

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian tentang deskripsi data hasil penelitian untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik distribusi skor dari subjek penelitian masing-masing variabel yang diteliti, yaitu kinerja tenaga kependidikan dan mutu layanan pendidikan. Selanjutnya disajikan perhitungan persyaratan analisis, yaitu uji normalitas. Pada bagian akhir dilakukan pengujian hipotesis dan interpretasi hasil penelitian.

#### **A. Gambaran Umum SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang**

##### **1. Sejarah Sekolah**

Secara resmi sekolah SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang didirikan pada tanggal 30 Januari 1966, kemudian mendapatkan izin operasional tanggal 27 Januari 1997 dengan Nomor SK Izin Operasional WX/1-B/63/1997. Sekolah ini berdiri di atas tanah wakaf seluas 6.512 m<sup>2</sup>, terletak di Kp. Gudang, Desa Pasirangka, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang.

Jurusan yang ada di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang mempunyai 3 (Tiga) program keahlian atau jurusan yaitu : (1). Multimedia (2). Akuntansi dan, (3). Teknik & Bisnis Sepeda Motor. Fasilitas SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang yaitu : (1).

Perpustakaan (2). Ruang kelas (3). Labolatorium (4). Ruang kepala sekolah dan Tata Usaha (5). Ruang guru (6). Lapangan (7). Kantin (8). UKS (9). Kamar Mandi.

## 2. Tujuan Sekolah

Menyiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan pekerjaan yang ada di dunia usaha dan dunia industri sebagai tenaga kerja tingkat menengah, sesuai dengan kompetensi dalam program keahlian yang dipilihnya. Menyiapkan peserta didik agar mampu memilih karir, ulet, dan gigih dalam berkompotensi, beradaptasi di lingkungan kerja, dan mengembangkan sikap profesional dalam bidang keahlian yang diminatinya. Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni agar mampu mengembangkan diri di kemudian hari baik secara mandiri maupun melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Membekali peserta didik dengan kompetensi-kompetensi sesuai dengan program keahlian yang dipilih.

## 3. Visi

Visi SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang yaitu menjadikan peserta didik sebagai sumber daya manusia yang memiliki kompetensi unggul dibidangnya. Membentuk insan Indonesia yang bertaqwa kepada Allah Swt. Berilmu, tampil mandiri serta berjiwa

wirausaha untuk mencapai kesejahteraan dan kemajuan serta mencapai predikat lembaga pendidikan SMK standar nasional.

#### 4. Misi

Melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan peningkatan mutu yang meliputi; menjadikan sikap hidup mandiri, terampil, dan mampu mengembangkan keterampilan sesuai tuntutan dunia industri/dunia usaha.

## **B. Deskripsi Data**

Data yang dideskripsikan merupakan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan menggunakan instrument-instrument yang dikembangkan.

### **1. Kinerja Tenaga Kependidikan**

Data yang diperoleh mengenai kinerja tenaga kependidikan dengan jumlah responden 30 orang yang disusun berdasarkan skor terendah sampai tertinggi. Berdasarkan hasil data angket kinerja tenaga kependidikan, diketahui bahwa skor terendah adalah 35<sup>1</sup> dan skor tertinggi 100<sup>2</sup> dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 79,6<sup>3</sup>, median sebesar 81,5<sup>4</sup> dan modus sebesar 83,21<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.9

<sup>2</sup> Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.9

<sup>3</sup> Data Lengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin A, Bagian e.

<sup>4</sup> Data Lengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin A, Bagian g.

<sup>5</sup> Data Lengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin A, Bagian f.

Tingkat kinerja tenaga kependidikan didasarkan tingkat ketercapaian rata-rata <sup>dibandingkan</sup> dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut:

0% - 20% = tidak baik

21% - 40% = kurang baik

41% - 60% = cukup baik

61% - 80% = baik

81% - 90% = sangat baik

91% - 100% = sempurna

Tingkat ketercapaian kinerja tenaga kependidikan berdasarkan perhitungan rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai **79,6%** tergolong dalam kategori sangat baik, . berdasarkan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{rata-rata}}{\text{skor maksimum}} \times 100 = \frac{79,6}{100} \times 100 = 79,6$$

**Tabel 4.1**

Interprestasi Dan Kategorisasi Data Kinerja Tenaga Kependidikan

<b>Interval</b>	<b>Kategorisasi</b>
35 – 45	Tidak baik
46 – 56	Kurang baik
57 – 67	Cukup baik
68 – 78	Baik
<b>79 – 89</b>	<b>Sangat baik</b>
90 – 100	Sempurna

Dari data penjelasan diatas maka kinerja tenaga kependidikan berada pada taraf 79,6% dari tabel 4.1 interpretasi dan kategori data kinerja tenaga kependidikan termasuk dalam kategori 79-89 dan termasuk dalam kategori sangat baik.

Deskripsi diatas bila disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
Distribusi Frekuensi Kinerja Tenaga Kependidikan

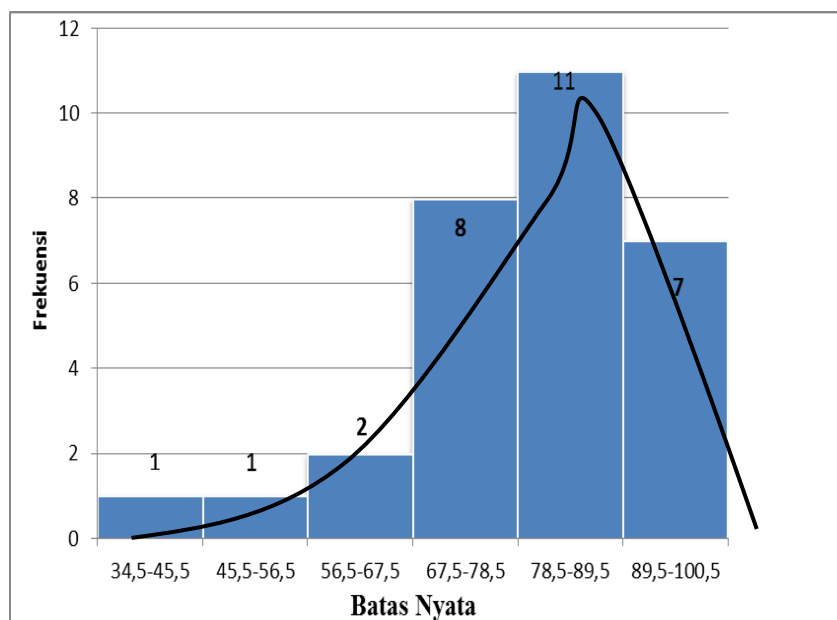
<b>Interval</b>	<b>Fi</b>	<b>Fr (%)</b>
35 – 45	1	3%
46 – 56	1	3%
57 – 67	2	7%
68 – 78	8	27%
79 – 89	11	37%
90 – 100	7	23%
	30	100%

Tabel 4.2 menunjukkan distribusi frekuensi kinerja tenaga kependidikan dapat dijelaskan bahwa nilai tertinggi 100 dan nilai terendah 35 menunjukkan batas bawah nyata 34,5 – 100,5 . Ada 1 frekuensi pada kelas interval 35-45, ada 1 frekuensi pada kelas interval 46-56, ada 2 frekuensi pada kelas interval 57-67 ada 8 frekuensi pada kelas interval 68-78, ada 11 frekuensi pada interval kelas 79-89, ada 7 frekuensi pada interval kelas 90-100.

Jadi distribusi tertinggi pada tingkat kinerja tenaga kependidikan berada pada batas bawah nyata yaitu 78,5-89,5 yaitu 11 responden pada kelas interval 79-89 jika dipresentasikan yaitu sekitar 37% dari 30 responden sedangkan distribusi terendah berada pada batas bawah nyata 34,5- 45,5 yaitu 1 responden pada kelas interval 35- 45 jika dipresentasikan yaitu sekitar 3%.

**Grafik 4.1**

Histogram Frekuensi Kinerja Tenaga Kependidikan



Gambar 4.1 menunjukkan histogram frekuensi pertama batas nyata antara 34,5-45,5 frekuensinya berjumlah 1 orang. Histogram frekuensi kedua batas nyata antara 45,5-56,5 frekuensinya berjumlah 1 orang. Histogram frekuensi ketiga batas nyata antara 56,5-67,5

frekuensinya berjumlah 2 orang. Histogram frekuensi keempat batas nyata antara 67,5-78,5 frekuensinya berjumlah 8 orang. Histogram frekuensi kelima batas nyata antara 78,5-89,5 frekuensinya berjumlah 11 orang. Histogram frekuensi keenam batas nyata antara 89,5-100,5 frekuensinya berjumlah 7 orang.

## 2. Mutu Layanan Pendidikan

Data yang diperoleh mengenai mutu layanan pendidikan dengan jumlah responden 30 orang yang disusun berdasarkan skor terendah sampai skor tertinggi. Berdasarkan hasil data angket mutu layanan pendidikan, diketahui bahwa skor terendah adalah 36<sup>6</sup> Dan skor tertinggi 101<sup>7</sup> dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 77,3<sup>8</sup>, median sebesar 74,50<sup>9</sup> dan modus sebesar 75,83<sup>10</sup>.

Tingkat Mutu Layanan Pendidikan didasarkan tingkat ketercapaian rata-rata <sup>dibandingkan</sup> dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut:

0% - 20% = tidak baik

21% - 40% = kurang baik

41% - 60% = cukup baik

61% - 80% = baik

---

<sup>6</sup> Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.14

<sup>7</sup> Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.14

<sup>8</sup> Data Lengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin B, Bagian e.

<sup>9</sup> Data Lengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin B, Bagian g.

<sup>10</sup> Data Lengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin B, Bagian f.

81% - 90% = sangat baik

91% - 100% = sempurna

Tingkat ketercapaian mutu layanan pendidikan berdasarkan perhitungan rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai **76,53 %** tergolong dalam kategori baik. Berdasarkan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{rata-rata}}{\text{skor maksimum}} \times 100 = \frac{77,3}{101} \times 100 = 76,53$$

**Tabel 4.3**

Interprestasi dan Kategorisasi Data Mutu Layanan Pendidikan

<b>Interval</b>	<b>Kategorisasi</b>
36-46	Tidak Baik
47-57	Kurang Baik
58-68	Cukup Baik
69-79	Baik
80-90	Sangat Baik
91-101	Sempurna

Dari data penjelasan diatas maka kepuasan peserta didik berada pada taraf 76%. Dapat dilihat dari tabel 4.3 interprestasi dan kategori data mutu layanan pendidikan termasuk dalam interval 69-79 dan termasuk dalam kategori baik.

Deskripsi diatas bila disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:



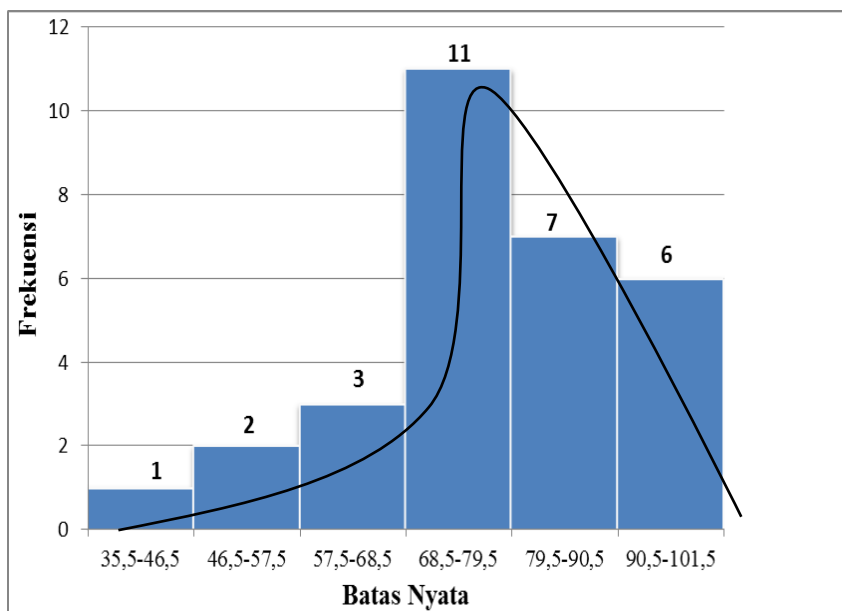
**Tabel 4.4**

Distribusi Frekuensi Mutu Layanan Pendidikan

<b>Interval</b>	<b>Fi</b>	<b>Fr (%)</b>
36-46	1	3%
47-57	2	7%
58-68	3	10%
69-79	11	37%
80-90	7	23%
91-101	6	20%
	30	100%

Tabel 4.4 menunjukkan distribusi frekuensi mutu layanan pendidikan dapat dijelaskan bahwa nilai tertinggi 101 dan nilai terendah 36 menunjukkan batas bawah nyata 35,5 - 46,5. Ada 1 frekuensi pada kelas interval 36 – 46, ada 2 frekuensi pada kelas interval 47 – 57, ada 3 frekuensi pada interval kelas 58 – 68, ada 11 frekuensi pada interval kelas 69 – 79, ada 7 frekuensi pada kelas interval 80 – 90 ada 6 frekuensi pada kelas interval 91 – 101.

Jadi distribusi tertinggi pada tingkat mutu layanan pendidikan, berada pada batas bawah nyata yaitu 68,5 – 79,5 yaitu 11 responden pada kelas interval 69 – 79, jika dipresentasikan yaitu sekitar 37% dari 30 responden, sedangkan distribusi terendah berada pada batas bawah nyata yaitu 35,5 – 46,5 yaitu 1 responden pada kelas interval 36 – 46 jika dipresentasikan yaitu sekitar 3%.

**Grafik 4.2****Histogram Frekuensi Mutu Layanan Pendidikan**

Gambar 4.2 menunjukkan histogram frekuensi pertama batas nyata antara 35,5 – 46,5 frekuensinya berjumlah 1 orang. Histogram frekuensi kedua batas nyata antara 46,5 – 57,5 frekuensinya berjumlah 2 orang. Histogram frekuensi ketiga batas nyata antara 57,5 – 68,5 frekuensinya berjumlah 3 orang. Histogram frekuensi keempat batas nyata antara 68,5 – 79,5 frekuensinya berjumlah 11 orang. Histogram frekuensi kelima batas nyata antara 79,5 – 90,5 frekuensinya berjumlah 7 orang. Histogram frekuensi keenam batas nyata antara 90,5 – 101,5 frekuensinya berjumlah 6 orang.

### C. Pengujian Persyaratan Analisis Normalitas

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dan korelasi. Sebelum pengujian dilakukan perlu dilakukan pengujian persyaratan statistik agar hasil analisis regresi dapat digunakan untuk memperoleh kesimpulan yang dapat berlaku secara umum. Uji persyaratan yang dilakukan adalah uji normalitas.

Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji normalitas dengan uji (liliefors). Kriteria pengujian normalitas adalah  $H_0$  ditolak jika  $L_{hitung}$  lebih besar dari  $L_{tabel}$  atau  $H_0$  diterima jika  $L_{hitung}$  lebih kecil dari  $L_{tabel}$ . Dengan diterimanya  $H_0$  berarti data dalam penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal, jika  $H_0$  ditolak berarti data berasal dari populasi berdistribusi tidak normal.

#### 1. Variabel Kinerja Tenaga Kependidikan (X)

Setelah dilakukan perhitungan diperoleh  $L_{hitung}$  sebesar 0,141. Jika dikonsultasikan dengan tabel Liliefors pada taraf signifikansi 0,05 dan  $N = 30$  diperoleh  $L_{tabel} = 0,161$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima karena  $L_{hitung}$  lebih kecil dari  $L_{tabel}$  ( $0,141 < 0,161$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada variabel kinerja tenaga kependidikan (X) dari populasi berdistribusi normal (lihat Tabel 4.5). Untuk jelasnya lihat tabel dibawah ini.

**Tabel 4.5**

Uji Normalitas Variabel Kinerja Tenaga Kependidikan (X)  
dari 30 Responden

N	A	$L_{hitung}$	$L_{tabel}$	Keputusan
30	0,05	0,141	0,161	Ho diterima

## 2. Variabel Mutu Layanan Pendidikan (Y)

Setelah dilakukan perhitungan diperoleh  $L_{hitung}$  sebesar 0,083. Jika dikonsultasikan dengan tabel Liliefors pada tarif signifikansi 0,05 dan  $N = 30$  diperoleh  $L_{tabel} = 0,161$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima karena  $L_{hitung}$  lebih kecil dari  $L_{tabel}$  ( $0,083 < 0,161$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada variabel mutu layanan pendidikan (Y) dari populasi berdistribusi normal (lihat Tabel 4.6). Untuk jelasnya lihat tabel dibawah ini.

**Tabel 4.6**

Uji Normalitas Variabel Mutu Layanan Pendidikan (Y)  
dari 30 Responden

N	A	$L_{hitung}$	$L_{tabel}$	Keputusan
30	0,05	0,083	0,161	Ho diterima

## D. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Persamaan, Signifikasi dan Linieritas Regresi

Hipotesis yang diuji ialah terdapat pengaruh positif kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan. Secara statistik hipotesis diatas dirumuskan sebagai berikut:

$$H_0 : r_{xy} = 0$$

$$H_1 : r_{xy} > 0$$

Untuk mengetahui pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan digunakan analisis regresi dan korelasi dari hasil perhitungan diperoleh  $a = 6169,02^{11}$  dan  $b = 0,858^{12}$ . Dengan memasukkan  $a$  dan  $b$  kedalam persamaan regresi  $Y$  atas  $X$ ,  $\hat{Y} = 6169,02 + 0,858 X$ . untuk menguji kebenaran  $X$  dan  $Y$ , dilakukan uji linieritas dan signifikansi regresi Analisis terhadap berbagai sumber variasi ditampilkan dalam tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7**

Anava Untuk Regresi Linieritas Sederhana  $\hat{Y} = 6169,02 + 0,858X$

SU.Va	DK	JK	RJK	Fh	FT
Total	30	189389			
Regresi (a)	1	182988.3	182988.3	57.54971	4.2
Regresi (b/a)	1	4305.7872	4305.7872		
Residu	28	2094.92	74.81857143		
Tuna Cocok	19	1175.42	61.86421053	0.605522	2.42
Kekeliruan	9	919.5	102.1666667		

Keterangan:

JK = Jumlah Kuadrat

RJK = Rata-rata jumlah kuadrat

Db = Derajat Kebebasan

<sup>11</sup> Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 2.

<sup>12</sup> Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 2.

Dari tabel 4.7 hasil pengujian linieritas diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 0,60<sup>11</sup> sedangkan dari daftar distribusi F dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ , derajat kebebasan  $db_1 = 1$  dan  $db_2 = 28$  diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 2,42. Jika dibandingkan keduanya ternyata  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $0,60 < 2,42$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $\hat{Y} = 6169,02 + 0,858X$ . adalah linear.

Setelah uji linearitas dilanjutkan dengan uji keberartian. Dari tabel analisis varian (ANOVA) diatas diperoleh  $F_{hitung} = 57,54$  sedangkan dari tabel distribusi F dengan derajat kebebasan  $db_1 = 1$  dan  $db_2 = 28$ , dan taraf kepercayaan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $F_{tabel} 4,2$ . Jika dibandingkan keduanya ternyata  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $57,54 > 4,2$  (lihat lampiran tabel F), maka  $H_0$  diterima karena teruji kebenarannya dan ini berarti  $H_1$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi adalah signifikan.

## **2. Pengujian Koefisien, Signifikansi Dan Koefisien Determinasi Korelasi**

Selanjutnya dilakukan uji korelasi antara X dan Y dari hasil analisis korelasi sederhana diperoleh koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,820$ <sup>13</sup> dan koefisien determinasi  $r^2 = 67,24\%$ <sup>14</sup> dari uji signifikan korelasi

---

<sup>13</sup> Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 5.

<sup>14</sup> Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 7.

diperoleh  $t_{hitung} = 7,57^{15}$ . Koefisien korelasi sederhana ini ternyata signifikan setelah diuji dengan uji t hal ini ditunjukkan oleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $7,57 > 1,70$  pada  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan 28.

## E. Pembahasan

### 1. Tingkat Kinerja Tenaga Kependidikan

Tingkat kinerja tenaga kependidikan berdasarkan nilai rata-rata (mean) sebesar  $79,6^{16}$  setelah dilihat pada interpretasi dan kategorisasi data termasuk pada kategori sangat baik dengan tingkat ketercapaian 79,6%.

Kinerja tenaga kependidikan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang pegawai untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja tenaga kependidikan memiliki lima (5) dimensi yang digunakan yaitu :<sup>17</sup>

- 1) Tanggung jawab, yaitu bertanggung jawab terhadap kinerja masing-masing.

---

<sup>15</sup> Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 6.

<sup>16</sup> Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin A, Bagian e.

<sup>17</sup> Mahfuzi Anwar. *Analisis Kinerja Tenaga Pendidik dan Kependidikan (Dosen dan Karyawan) Pada STIMI Banjarmasin*. Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan (Vol 1 No.2 September 2017), 3.

- 2) Kualitas Kerja, yaitu ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasil kerja semakin baik.
- 3) Kuantitas, yaitu mencapai target atas pekerjaan yang dijalankan.
- 4) Disiplin, yaitu kehadiran tepat waktu sesuai dengan jam kerja, disiplin dan kerapian.
- 5) Efektivitas, yaitu pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fereddy Siagian menunjukkan bahwa kinerja tenaga kependidikan di Akademik Maritim Cirebon tergolong dalam kategori sangat puas dengan skor presentase sebesar 82,7%.<sup>18</sup> Dan hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Ulfah Munariza menunjukkan bahwa kinerja tata usaha di SMA Negeri 2 Samarinda tergolong dalam kategori sempurna yaitu 95%.<sup>19</sup>

Setelah mengadakan observasi di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang, menurut peneliti kinerja tenaga kependidikan sangatlah penting karena kinerja tenaga kependidikan merupakan salah satu bagian penting dalam suatu lembaga pendidikan, tenaga kependidikan berperan sangat penting dalam meningkatkan kualitas

---

<sup>18</sup> Fereddy Siagian. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di Akademik Maritim Cirebon*. Skripsi (Cirebon : Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran, dan Pembelajaran, 2020).

<sup>19</sup> Ulfah Munarizah. *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 2 Samarinda*. Skripsi (Kalimantan Timur : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Samarinda, 2017).



layanan pendidikan. Oleh karena itu, kinerja tenaga kependidikan yang efektif sangat menentukan kualitas layanan pendidikan yang bagus dan baik.

## 2. Tingkat Mutu Layanan Pendidikan

Tingkat mutu layanan pendidikan berdasarkan nilai rata-rata (mean) sebesar 77,3<sup>20</sup> setelah dilihat pada interpretasi dan kategorisasi data, termasuk pada kategori baik dengan tingkat ketercapaian 76,65%.

Mutu layanan pendidikan adalah adanya jaminan proses atau layanan penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi harapan peserta didik, dan masyarakat (kepuasan pelanggan).

Untuk dapat mengukur tingkat mutu layanan pendidikan, berikut terdapat lima (5) dimensi mutu layanan pendidikan yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangible*), yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, dan personil.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang jelas, dipercaya, dan akurat.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan untuk membantu peserta didik serta memberikan layanan yang cepat tanggap.

---

<sup>20</sup> Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin B, Bagian e.

- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan staf sekolah menimbulkan kepercayaan tanggung jawab, dan keyakinan.
- 5) Kepedulian (*emphaty*) yaitu, kesediaan staf sekolah untuk peduli dan memberikan perhatian secara individual kepada peserta didik, memahami kebutuhan siswa, melakukan komunikasi yang baik.<sup>21</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muh Rusli menunjukkan bahwa tingkat mutu layanan pendidikan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Bulukumba Di Kabupaten Bulukumba tergolong dalam kategori puas dengan skor presentase 68,1%.<sup>22</sup> dari hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Intan Palandeng bahwa menunjukkan bahwa mutu pendidikan tergolong dalam kategori puas dengan skor presentase sebesar 81,6 %.<sup>23</sup>

Setelah mengadakan observasi di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang, menurut peneliti mutu layanan pendidikan sangatlah penting, adanya jaminan proses layanan dalam sebuah lembaga pendidikan dan mampu memenuhi harapan peserta didik, selain itu harus meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah tersebut agar lebih efektif. Oleh karena itu, layanan pendidikan yang bermutu

---

<sup>21</sup> Sri Minarti. *Manajemen Sekolah*. (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), 332-334.

<sup>22</sup> Muh Rusli. *Pengaruh Otonomi Daerah Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan SLB Negeri 1 Bulukumba Di Kabupaten Bulukumba*. Skripsi (Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, 2018).

<sup>23</sup> Intan Palandeng. *Pengaruh Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah Terhadap Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri Se Kota Gorontalo*". Skripsi (Gorontalo : Universitas Negeri Gorontalo, 2016).

yaitu pemberian layanan jasa pendidikan di sekolah yang dapat memberikan kepuasan pelanggan (peserta didik).

### **3. Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang**

Adapun skor nilai variabel X dan Y dapat dilihat melalui lampiran. Tabulasi nilai angket kedua komponen tersebut yang diperoleh dari 30 responden akan digabungkan menjadi satu sehingga dapat terlihat dengan jelas perbedaan skor nilai dari komponen yang ada pada setiap itemnya.

Dalam melakukan uji korelasi peneliti menggunakan rumus korelasi produt moment seperti yang udah dijelaskan pada bab terdahulu tujuan penggunaan rumus ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat atau kekuatan korelasi antara variabel X dan variabel Y. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien korelasi  $0,820^{24}$ , dari angka tersebut dapat dikatakan bahwa nilai koefisien korelasi yang dapat diperoleh dari penelitian mengenai pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan adalah 0,820 untuk mengetahui koefisien ini signifikan, maka perlu dikonsultasikan pada  $r_{tabel}$  dengan  $(n = 30)$  sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  0,374 taraf kesalahan 5% dengan ketentuan bila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka terdapat

---

<sup>24</sup> Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 5

korelasi yang signifikan. Sehingga dari perhitungan dinyatakan  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$   $0,820 > 0,374$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.

Hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh antara kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang. Data yang dikorelasikan adalah data variabel kinerja tenaga kependidikan (X) dan mutu layanan pendidikan (Y), kemudian data kedua variabel tersebut dikorelasikan dengan rumus  $r_{xy}$ . Hasil perhitungan penelitian diperoleh korelasi antara kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang sebesar 0,820. Untuk mengetahui hipotesis ini diterima maka perlu dikonsultasikan pada  $r_{tabel}$  dengan ( $n = 30$ ), sehingga dapat diperoleh  $r_{tabel}$  0,374 taraf kesalahan 0,05% dan 0,820 taraf kesalahan 0,01% dengan ketentuan bila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka hipotesis diterima sehingga dari perhitungan dinyatakan  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan.

Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi  $r_{xy}$  sebesar 0,820 dan  $t_{hitung} = 7,57^{25}$  yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  yaitu 1,70.

Hasil penelitian tentang pengaruh positif antara Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan juga didapati dalam penelitian regresi korelasi, yang menunjukkan terhadap pengaruh positif Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan korelasi sebesar 0,820 dan hubungan positif antara kinerja tenaga kependidikan dengan mutu layanan pendidikan sebesar **67,24%**.

---

<sup>25</sup> Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 6.