

**PENGARUH KUALIFIKASI AKADEMIK DAN MOTIVASI KERJA
PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
DI YAYASAN AL-PANAH
PLAYEN**

Artikel Jurnal

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:
Fina Durriyatun Bahiyyah
NIM. 11101241009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2016**

PERSETUJUAN

Artikel jurnal yang berjudul "PENGARUH KUALIFIKASI AKADEMIK DAN MOTIVASI KERJA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI YAYASAN AL-F'ANAH PLAYEN" ini telah disetujui oleh pembimbing untuk di-*upload*.

Yogyakarta, 14 Maret 2016

Pembimbing,



U. B. Wibowo
Dr. Udik Budi Wibowo, M.Pd.

NIP 196106141987021001

PENGARUH KUALIFIKASI AKADEMIK DAN MOTIVASI KERJA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI YAYASAN AL-I'ANAH PLAYEN

THE INFLUENCE OF ACADEMIC QUALIFICATION AND MOTIVATION OF WORK EDUCATOR AND SCHOOL PERSONNELS TOWARDS ACADEMIC SERVICE QUALITY IN INSTITUTE OF AL-I'ANAH PLAYEN

Oleh: Fina Durriyatun Bahiyah, Manajemen Pendidikan, Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, daisydee94@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualifikasi akademik dan motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas layanan akademik di Yayasan Al-I' anah Playen Kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian studi korelasional. Populasi penelitian terdiri dari 41 pendidik dan 11 tenaga kependidikan. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup model *rating scale* dengan uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dan uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach*. Teknik analisis uji hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana dan regresi ganda. Uji prasyarat analisis menggunakan uji normalitas, linearitas, dan multikolinearitas. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualifikasi akademik pendidik dan tenaga kependidikan (PTK) terhadap kualitas layanan akademik yayasan dengan sumbangan efektif sebesar 18,0% (pendidik) dan 39,1% (tenaga kependidikan); terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja PTK terhadap kualitas layanan akademik yayasan dengan sumbangan efektif 57,6% (pendidik) dan 51,8% (tenaga kependidikan); terdapat pengaruh yang signifikan antara kualifikasi akademik dan motivasi kerja PTK terhadap kualitas layanan akademik yayasan dengan sumbangan efektif sebesar 75,5% (pendidik) dan 90,8% (tenaga kependidikan).

Kata kunci: *kualifikasi akademik, motivasi kerja, kualitas layanan akademik*

Abstract

This research aims to find out the influence of academic qualification and motivation of work educator and school personnels either partially or simulation towards academic service quality in Institute Al-I' anah Playen, Gunungkidul. This research used quantitative approach by using correlational research. The population research consists of 41 educators and 11 school personnels. Data collecting technique used closed questionnaire of rating scale model with validation test using product moment correlation and reliability test using Alpha Cronbach. Analysis technique for hypothetical test uses simple and double regrestion analysis. Analysis prerequisite test using normality, linearity, and multicollinearity. The result showed that there was significant impact between academic qualification of educators and school personnels (PTK) towards academic service quality of institution with the effective contribution of 18,0 % (educators) and 39,1 % (school personnels); there was significant impact between work motivation of PTK towards academic service quality of institution with the effective contribution of 57,6 % (educators) and 51,8 % (school personnels); there was significant impact between academic qualification and work motivation of PTK towards academic service quality of institution with the effective contribution of 75,5 % (educators) and 90,8 % (school personnels).

Keywords: academic qualification, work motivation, academic service quality.

PENDAHULUAN

Pendidik dan tenaga kependidikan merupakan salah satu input vital yang menentukan kualitas layanan pembelajaran. Pendidik dan kependidikan berperan sebagai agen pembelajaran seperti dikutip dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pasal 28: "Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional." Kualifikasi akademik bertujuan untuk memberikan jaminan bahwa pendidik dan tenaga kependidikan dinilai layak melaksanakan tugas sesuai dengan profesinya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan mutu pendidikan madrasah ialah layanan pendidik dan tenaga kependidikan terhadap madrasah beserta komponen yang ada didalamnya termasuk peserta didik. Oleh karena kualitas layanan madrasah dinilai sangat *urgent*, kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan harus dipenuhi. Apabila kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan terpenuhi maka kualitas layanan menjadi bermutu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan I Nyoman Rinala, I Made Yuana & I Nyoman Natajaya, (2013: 11) pada STP Nusa Dua Bali ditemukan bahwa kualitas layanan pendidikan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik sebesar 89,5% dan loyalitas peserta didik sebesar 67,9%. Meski demikian, kualitas layanan pendidikan sendiri dapat dijelaskan oleh beberapa faktor yang signifikan seperti bukti fisik (*tangibles*), sebesar 92,8%, empati (*empathy*) 89,8%, keandalan (*reliability*) sebesar 88,7%, serta daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 87,9%. Sedangkan jaminan (*assurance*) memberikan efek lemah terhadap kualitas layanan akademik dengan taraf 50,4%.

Mohammad Mahfud Effendi (2008: 1) dalam penelitiannya memberikan *argument* bahwa rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia diakibatkan oleh rendahnya kualifikasi dan kompetensi guru yang cenderung *unqualified*, *underqualified*, dan *mismatch*. Pernyataan

tersebut menjelaskan rendahnya kualifikasi dan ketidak-sesuaian latar belakang pendidikan guru dalam pembelajaran akan memberikan dampak pada kemampuan guru dalam mengajar. Sebagaimana hasil penelitian dari Mohammad Mahfud Effendi (2008: 7) secara ringkas diungkap bahwa ketidak layakan guru dalam mengajar disebabkan beberapa faktor antara lain: (1) ketidak sesuaian latar belakang pendidikan dengan mata pelajaran yang diampu; (2) kesibukan pendidik; (3) tidak mampu merancang dan melaksanakan serta mengevaluasi pembelajaran.

Selain faktor kualifikasi, terdapat aspek lain yang berpengaruh terhadap kualitas layanan yaitu motivasi pendidik dan tenaga kependidikan. Hasil penelitian Supriyanto (2011: 71) menunjukkan bahwa motivasi pendidik memberikan kontribusi positif terhadap kualitas layanan sebesar 41,09% dan sisanya 58,91% ditentukan oleh variabel lain. Informasi ini memberikan keterangan bahwa motivasi pendidikan memberikan pengaruh kuat terhadap kualitas layanan pada peserta didik yang berarti dengan menjadikan pendidik berprestasi maka pendidik akan termotivasi kemudian meningkatkan mutu pelayanan sekolah.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di Yayasan Al-I'arah Playen pada kepala Madrasah Aliyah dan Madrasah Tsanawiyah Al-I'arah Playen terdapat permasalahan terkait kualitas layanan madrasah. Salah satu akar persoalan terkait dengan belum optimalnya layanan pendidikan madrasah terletak pada kualifikasi pendidik yang masih minim dan *mismatch*, pendidik sering tidak hadir, tidak memenuhi teknis administratif sebagai pendidik, serta jumlah tenaga kependidikan yang belum memadai seperti laboran, pustakawan dan pengembang kurikulum pada madrasah aliyah dan tsanawiyah juga dirangkap oleh guru mata pelajaran.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis studi korelasional.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan Yayasan Al-I'arah Playen, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2016.

Target dan Subjek Penelitian

Target/subjek penelitian ini adalah 41 pendidik dan 11 tenaga kependidikan di yayasan yang merupakan anggota populasi.

Prosedur

Pengumpulan data dengan menggunakan angket yang berisikan beberapa butir pertanyaan dengan alternatif jawaban yang mewakili keadaan sebenarnya. Selanjutnya, angket diisi oleh guru yang menjadi subyek penelitian. Setelah angket terkumpul maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan program SPSS *versi 16.0*.

Data, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup. Skala penilaian yang digunakan yaitu *rating scale*. Jawaban setiap item terdiri dari 5 (lima) alternative jawaban. Jawaban setiap item instrument dinyatakan dari sangat positif sampai sangat negative. Bobot penilaian diberi nilai tertinggi 5 dan nilai terendah 1 untuk pertanyaan positif, dan diberi nilai terbaik untuk pertanyaan negatif. Responden memilih alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan yang ditanyakan sesuai keadaan yang sebenarnya.

Pengukuran kualitas layanan akademik dikembangkan berdasarkan pendapat Parasuraman (Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, & Dadi Adriana, 2008: 69), yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan

Sedangkan, indikator kualifikasi akademik dikembangkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia yang berkaitan dengan Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan No. 16 Tahun 2007 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru serta standar tenaga kependidikan, yakni: memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai; memiliki kualifikasi akademik pendidikan minimum diploma empat (D-IV) atau sarjana (S-1); memiliki sertifikat keahlian; serta mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi.

Motivasi kerja berdasarkan pendapat Hamzah B. Uno (2007: 72), berupa tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan; prestasi yang dicapai pendidik dan tenaga kependidikan; pengembangan diri serta kemandirian dalam bertindak.

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan validitas isi dan validitas butir menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan program SPSS *versi 16.0* dengan hasil variabel kualitas layanan akademik terdiri dari 36 item, dengan 21 item yang valid dan 18 item yang gugur; variabel kualifikasi akademik terdiri dari 7 item, dengan 6 item valid, dan 1 item gugur; serta, variabel motivasi kerja 21 item, dengan 12 item valid dan 9 lainnya tidak valid. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS *versi 16.0* dengan hasil instrumen pendidik sebesar 0,955; sedangkan instrument tenaga kependidikan

sebesar 0,977. Kedua instrumen tersebut termasuk memiliki indeks reliabilitas sangat tinggi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan data dengan menyajikan data ke dalam distribusi frekuensi, kemudian untuk mengetahui kecenderungan masing-masing variabel dibuat kategorisasi, dengan mengadaptasi batasan-batasan menurut Saifuddin Azwar (1999: 108) sebagai berikut.

Tabel 1. Batasan Kategorisasi

Rumus	Kategori		
	Kualitas Layanan Akademik	Kualifikasi Akademik	Motivasi Kerja
$X > M + 1,5 SD$	Sangat Memuaskan	Sangat Sesuai	Sangat Tinggi
$M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$	Memuaskan	Sesuai	Tinggi
$M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$	Cukup Memuaskan	Cukup Sesuai	Cukup
$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$	Kurang Memuaskan	Kurang Sesuai	Rendah
$X \leq M - 1,5 SD$	Tidak Memuaskan	Tidak Sesuai	Sangat Rendah

Harga Mean ideal (M_i) dan Standar Deviasi Ideal (S_{di}) dengan rumus sebagai berikut:

Mean ideal = $\frac{1}{2}$ (skor tertinggi + skor terendah)

Std. Deviasi Ideal = $\frac{1}{6}$ (skor tertinggi - skor terendah)

Selanjutnya, dilakukan uji hipotesis penelitian. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas, linearitas, dan multikolinearitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis diklasifikasi menjadi dua, yaitu uji regresi sederhana dan uji regresi ganda. Dalam uji regresi sederhana dan ganda, keduanya diimplikasikan melalui tiga langkah: (1) Membuat persamaan garis regresi sederhana dengan rumus $Y = \alpha + \beta X$, kemudian dilakukan interpretasi koefisien korelasi; (2) menguji hipotesis 1 dan 2 secara parsial menggunakan nilai Signifikan, sedangkan

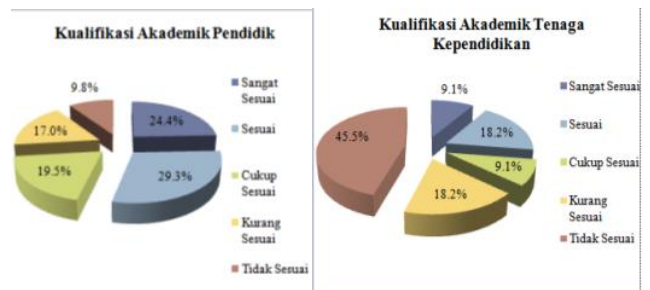
pada uji regresi ganda, uji hipotesis 3 dalam pengujian variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan menggunakan nilai Signifikan (3) mencari koefisien determinasi antar kriterium dengan prediktor. Langkah selanjutnya menganalisis besar kontribusi antar variabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Statistik Deskriptif Variabel Kualifikasi Akademik, Motivasi Pendidik, dan Kualitas Layanan Akademik

Pertanyaan untuk mengukur kualitas layanan akademik pendidik dan tenaga kependidikan terdiri dari 22 butir dengan skor 1 sampai dengan 5, yang dibagikan kepada 52 responden yang terdiri atas 41 pendidik dan 11 tenaga kependidikan. Data hasil penelitian dari 52 responden kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0 berupa kategorisasi masing-masing variabel.

a. Kualifikasi Akademik

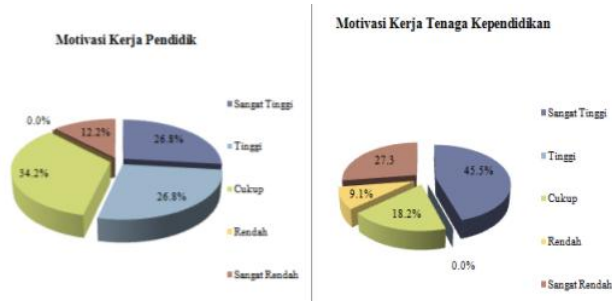


Gambar 1. Diagram Kategorisasi Kualifikasi Akademik Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Yayasan Al-I'arah Playen Kabupaten Gunungkidul

Diagram tersebut menunjukkan bahwa kualifikasi akademik pendidik pada Yayasan Al-I'arah Playen Gunungkidul lebih dari 50% termasuk dalam kategori sesuai. Namun, aspek tenaga kependidikan lebih dari 50% dianggap belum memenuhi unsur kesesuaian kualifikasi akademik, sehingga masih membutuhkan tindak

lanjut untuk kembali mengembangkan sumber daya tenaga kependidikan.

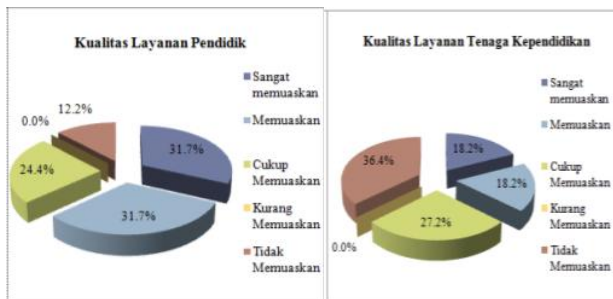
b. Motivasi Kerja



Gambar 3. Diagram Kategorisasi Motivasi Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan Yayasan Al-I'annah Playen Kabupaten Gunungkidul

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan di Yayasan Al-I'annah Playen Kabupaten Gunungkidul keduanya sama-sama berada pada kategori yang cukup tinggi, dimana mayoritas (lebih dari 50%) pendidik dan tenaga kependidikan merasa memiliki motivasi dan etos dalam melaksanakan pekerjaan di Yayasan Al-I'annah Playen Kabupaten Gunungkidul

c. Kualitas Layanan Akademik



Gambar 3. Diagram Kategorisasi Kualitas Layanan Akademik Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Yayasan Al-I'annah Playen Kabupaten Gunungkidul

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan akademik tenaga pendidik Yayasan Al-I'annah Playen Kabupaten Gunungkidul termasuk dalam kategori

memuaskan, dimana mayoritas (lebih dari 50%) pendidik dan tenaga kependidikan memberikan persepsi kualitas layanan akademik tinggi pada Yayasan Al-I'annah Playen Kabupaten Gunungkidul.

4. Uji prasyarat Analisis

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai signifikan hitung pada variabel kualifikasi akademik (X_1) = 0,329 (pendidik) dan 0,671 (tenaga kependidikan ; motivasi kerja (X_2)= 0,078 (pendidik) dan 0,443 (tenaga kependidikan); sertakualitas layanan akademik (Y) = 0,547 (pendidik) dan 0,659 (tenaga kependidikan) yang berarti bahwa data berdistribusi normal dimana $\text{sig}_{\text{hitung}}$ lebih besar dari $\text{sig}_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikansi 5% (0,05).

Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas, nilai signifikansi hitung Kualifikasi Akademik (X_1) dengan Kualitas Layanan Akademik (Y) sebesar 0,409 (pendidik) dan 0,800 (tenaga kependidikan); dan Motivasi Kerja (X_2) dengan Kualitas Layanan Akademik (Y) sebesar 0,411 (pendidik) dan 0,757 (tenaga kependidikan). Nilai Sig tabel lebih besar dari taraf signifikansi 5% (0,05) yang berarti data tersebut linear.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, dapat diketahui bahwa nilai tolerance sebesar 0,511 (pendidik) dan 0,409 (tenaga kependidikan) > dari 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,955 (pendidik) dan 2,444 (tenaga kependidikan) < 10 yang berarti bahwa antara variabel kualifikasi akademik dan motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan tidak terjadi multikolinearitas. Hal itu berdasarkan ketentuan apabila $VIF < 10$ dan

nilai *Tolerance* (a) $> 0,1$ maka tidak terjadi gejala multikolinearitas dan sebaliknya apabila $VIF > 10$ dan nilai *Tolerance* (a) $< 0,1$ maka terjadi gejala multikolinearitas.

1. Pengaruh Kualifikasi Akademik Terhadap Kualitas Layanan Akademik Pendidik dan Tenaga Kependidikan Yayasan Al-Fanah Playen Kabupaten Gunungkidul

Hasil uji regresi sederhana pada variabel kualifikasi akademik pendidik dan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan akademik menunjukkan nilai konstanta (α) = -3,712 (pendidik) dan (α) = -6,066 (tenaga kependidikan). Nilai koefisien regresi pendidik (β) = 0,722 dan tenaga kependidikan (β) = 0,881, sehingga persamaan regresi untuk subjek pendidik adalah $\hat{Y} = \alpha + \beta X = -3,712 + 0,722X$; dan $\hat{Y} = \alpha + \beta X = -6,066 + 0,881X$ untuk tenaga kependidikan.

Nilai koefisien regresi kualifikasi akademik bernilai positif sebesar 0,722 (pendidik) dan 0,881 (tenaga kependidikan) yang berarti apabila kualifikasi akademik pendidik meningkat 1 poin maka kualitas layanan akademik akan meningkat sebesar 0,722 poin. Begitu juga, apabila kualifikasi akademik tenaga kependidikan meningkat 1 poin maka kualitas layanan akademik akan meningkat 0,881 poin dengan syarat nilai kualifikasi akademik tetap.

Nilai koefisien regresi kualifikasi akademik tenaga kependidikan sebesar 0,881 termasuk kategori sangat kuat pengaruhnya terhadap kualitas layanan akademik yayasan. Sedangkan koefisien regresi kualifikasi akademik pendidik sebesar 0,722 dinilai memiliki keeratan pengaruh yang kuat terhadap kualitas layanan akademik yayasan. Nilai Sig. (0,000) $< 0,05$ baik pada subjek pendidik maupun tenaga kependidikan,

yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga kualifikasi akademik pendidik dan tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik yayasan.

Korelasi (R) sebesar 0,722 (pendidik) dan 0,881 (tenaga kependidikan) dan koefisien determinasi (R^2) yang disesuaikan sebesar 0,509 (pendidik) dan 0,776 (tenaga kependidikan). Dengan demikian, kualifikasi akademik pendidik memberikan kontribusi 50,9% terhadap kualitas layanan akademik dan sebanyak 49,1% ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kualifikasi akademik tenaga kependidikan member kontribusi sebesar 77,6% terhadap kualitas layanan akademik dan 22,4% sisanya dipengaruhi oleh aspek lain.

Sebagaimana pendapat Parasuraman (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005: 121) bahwa faktor penting yang mendukung kualitas layanan ialah kinerja (*performance*) produk atau jasa, dan harapan (*expectations*) yang sesuai. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Mathis & Jackson (2006: 263) bahwa dalam proses regenerasi dalam mengalokasikan tanggung jawab dibutuhkan kesesuaian sumber daya manusia, terutama kesesuaian orang dengan pekerjaan.

Hasil penelitian oleh Mohammad Mahfud Effendi (2008: 7) turut menjelaskan bahwa ketidaklayakan pendidik dalam mengajar dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas bukan tanpa sebab, banyak faktor yang mempengaruhi, misalnya ketidaksesuaian latar belakang pendidikan (non-pendidikan atau latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan mata pelajaran yang diampu) atau dengan profesi

diampu, kesibukan, tidak mampu merancang dan melaksanakan serta mengevaluasi pembelajaran.

Kualifikasi akademik dan ketidaksesuaian latar belakang pendidikan pendidik dan tenaga kependidikan akan mempengaruhi proses pembelajaran. Dengan minimnya pengetahuan dan pemahaman terhadap teori, metode dan strategi pembelajaran, pendidik cenderung menggunakan pembelajaran satu arah sehingga tingkat efektifitasnya rendah.

Hal itu turut berlaku pada profesionalitas tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Dalam rangka meningkatkan daya saing kualitas pendidikan diperlukan pembelajaran yang lebih efektif, dan dipadu antara dimensi pengetahuan dengan dimensi proses kognitif pembelajarannya di dalam domain empat pilar pendidikan. Strategi pembelajaran secara terus menerus harus dikaji sehingga dalam pembelajaran tersebut membuat peserta didik aktif berkreatifitas, menyenangkan, sehingga tujuan pembelajaran dapat dicapai secara efektif.

Hal tersebut akan mudah dicapai apabila kualifikasi pendidik dan tenaga kependidikan yang diartikan sebagai kemahiran yang diperlukan untuk melaksanakan tugas profesi, selalu dan terus menerus dikembangkan serta ditingkatkan. Karena kualifikasi pendidik dan tenaga kependidikan yang rendah akan berdampak pada kinerja pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas profesinya, serta dalam memberikan kualitas layanan akademik, misalnya: 1) pengetahuan tentang strategi pembelajaran, 2) pengelolaan kelas khususnya interaksi pembelajaran, 3)

motivasi untuk berprestasi, dan 4) komitmen profesi dan etos kerja menjadi tinggi.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Akademik Di Yayasan Al-Fanah Playen Kabupaten Gunungkidul

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan akademik di yayasan hasil hipotesis menunjukkan nilai konstanta (α) = -17,289 (pendidik) dan (α) = 8,921 (tenaga kependidikan). Nilai koefisien regresi sebesar β = 0,851 (pendidik) dan β = 0,910 (tenaga kependidikan), sehingga persamaan regresinya adalah $\hat{Y}=\alpha+\beta X= -17,289 +0,851X$ (pendidik) dan $\hat{Y}=\alpha+\beta X=8,921+0,910X$ (tenaga kependidikan).

Nilai koefisien untuk motivasi kerja bernilai positif sebesar 0,851 (pendidik) dan 0,910 (tenaga kependidikan) yang berarti apabila motivasi kerja pendidik meningkat 1 poin maka kualitas layanan akademik akan meningkat sebesar 0,851 poin. Begitu juga, apabila motivasi kerja tenaga kependidikan meningkat 1 poin maka kualitas layanan akademik akan meningkat 0,910 poin dengan syarat nilai motivasi kerja tetap. Berdasarkan persamaan regresi di atas nilai koefisien regresi variabel motivasi kerja pendidik (0,851) dan tenaga kependidikan (0,910), keduanya dinilai memiliki keeratan pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas layanan akademik yayasan.

Nilai Sig. (0,000) < 0,05 baik pada pendidik maupun subjek tenaga kependidikan, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik yayasan. Koefisien korelasi (R)

motivasi kerja sebesar 0,851 (pendidik) dan 0,910 (tenaga kependidikan) dan koefisien determinasi (R^2) yang disesuaikan sebesar 0,724 (pendidik) dan 0,828 (tenaga kependidikan) yang berarti bahwa motivasi kerja pendidik memberikan kontribusi 72,4% terhadap kualitas layanan akademik dan sebanyak 27,6% ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan motivasi kerja tenaga kependidikan menyumbang sebesar 82,8% dan 17,2 sisanya ditentukan aspek lain.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik. Motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan yang baik dapat terlihat dari tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan, prestasi yang dicapai pendidik dan tenaga kependidikan, pengembangan diri yang baik serta kemandirian dalam bertindak.

Berdasarkan analisis hasil penelitian, sebanyak 27,6% (pendidik) dan 17,2% (tenaga kependidikan) kualitas layanan akademik dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut diantaranya kompensasi, aktualisasi diri, kompetensi, serta karakteristik pekerjaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sutermeister (1976: 7) tentang faktor yang mempengaruhi motivasi, yakni "*physical working condition, social working condition, dan fulfillment of individual basic needs.*" Pendapat itu diperkuat oleh Hasibuan (2003: 86) yang membagi dua faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu motivasi langsung (pujian, penghargaan, tunjangan tambahan atau kenaikan pangkat), dan motivasi tidak langsung (fasilitas, dan suasana tempat kerja).

3. Pengaruh Kualifikasi Akademik Dan Motivasi Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Akademik Di Yayasan Al-Fanah Playen Kabupaten Gunungkidul

Berdasarkan hasil analisis data, kualifikasi akademik dan motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel kualitas layanan akademik yayasan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan nilai konstanta pada subjek pendidik (α) = 2,051 dan (α) = -5791 pada subjek tenaga kependidikan. Selain itu subjek pendidik memiliki nilai koefisien regresi sebesar $\beta_1 = 0,249$ dan $\beta_2 = 0,677$ sehingga persamaan regresinya adalah $\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 = 2,051 + 0,249X_1 + 0,677X_2$. Sedangkan pada subjek tenaga kependidikan nilai koefisien regresi sebesar $\beta_1 = 0,443$ dan $\beta_2 = 0,792$, sehingga persamaan regresinya adalah $\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 = -5791 + 0,443X_1 + 0,569X_2$.

Nilai koefisien regresi pendidik dan tenaga kependidikan, keduanya bernilai positif baik pada variabel kualifikasi akademik maupun motivasi kerja. Interpretasinya, apabila kualifikasi akademik meningkat 1 poin maka kualitas layanan akademik akan meningkat sebesar 0,249 poin (pendidik) dan mengalami peningkatan sebesar 0,443 poin (tenaga kependidikan) dengan syarat nilai kualifikasi akademik tetap. Begitu pula pada variabel motivasi kerja, apabila mengalami peningkatan 1 poin, maka kualitas layanan akademik akan meningkat sebesar 0,677 poin (pendidik) dan meningkat sebesar 0,569 poin (tenaga kependidikan). Tingkat hubungan antar variabel berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel yang paling kuat pengaruhnya

terhadap kualitas layanan akademik ialah variabel motivasi kerja pendidik, sedangkan yang paling rendah yaitu variabel kualifikasi akademik pendidik.

Nilai Sig. kualifikasi akademik pendidik (0,033); motivasi kerja pendidik (0,000); kualifikasi akademik tenaga kependidikan (0,029); motivasi kerja tenaga kependidikan (0,029) < 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga kualifikasi akademik pendidik dan tenaga kependidikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik yayasan.

Koefisien korelasi (R) sebesar 0,869 (pendidik) dan 0,953 (tenaga kependidikan) dan koefisien determinasi (R^2) yang disesuaikan sebesar 0,755 (pendidik) dan 0,908 (tenaga kependidikan) yang berarti bahwa kualifikasi akademik dan motivasi kerja pendidik memberikan kontribusi 75,5% terhadap kualitas layanan akademik yayasan dan sebanyak 24,5% ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kualifikasi akademik dan motivasi kerja tenaga kependidikan memberikan kontribusi sebesar 90,8%, dan 9,2% sisanya ditentukan oleh faktor lain.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualifikasi akademik dan motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik. Kualifikasi akademik pendidik yang baik terlihat dari kesesuaian latar belakang pendidikan, memenuhi standar minimal pendidikan, serta memiliki bukti kelayakan mengajar. Dengan kurangnya pemenuhan terhadap kriteria tersebut kualitas layanan akademik dianggap kurang terjamin

kelayakan sehingga kinerjanya dalam memberikan layanan menjadi dipertanyakan.

Pada tenaga kependidikan, kualifikasi dianggap mampu mendorong seseorang untuk memiliki suatu keahlian atau kecakapan khusus termasuk dalam bidang administrasi pendidikan. Asumsinya, dengan tidak terpenuhinya kualifikasi akademik tenaga kependidikan, pemenuhan tugas pokok dalam profesinya menjadi tidak maksimal, dikarenakan kurangnya kecakapan pegawai.

Pelaksanaan tugas yang tidak disiplin, tidak adanya sikap totalitas, tidak memiliki integritas, kredibilitas, serta tanggung jawab yang rendah menyebabkan pemberian layanan terhadap peserta didik kian buruk. Sebaliknya, apabila motivasi pendidik dan tenaga kependidikan yang ditunjukkan dengan kemauan untuk berkembang, terus meningkatkan wawasan, mandiri dalam menghadapi masalah, serta memiliki sikap tanggung jawab yang tinggi, maka kualitas layanan akan membaik.

Berdasarkan analisis hasil penelitian, sebanyak 24,5% (pendidik) dan 9,2% (tenaga kependidikan) kualitas layanan akademik dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut diantaranya kepuasan kerja, umpan balik, serta kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen. Pendapat Parasuraman (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005: 121) tentang *expected services* dan *perceived services* yang menentukan persepsi baik atau buruknya kualitas layanan. Mathis & Jackson (2006: 71) menambahkan “memberikan layanan pelanggan yang sangat baik menjadi sebuah pendekatan lain

organisasional.” Dalam hal ini, interaksi dengan pelanggan juga menjadi alternatif timbal balik dari penyedia jasa untuk merangsang layanan yang baik. Selain itu, kompetensi juga mempengaruhi kualitas layanan akademik.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualifikasi akademik pendidik dan tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik di Yayasan Al-I'alah Playen Gunungkidul. Nilai koefisien regresi pendidik β (0,722) dan koefisien regresi tenaga kependidikan β (0,881).
2. Kualifikasi akademik pendidik memberikan sumbangan efektif sebesar 18,0%, sedangkan kualifikasi akademik tenaga kependidikan berkontribusi sebesar 39,1% terhadap kualitas layanan akademik yayasan.
3. Motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik di Yayasan Al-I'alah Playen Gunungkidul. Nilai koefisien regresi pendidik β (0,851), dan koefisien regresi tenaga kependidikan β (0,910).
4. Motivasi kerja pendidik memberikan sumbangan efektif sebesar 57,6%, sedangkan motivasi kerja tenaga kependidikan memberi kontribusi sebesar 51,8% terhadap kualitas layanan akademik yayasan.
5. Kualifikasi akademik dan motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan secara

simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik di Yayasan Al-I'alah Playen Gunungkidul. Subjek pendidik dan tenaga kependidikan keduanya memiliki nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar β_1 (0,249); β_2 (0,677), dan subjek tenaga kependidikan dengan nilai koefisien regresi sebesar β_1 (0,443) dan β_2 (0,792).

6. Secara bersama-sama kualifikasi akademik dan motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan memberikan sumbangan efektif sebesar 75,5% (pendidik) dan 90,8% (tenaga kependidikan).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan penulis antara lain:

1. Kualifikasi akademik dinilai masih kurang, baik pada pendidik maupun tenaga kependidikan, terutama dalam indikator kepemilikan sertifikat keahlian. Implikasi penelitian ini diharapkan adanya peningkatan kualifikasi pendidik dan tenaga kependidikan antara lain dengan mengikuti program studi lanjut baik untuk pendidik maupun tenaga kependidikan.
2. Motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan dalam kondisi yang cukup baik, oleh karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan, dengan: a) memberikan peluang bagi pendidik dan tenaga kependidikan untuk mengembangkan karir, dan b) meningkatkan kesejahteraan, memberikan imbalan jasa yang wajar dan profesional, serta rasa aman dalam melaksanakan tugas.

3. Penelitian ini hanya sebatas pada data yang diperoleh dari angket, karena itu perlu dilakukan penelitian yang mengungkap secara kualitatif terkait kualifikasi akademik, motivasi kerja dan kualitas layanan akademik madrasah

DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra.(2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Mathis, Robert L. & John H. Jackson. (2006). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat

Hasibuan, Malayu S.P. (2003). *Organisasi&Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Mohammad Mahfud Effendi. (2008). *Analisis Kualifikasi dan Kompetensi Profesi Guru serta Upaya Pengembangannya dalam Menyikapi UU Guru-Dosen* (Studi di Pendidikan Dasar dan Menengah Kota Malang).

Sagala, Syaiful. (2013). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra & Dadi Adriana.(2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI

I Nyoman Rinala, I Made Yuana & I Nyoman Natajaya. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Genesha* Volume 4 Tahun 2013.

Supriyanto.(2011). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen Terhadap Kualitas Layanan Kepada Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Bisnis* Volume 1 No. 1.

Saifuddin Azwar. (1999). *Reliabilitas dan Validitas: Seri Pengukuran Psikologi*. Yogyakarta: Sigma Alpha

Sutormeister, Robert A. (1976). *People and Productivity*. New York: McGraw-Hill Book Company.

Hamzah B. Uno.(2007). *Teori Motivasi dan Pengukurannya (Analisis di Bidang Pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara