan atau hanya mampu bertahan tetapi harus diupayakan agar menjadi unggul dan mampu bersaing dengan kemajuan pendidikan di negara-negara lain. Keunggulan yang dimaksud dalam hal ini berarti dapat menjadi acuan bangsa lain dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang pendidikan.

Harapan yang tinggi akan kesempurnaan output pendidikan memerlukan kesadaran dan keseriusan stakeholders pendidikan untuk pemberdayaan institusi pendidikan agar dapat berjalan efektif yang berdampak pada kualitas output pendidikan yang unggul dengan segala kompetensi. Tata kelola yang profesional dibutuhkan oleh setiap institusi pendidikan mulai dari PAUD, SD, SMP, SMA. Hal ini dilakukan guna menjamin kelangsungan peningkatan pengetahuan dan kompetensi hidup mahasiswa sebagai modal dasar pembangunan bangsa dalam menghadapi perubahan dan tantangan zaman.

Kualitas sumber daya manusia tidak terlepas dari kualitas pendidikan, dimana salah satu komponen utamanya adalah guru. Sekolah berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian layanan pendidikan yang bermutu. Oleh karena itu, diperlukan sosok guru yang mempunyai kualifikasi, kompetensi, dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas profesionalnya. Guru Tetap Yayasan (GTY) adalah sebagai personil pilihan yayasan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan layanan pendidikan.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected service). Kepercayaan masyarakat pengguna jasa pendidikan sangat berhubungan dari kualitas layanan organisasi sekolahnya. Tingkat kepercayaan dibangun melalui hubungan layanan tenaga pendidik dalam hal ini guru terhadap siswanya. Kualitas layanan guru terkait kepercayaan yang intinya memberikan layanan terbaik kepada siswa, orangtua maupun masyarakat sekitar.

Tujuan penelitian ini adalah menentukan korelasi pengembangan kepribadian guru dan keadilan organisasi terhadap penguatan kualitas layanan guru serta menentukan indikator keberhasilan peningkatan kualitas layanan guru. Lingkup penelitian ini adalah guru Persekolahan SMK PGRI Kabupaten Bogor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model *Survey korelasi*. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kepribadian (X_1) dan keadilan organisasi (X_2), sedangkan variabel terikat (Y) adalah kualitas layanan guru. Populasi dalam penelitian ini yaitu guru Persekolahan SMK PGRI Kabupaten Bogor. Sampel dalam penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 103 orang. Teknik sampling menggunakan Multistage Sampling. Tahap pertama kluster, tahap kedua purposive dan tahap ketiga adalah pengambilan sampel pada masing-masing sekolah dilaksanakan dengan teknik proportional random sampling.

Data hasil penelitian kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik inferensial yang menggunakan analisis regresi-korelasi. Analisis data dilakukan dengan langkah uji normalitas galat taksiran, uji homogenitas varians. Penetapan persamaan regresi, uji signifikansi persamaan regresi, linieritas regresi serta pengujian hipotesis dengan uji korelasi. Proses analisis data kualitatif dilakukan dalam dua tahap yaitu analisis selama proses pengumpulan data di lapangan dan analisis setelah pengumpulan data dengan cara membandingkan nilai data setiap butir menggunakan metode SITOREM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Persyaratan Analisis

Uji Normalitas

Hasil perhitungan uji normalitas galat taksiran ($Y-\hat{Y}_1$) variabel kualitas layanan guru atas variabel kepribadian guru diperoleh nilai L_{hitung} sebesar 0,060 sementara L_{tabel} sebesar 0,080. Persyaratan normal adalah $L_{hitung} < L_{tabel}$ dengan demikian galat baku taksiran ($Y-\hat{Y}_1$) variabel kualitas layanan guru atas variabel kepribadian guru berdistribusi normal.

Hasil perhitungan uji normalitas galat taksiran ($Y-\hat{Y}_2$) variabel kualitas layanan guru atas variabel keadilan organisasi diperoleh nilai L_{hitung} sebesar 0,070 sementara L_{tabel} sebesar 0,080. Persyaratan normal adalah $L_{hitung} < L_{tabel}$ dengan demikian galat baku taksiran ($Y-\hat{Y}_2$) variabel kualitas layanan guru atas variabel keadilan organisasi berdistribusi normal.

Tabel 1 Uji Normalitas Galat baku Taksiran ($Y-\hat{Y}$)

No.	Galat Taksiran	L_{hitung}	$L_{tabel(0,05;103)}$	Kesimpulan
1	$(Y-\hat{Y}_1)$	0,060	0,080	Normal
2	$(Y-\hat{Y}_2)$	0,070	0,080	Normal

Uji Homogenitas

Hasil homogenitas varians variabel kualitas layanan guru atas kepribadian guru diperoleh nilai χ^2_{hitung} 27,82, sementara χ^2_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 47,39. Dengan demikian varians data variabel kualitas layanan guru atas variabel kepribadian guru dinyatakan homogen.

Hasil homogenitas varians variabel kualitas layanan guru atas keadilan organisasi diperoleh nilai χ^2_{hitung} 46,28, sementara χ^2_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 55,75. Dengan demikian varians data variabel kualitas layanan guru atas variabel keadilan organisasi dinyatakan homogen.

Tabel 2. Uji Homogenitas Varians Data Variabel Y Berdasarkan Data X_1 dan X_2

Varians Y Berdasarkan X	Dk	χ^2_{hitung}	$\chi^2_{tabel} (\alpha = 0,05)$	Kesimpulan
-------------------------	----	-------------------	----------------------------------	------------

Y berdasarkan X_1	33	27,82	47,39	Homogen
Y berdasarkan X_2	40	46,28	55,75	Homogen

Pengujian Hipotesis

Hubungan Kepribadian Guru dengan Kualitas Layanan Guru

Korelasi di antara variabel kepribadian guru (X_1) dengan variabel kualitas layanan (Y) ditentukan oleh nilai koefisien determinasi (r^2_{y1}). Berdasarkan hasil estimasi diperoleh diperoleh nilai r^2_{y1} sebesar 0,177. Hasil ini menunjukkan bahwa 18% variabel kualitas layanan guru (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel kepribadian guru (X_1). Resistensi hubungan variabel kepribadian guru (X_1) dengan variabel kualitas layanan guru (Y) ditentukan oleh koefisien korelasi r_{y1} sebesar 0,421.

Berdasarkan hasil uji korelasi dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 5,15 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,98. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel kepribadian guru (X_1) dengan variabel kualitas layanan guru (Y) adalah signifikan. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif variabel kepribadian guru (X_1) dengan variabel kualitas layanan guru (Y).

Tabel 3. ANAVA Signifikansi Korelasi X_1 -Y

Dk (N-K)	t_{hitung}	t_{tabel}		Kesimpulan
		$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,01$	
101	5,15**	1,98	2,62	Signifikan

Hubungan Keadilan Organisasi dengan Kualitas Layanan Guru

Korelasi variabel keadilan organisasi (X_2) dengan variabel kualitas layanan guru (Y) ditentukan oleh nilai koefisien determinasi (r^2_{y2}). Berdasarkan hasil estimasi diperoleh diperoleh nilai r^2_{y2} sebesar 0,089. Hasil ini menunjukkan bahwa 9% variabel kualitas layanan guru (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel keadilan organisasi (X_2). Resistensi hubungan variabel keadilan organisasi (X_2) dengan variabel kualitas layanan guru (Y) ditentukan oleh koefisien korelasi r_{y2} sebesar 0,297.

Berdasarkan hasil uji korelasi dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 3,28 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,98. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel keadilan organisasi (X_2) dengan variabel kualitas layanan guru (Y) adalah signifikan. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif variabel keadilan organisasi (X_2) dengan variabel kualitas layanan guru (Y).

Tabel 4. ANAVA Signifikansi Korelasi X_2 -Y

Dk (N-K)	t_{hitung}	t_{tabel}		Kesimpulan
		$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,01$	
101	3,28	1,98	2,62	Signifikan

Hubungan Kepribadian Guru dan Keadilan Organisasi secara bersama-sama dengan Kualitas Layanan Guru

Korelasi variabel kepribadian guru (X_1) dan keadilan organisasi (X_2) secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru (Y) ditentukan oleh nilai koefisien determinasi (r^2_{y12}). Berdasarkan hasil estimasi diperoleh diperoleh nilai r^2_{y12} sebesar 0,179. Hasil ini menunjukkan bahwa 18 % variabel kualitas layanan guru (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel kepribadian guru (X_1) dan keadilan organisasi (X_2). Resistensi hubungan diantara antara variabel kepribadian guru (X_1) dan keadilan organisasi (X_2) secara bersama-sama dengan variabel kualitas layanan guru (Y) ditentukan oleh koefisien korelasi r_{y12} sebesar 0,423.

Berdasarkan hasil uji regresi dapat diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 7,30 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,08. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi kepribadian guru (X_1) dan keadilan organisasi (X_2) secara bersama-sama dengan variabel kualitas layanan guru (Y) adalah signifikan. terdapat hubungan positif variabel kepribadian guru (X_1) dan keadilan organisasi (X_2) secara bersama-sama dengan variabel kualitas layanan guru (Y). Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif variabel kepribadian guru (X_1) dan keadilan organisasi (X_2) secara bersama-sama dengan variabel kualitas layanan guru (Y).

Tabel 5. ANAVA

Koefisien Korelasi ganda (R_{y-12})	t_{hitung}	t_{tabel}		Kesimpulan
		$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,01$	
0,423	7,30	3,08	4,82	Signifikan

Uji Korelasi Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan uji korelasi parsial yang pertama diperoleh nilai korelasi parsial kepribadian guru (X_1) dengan kualitas layanan guru (Y) dengan kontrol pada keadilan organisasi (X_2) (r_{y12}) = 0,215. Berdasarkan hasil uji signifikansi, nilai tersebut signifikansi ($t_h = 2,27 > t_t = 1,98$ ($\alpha=0,05$)). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kepribadian guru dengan kualitas layanan guru tidak dipengaruhi variabel keadilan organisasi.

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Parsial Hubungan X_1 -Y dengan kontrol X_2

Variabel Pengendali	r parsial	t_{hitung}	T tabel $\alpha = 0,05$	Kesimpulan
X_2	0,215	2,27	1,98	Signifikan

Berdasarkan hasil perhitungan uji korelasi parsial yang kedua diperoleh nilai korelasi parsial antara keadilan organisasi (X_2) dengan kualitas layanan guru (Y) dengan kontrol pada kepribadian guru (X_1) (r_{y12}) = 0,084. Berdasarkan hasil uji signifikansi, nilai tersebut sangat signifikansi ($t_h = 0,86 < t_t = 1,98$ ($\alpha=0,05$)). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara keadilan organisasi dengan kualitas layanan guru dipengaruhi variabel kepribadian guru.

Tabel 7. hasil Uji Korelasi Parsial Hubungan X_2 -Y dengan kontrol X_1

Variabel Pengendali	r parsial	t_{hitung}	T tabel $\alpha = 0,05$	Kesimpulan
X_1	0,084	0,86	1,98	Tidak Signifikan

Penilaian Bobot Indikator

Penilaian bobot indikator dilakukan oleh *expert judgment* dengan data sebagai berikut :

Tabel 8. Penilaian Bobot Indikator Variabel Kualitas Layanan Guru (Y)

No	INDIKATOR	ASPEK PENILAIAN				NILAI	BOBOT (%)
		C	B	U	I		
1	Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	3	4	3	4	3,5	18%
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4	4	4	4	4	21%
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4	5	4	5	4,5	23
4	Perhatian (<i>Empathy</i>)	4	4	4	5	4,3	22
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3	3	3	3	3	16

Jumlah	19,3	100%
--------	------	------

Tabel 9. Penilaian Bobot Indikator Variabel Kepribadian Guru (X₁)

No	INDIKATOR	ASPEK PENILAIAN				NILAI	BOBOT (%)
		C	B	U	I		
1	Kesungguhan (<i>Conscientiousness</i>)	3	4	3	4	3,5	19
2	Terbuka terhadap pengalaman baru (<i>openness to experience</i>)	3	4	4	5	4,0	22
3	Keantusiasan (<i>Extraversion</i>)	4	4	3	4	3,8	20
4	Kemufakatan (<i>Agreeableness</i>)	2	3	2	3	2,5	14
5	Emosi yang stabil (<i>Emotional Stability</i>)	4	5	4	5	4,5	25
Jumlah						18,3	100%

Tabel 10. Penilaian Bobot Indikator Variabel Keadilan Organisasi (X₂)

No	INDIKATOR	ASPEK PENILAIAN				NILAI	BOBOT (%)
		C	B	U	I		
1	Keadilan Distributif (<i>distributive justice</i>)	3	3	3	4	3,3	21
2	Keadilan Prosedural (<i>procedural justice</i>)	3	4	4	5	4	26
3	Keadilan Interpersonal (<i>interpersonal justice</i>)	4	5	4	5	4,5	30
4	Keadilan Informasional (<i>informational justice</i>)	3	4	3	4	3,5	23
Jumlah						15,3	100%

Tabel 11 Rata-Rata penilaian *expert* variabel Kualitas layanan (Y)

Indikator	Ahli I	Ahli II	Rata-rata
Tampilan Fisik	18%	25%	22%
Kehandalan	21%	16%	19%
Daya Tanggap	23%	19%	21%
Perhatian	22%	16%	19%
Jaminan	16%	23%	20%
Total	100%	100%	100%

Tabel 12. Rata-rata penilaian *expert* variabel Kepribadian Guru (X₁)

Indikator	Ahli I	Ahli II	Rata-rata
Kesungguhan	19%	26%	23%
Terbuka Terhadap Pengalaman Baru	22%	21%	22%
Keantusiasan	20%	18%	19%
Kemufakatan	14%	12%	12%
Emosi yang stabil	25%	24%	25%
Total	100%	100%	100%

Tabel 13. Rata-Rata penilaian *expert* Variabel Keadilan Organisasi (X₂)

Indikator	Ahli I	Ahli II	Rata-rata
Keadilan Distributif	21%	22%	22%
Keadilan Prosedural	26%	15%	21%
Keadilan Interpersonal	30%	30%	30%
Keadilan Informasional	23%	33%	28%

Indikator	Ahli I	Ahli II	Rata-rata
Total	100%	100%	100%

Penetapan Klasifikasi Indikator

Adapun penetapan klasifikasi indikator adalah sebagai berikut :

Tabel 14. Penetapan Klasifikasi Indikator

N0	Bobot Skor	Klasifikasi Indikator
1.	4.00 - 5.00	Dipertahankan atau Dikembangkan
2.	0.00 - 3.99	Prioritas untuk segera Diperbaiki

PEMBAHASAN

Hubungan Kepribadian Guru dengan Kualitas Layanan Guru

Kekuatan hubungan kepribadian guru dengan kualitas layanan guru dapat terlihat pada hasil uji korelasi dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,632. Keragaman yang ada pada kualitas layanan guru memiliki kaitan dengan kepribadian guru terlihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,177 sehingga keragaman yang ada pada kualitas layanan guru dapat dijelaskan oleh kepribadian guru dengan kontribusi sebesar 18%. Sedangkan 82% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kepribadian guru. Kepribadian merupakan karakter, pola perilaku, pikiran dan emosi individu yang unik dan relatif stabil. Kepribadian guru yang baik akan meningkatkan kualitas layanan guru. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif kepribadian guru dengan kualitas layanan guru, sehingga kepribadian guru merupakan salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan guru.

Hubungan Keadilan Organisasi dengan Kualitas Layanan guru

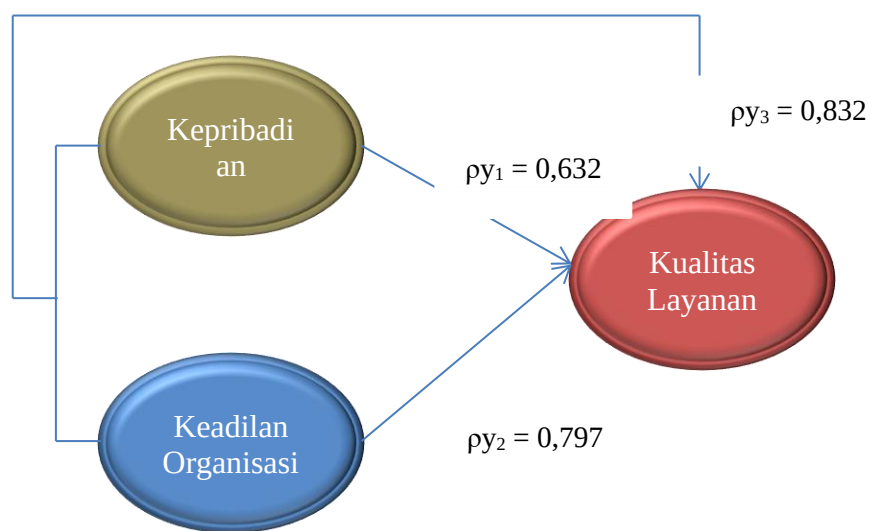
Kekuatan hubungan keadilan organisasi dengan kualitas layanan guru dapat terlihat pada hasil uji korelasi dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,797. Keragaman yang ada pada kualitas layanan guru memiliki kaitan dengan keadilan organisasi terlihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,089 sehingga keragaman yang ada pada kualitas layanan guru dapat dijelaskan oleh keadilan organisasi dengan kontribusi sebesar 9%. Sedangkan 91% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar keadilan organisasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kreitner dan Kenicki (2007) bahwa keadilan organisasi disekolah mencerminkan sejauh mana orang-orang di dalam organisasi merasa bahwa mereka telah diperlakukan dengan adil di tempat mereka bekerja.

Berdasarkan hasil tersebut maka keadilan organisasi dapat mempengaruhi kualitas layanan guru. Ketika seseorang merasa mendapatkan perlakuan adil merasa nyaman dalam lingkungan pekerjaan maka kualitas layanan akan meningkat. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif keadilan organisasi dengan kualitas layanan guru, sehingga keadilan organisasi merupakan salah satu faktor cukup penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan guru.

Hubungan Kepribadian Guru dan Keadilan Organisasi secara bersama-sama dengan Kualitas layanan Guru

Kekuatan hubungan kepribadian guru dan keadilan organisasi secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru dapat terlihat pada hasil uji korelasi dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,179. Keragaman yang ada pada kualitas layanan guru memiliki kaitan dengan kepribadian guru dan keadilan organisasi terlihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,032 sehingga keragaman yang ada pada kualitas layanan guru dapat dijelaskan oleh kepribadian guru dan keadilan organisasi dengan kontribusi sebesar 18% faktor kualitas layanan guru ditentukan secara bersama-sama oleh kepribadian guru dan keadilan organisasi.

Selain itu untuk melihat seberapa besar kekuatan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat serta untuk mendapatkan solusi optimal dari penelitian ini serta untuk melakukan optimasi terhadap masing-masing indikator setiap variabel penelitian dilakukan dengan pemberian bobot pada masing-masing indikator, berdasarkan Teori Pengenalan Ilmiah untuk Riset Operasi di bidang Manajemen Pendidikan atau dikenal dengan SITOREM (Hardhienata, S:2017) sebagai berikut:



Gambar 1. Analisis Korelasional

Tabel 15. Penetapan Klasifikasi Indikator Variabel Kualitas Layanan Guru (Y)

No	Indikator	Bobot Penilaian (Expert)	Rata-rata Skor Hasil Penilaian	Penetapan Peringkat Indikator di dalam Variabel
1.	Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	22%	4,55	(22%)(4,55) : Dipertahankan atau dikembangkan
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	19%	4,63	(19%)(4,63) : Dipertahankan atau dikembangkan
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	21%	3,92	(21%) (3,92) : Untuk Diperbaiki
4.	Perhatian (<i>Empathy</i>)	19%	3,97	(19%)(3,67) : Untuk Diperbaiki
5.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	20%	4,67	(20%)(4,67) : Dipertahankan atau dikembangkan
Jumlah/Rata-rata		100%	4,35	

Tabel 16. Penetapan Klasifikasi Indikator Variabel Kepribadian Guru (X₁)

No	Indikator	Bobot Penilaian	Rata-rata Skor Hasil Penilaian	Penetapan Peringkat Indikator di dalam Variabel
1.	Kesungguhan (<i>Conscientiousness</i>)	23%	4,47	(23%)(4,47) : Dipertahankan atau dikembangkan
2.	Terbuka terhadap pengalaman baru (<i>openness to experience</i>)	22%	3,79	(22%)(3,79) : Untuk Diperbaiki
3.	Keantusiasan (<i>Extraversion</i>)	19%	4,41	(19%)(4,41) : Dipertahankan atau dikembangkan
4.	Kemufakatan (<i>Agreeableness</i>)	12%	4,57	(12%)(4,57) : dipertahankan atau dikembangkan
5.	Emosi yang stabil (<i>Emotional Stability</i>)	25%	3,93	(25%) (3,93) : untuk diperbaiki
Jumlah/Rata-rata		100%	4,18	

Tabel 17. Penetapan Klasifikasi Indikator Variabel Keadilan Organisasi (X₂)

No	Indikator	Bobot Penilaian	Rata-rata Skor Hasil Penilaian	Penetapan Peringkat Indikator di dalam Variabel
1.	Keadilan Distributif (<i>distributive justice</i>)	22%	4,40	(22%)(4,40) : Dipertahankan atau dikembangkan
2.	Keadilan Prosedural (<i>procedural justice</i>)	21%	3,98	(21%)(3,98) : Untuk Diperbaiki
3.	Keadilan Interpersonal (<i>interpersonal justice</i>)	30%	4,39	(30%)(4,39) : Dipertahankan atau dikembangkan
4.	Keadilan Informasional (<i>informational justice</i>)	28%	4,43	(28%)(4,43) : Dipertahankan atau dikembangkan
Jumlah/Rata-rata		100%	4,30	

Dari hasil penelitian akan ditunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel terikat dengan koefisien korelasi ρ_{y1} , ρ_{y2} dan ρ_{y12} masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 18. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Nilai Koefisien Korelasi	Tingkat kekuatan Hubungan
ρ_{y1}	0,421	Cukup Kuat
ρ_{y2}	0,297	Kurang Kuat
ρ_{y12}	0,423	Cukup Kuat

Berdasarkan identifikasi kekuatan hubungan antar variabel penelitian, bobot penilaian *expert* dan rata-rata skor hasil penelitian dari masing-masing indikator variabel bebas yang memiliki kontribusi besar dengan variabel terikat maka dapat disusun urutan prioritas indikator-indikator yang perlu untuk tetap dipertahankan dan yang perlu segera diperbaiki. Analisis hasil penelitian untuk tiap indikator variabel penelitian dihitung dari rata-rata skor tiap indikator variabel penelitian. Setelah diperoleh rata-rata skor hasil penelitian pada tiap indikator dan bobot (%) masing-masing indikator

maka selanjutnya dilakukan analisis untuk menetapkan klasifikasi indikator-indikator variabel penelitian yaitu sebagai berikut : a) Kelompok indikator yang perlu dipertahankan atau dikembangkan (bobot tinggi dan skor tinggi). b) Kelompok indikator yang perlu segera diperbaiki (bobot tinggi dan skor rendah). Secara ringkas hasil akhir analisis SITOREM digambarkan sebagai berikut :

Tabel 18. Analisis SITOREM
Kepribadian ($p_{y1} = 0,632$) (rangk.I)

Indicator in Initial State		Indicator after Weighting by Expert		Indicator Value
1	Agreebleness	1 st	Concientiusness	4,47
2	Concientiusness	2 nd	Openness to experience	3,79
3	Emotional Stability	3 rd	Extraversion	4,41
4	Extraversion	4 th	Agreebleness	4,57
5	Openness to experience	5 th	Emotional Stability	3,93

Keadilan Organisasi ($p_{y1} = 0,797$) (rangk.I)

Indicator in Initial State		Indicator after Weighting by Expert		Indicator Value
1	Distributive Justice	1 st	Distributive Justice	4,40
2	Informational Justice	2 nd	Procedural Justice	3,98
3	Interpersonal Justice	3 rd	Interpersonal Justice	4,39
4	Procedural Justice	4 th	Informational Justice	4,43

Kualitas Layanan

Indicator in Initial State		Indicator after Weighting by Expert		Indicator Value
1	Assurance	1 st	Tangibles	4,55
2	Empathy	2 nd	Reliability	4,63
3	Reliability	3 rd	Responsiveness	3,92
4	Responsiveness	4 th	Empathy	3,97
5	Tangibles	5 th	Assurance	4,67

SITOREM ANALYSIS RESULT

Priority order of indicator to be Strengthened		Indicator remain to be maintained	
1 st	Openness to experience	1.	Concientiusness
2 nd	Emotional Stability	2.	Extraversion
3 rd	Procedural Justice	3.	Agreebleness
4 th	Responsiveness	4.	Distributive Justice
5 th	Empathy	5.	Interpersonal Justice
		6.	Informational Justice
		7.	Tangibles
		8.	Reliability
		9.	Assurance

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif kepribadian guru dengan kualitas layanan guru dengan kekuatan hubungan $p_{y1} = 0,421$ dan terdapat hubungan positif keadilan organisasi dengan kualitas layanan guru dengan kekuatan hubungan $p_{y2} = 0,297$. Hal ini mencerminkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan guru dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepribadian guru dan keadilan organisasi. Indikator yang sudah baik dipertahankan

atau dikembangkan dan indikator yang belum baik dilakukan perbaikan. Hasil Analisis Sitorem menunjukkan bahwa komponen kepribadian guru, keadilan organisasi dan kualitas layanan guru ditemukan ada 9 indikator yang keadaannya sudah baik sehingga tinggal dipertahankan, yaitu: (1) kesungguhan (2) keantusiasan (3) kemufakatan (4) keadilan interpersonal (5) keadilan informasional (6) keadilan distributif (7) tampilan fisik (8) jaminan (9) kehandalan. Sementara komponen yang masih perlu ditingkatkan ada 5 komponen yang urutan prioritas perbaikannya yaitu: (1) emosi yang stabil (2) terbuka terhadap pengalaman (3) keadilan prosedural (4) daya tanggap (5) perhatian. Indikator yang masih perlu ditingkatkan perlu mendapatkan perhatian agar kualitas layanan guru semakin meningkat.

BIBLIOGRAFI

- Akanbi, Paul. Ofeogbu Ayobami dan Eugene Onyema. 2013. "*Impact of perceived Organizational Justice on Organizational Commitment of a Food and Beverage Firm in Nigeria*". International Journal of Humanities and Social Science Vol 3 NO. 14. Pp 217-218
- Baines, Paul. Fill, Chris dan Page, Kelly 2011. *Marketing* New York Oxford University Press pp 503-505.
- Baldwin Susanna. 2006, *Organizational Justice*. Pp.1-13 Brighton Institute For Employment Studies
- Colquitt, Jason. Lepine, Jeffrey A dan Wesson, Michael J. 2015. *Organizational Behavior, Improving Performance and Commitment in the Workplace*. pp 133 Pp 224-233,. New York Mc Graw Companies, Inc.
- Crae, Mc dan Costa Robert. 2012, *Personality in Adulthood, Second Edition. A five Factor Theory Perspective, Edition 2, Guilford Press*
- Creswell, Jhon.W. (2003). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. London. Sage Publication.
- Creswell, Jhon.W. (2005). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson
- Demirel, Yavuz dan Yucel, Ilhami. 2013. "*The Effect Of Organizational Justice on Organizational Commitment: A Study on Automotive Industry*". International Journal of Social Sciences, Vol. 11 NO.3, PP. 26-37.
- Gibson, James L. Ivancevich, John M. Donnelly, James H dan Konospake, Robert, *Organizations Behavior, Structure, Processes* 14 th Ed (New York Mc Graw-Hill), 2012, pp 148-150
- Greenberg. Jerald dan Baron A. Robert. 2008. *Behavior in organizations* (New Jersey: Pearson Educational International, pp 45-53, pp 135
- Hardhienata S. *The Development Of Scientific Identification Theory to Conduct Operation Research in Education Management*, IOP Conference Series: Material Science and Engineering. Vol 166, 2017
- Helriegel, Don dan Solum, John, *Organizational Behavior*, 13 th edition (South –Western; Changage learning, 2011), p70
- Hussain Kabir, *Service Quality; Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland- a case study* (Gotland University; Masters program in international Management 15 ETCS, 2010, p 27-29
- Jan Van Ree, Hermen *Service Quality Indicators for Business Support Service* (University College London, August 2009). P 43-44
- Kotler, P. *Marketing Management*. 2000. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kreitner Robert dan Kinichi. Angle, *Organizational Behavior*, (New York Mc Graw-Hill), 2007, pp 244-245
- Nagabushanam, Manasa, *A Studi On Customer Service Quality of Banks in India* (Bangalore, Analyz Research Solution Pvt. Ltd, 2013). P 318

- Peter J. Paul dan Donnely H. James, Jr, *Marketing Management Knowledge And Skills, Eleventh Edition* (USA; McGraw-Hill)
- Prabowo, O. H., Merthayasa, A., & Saebah, N. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Manajemen Perubahan pada Kegiatan Bisnis di Era Globalisasi. *Syntax Idea*, 5(7), 883-892.
- Rabaai, Ahmad. Gable, Guy g, *IS Service Quality As A Multi dimensional Formative Construct (Pasific Asia Conference on Information System (PACIS), Proceedings, 2012 p.59*
- Robbins, Stephen P dan Judge Timothy A. 2009. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta. Pp. 249-251
- Saebah, N., & Merthayasa, A. (2023). Peran Kepemimpinan dalam Mengelola Perubahan Bisnis yang Disebabkan oleh Krisis Global. *Syntax Idea*, 5(7), 865-871.
- Saebah, N. (2022). Pengaruh Promosi Gratis Ongkir Terhadap Impulse Buying Dengan Flash Sale Sebagai Variable Intervening Pada E-Commerce Shopee (Doctoral dissertation, S1 Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon).
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi U.S 2013. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian: Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Jakarta: Change Publication
- Suzane, De Janasz Dowd, Karen. Schneider, Beth Z, *Interpersonal Skills in Organizations* (New York: McGraw-Hill, 2006, pp 112-116
- Yosliogu, Murat. Ozaslan Burcu C dan Omer,. 2013. *The Role of Innocation and Perceived Quality in Creating Customer Value, Procedia social and behavioral sciences*

Copyright holder:

Muhamad Alwi¹, Andi Hermawan² (2023)

First publication right:

[Jurnal Syntax Admiration](#)

This article is licensed under:

