

EFEKTIFITAS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DAN PENYELENGGARAAN EKSTRAKURIKULER TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SMK N 1

HERMANOADI, SANURI TRI INDRA N

ABSTRACT

The rapid flow of globalization in all areas and the weakening of appreciation of the values of all In the era of globalization, the advancement of schools in line with the progress of the surrounding community, the desire of the community should be able to be answered by the school in the form of producing output that has high human resources, competent and produces workers who are ready to compete in the competitive world of work. This study aims to describe the influence of the quality of education services to the satisfaction of the community and the effect of extracurricular implementation on the satisfaction of society and the influence of the quality of education service and the implementation of extracurricular to the satisfaction of society in SMK N 1 Driyorejo.

This study uses descriptive or research conducted based on the level of explanation or explanation, is research that intends to explain the position of the variables studied and the relationship between one variable with another variable. While based on the hypothesis proposed. Then this research includes associative research, or research that will test whether there is relationship and influence between the variables studied, using quantitative data type. The population as well as samples in this study are 23 Teachers and educational personnel, which are all used as objects in this study.

The higher education service proved to have a positive impact on community satisfaction, seen from the result of t test that is 3,658 with the significant level of 0,002 (sig <5%). The implementation of extracurriculars proved to have a positive impact on community satisfaction, seen from t test result that is 2,232 with significant level of 0.037 (sig <5%). Simultaneously, education services and extracurricular activities proved to have an effect on the satisfaction of the society, as seen from the value of F calculated of 11.891 with a significant level less than 5% that is equal to 0.001, which means the improvement of educational services balanced with the implementation of extracurricular, the higher the public satisfaction.

Keywords: *Quality of Education Service, Extracurricular Organizing and Public Satisfaction*

PENDAHULUAN

Sejalan dengan program pembangunan di Indonesia, pembangunan di bidang pendidikan di rasa memiliki peran yang sangat strategis. Melalui pembangunan di bidang pendidikan, bangsa kita diharapkan lebih sejahtera. Majunya pendidikan di Negara kita dapat memberikan tolak ukur keberhasilan pembangunan. Dalam pelaksanaan pembangunan di bidang pendidikan pemerintah berupaya melaksanakannya dengan berpijak pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini berkaitan erat dengan adanya Undang-Undang No. 23 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional

Peranan kegiatan ekstrakurikuler akan semakin diperhitungkan jika pada suatu saat ada bakat dari pada peserta didik yang

berkembang dan berprestasi di dunia luar yang akan meningkatkan prestise sekolah di dunia pendidikan, maka secara tidak langsung kepuasan masyarakat terhadap sekolah tersebut juga akan meningkat yang akan mengakibatkan kemajuan sekolah tersebut di masa akan datang. Berdasarkan uraian masalah diatas maka diambil judul tesis “efektifitas kualitas pelayanan pendidikan dan penyelenggaraan ekstrakurikuler terhadap kepuasan masyarakat di SMK N 1 Driyorejo. Berdasarkan uraian diatas maka terdapat rumusan masalah berikut:

1. Apakah ada pengaruh parsial kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan masyarakat di SMK N 1 Driyorejo?
2. Apakah ada pengaruh parsial penyelenggaraan ekstrakurikuler terhadap kepuasan masyarakat di SMK N 1 Driyorejo?

3. Apakah ada pengaruh simultan kualitas pelayanan pendidikan dan penyelenggaraan ekstrakurikuler terhadap kepuasan masyarakat di SMK N 1 Driyorejo?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan Pendidikan

1. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah "usaha melayani kebutuhan orang lain". (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Contoh: menerima telepon dari pihak lain yang berhubungan dengan unit kerja kita, adalah bentuk pelayanan yang rutin kita lakukan.

Adapun menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Penyelenggara adalah Pelayanan publik adalah Instansi pemerintah
- c) Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d) Unit Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e) Pemberi Pelayanan publik adalah pejabat pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public

sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- f) Penerima pelayanan public adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

2. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (1994), merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Pelayanan seutuhnya merupakan istilah dan "*Excellent servis*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Untuk itu pelayanan seutuhnya yang dilakukan untuk memberdayakan bukan memperdayakan. Pelayanan seutuhnya akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan di SMK N 1 Driyorejo kepada masyarakat khususnya warga sekolah sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan

Perhatian lembaga terhadap perbaikan pelayanan kepada warga sekolah, sebenarnya telah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain Keputusan Kepala SMK N yang mengemukakan tentang prinsip-prinsip pelayanan di SMK N 1 Driyorejo sebagai berikut:

- a) Kejelasan.
Persyaratan teknis dan administratif pelayanan di SMK N 1 Driyorejo Petugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

- b) Akurasi
Hasil pelayanan pada warga sekolah diterima dengan benar, tepat dan sah
- c) Tanggung jawab
Kepala SMK N sebagai pimpinan penyelenggara pelayanan di SMK N 1 Driyorejo bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan di SMK N 1 Driyorejo.
- d) Kelengkapan Sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana pembelajaran, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi.
- e) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- f) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat.
Sebagai pedoman pelayanan yang dapat dijadikan pegangan oleh penyelenggara pelayanan, khususnya di SMK N 1 Driyorejo maka sebaiknya model pelayanan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan diperbaiki sesuai dengan prinsip pelayanan. riiJlr.

4. Komitmen Pelayanan

Pedoman untuk mencapai kesuksesan dalam memperkenalkan inisiatif pelayanan dengan menggunakan indikator pelayanan seperti diuraikan di atas memerlukan komitmen dari semua warga sekolah khususnya penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan kepada warga sekolah yaitu Kepala SMK N pendidik, wali didik, anak didik karyawan dan masyarakat umumnya.

5. Mutu Pelayanan

Pelayanan pada masyarakat di masa yang akan datang hendaknya makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin

diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*), dan makin lama makin sederhana (*more simple*).

M. Edwards Deming telah mengembangkan "*Total Quality Management*" (manajemen Mutu Terpadu) (Gaspersz, 1970. Total Quality management) (TMQ) telah berhasil mengatasi berbagai permasalahan di perusahaan, sehingga dapat meningkatkan mutu dan sekaligus menekan biaya serta mengatasi permasalahannya. Pada awalnya TQM diterapkan di dunia usaha. Oleh karena keberhasilannya, maka instansi pemerintah kemudian mencoba menerapkan di Angkatan Udara Amerika Serikat (Creech, 1996). *Total Quality Management* merupakan paradigma baru dalam manajemen yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas mutu barang, jasa, manusia dan lingkungan organisasi.

Sistem manajemen yang menempatkan mutu sebagai strategi usaha melibatkan setiap fungsi dan anggota organisasi dalam upaya peningkatan mutu. Berorientasi sepenuhnya pada kepuasan peranggan dan karyawan Maksud Total dalam TQM : Tidak saja mutu produk / jasa, tetapi juga biaya, delivery, keselamatan kerja, lingkungan hidup tidak saja bagian produksi/operasi, tetapi seluruh bagian perusahaan tidak saja para ahli di bidang mutu, tetapi seluruh anggota organisasi, dari pimpinan puncak, manager madya, supervisor sampai operator atau dalam hal ini kepala sekolah, staf TU, pendidik, anak didik, wali didik, satpam, tenaga pesuruh yang ada di SMK N 1 Driyorejo.

6. Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom mengisyaratkan adanya hak dan kewenangan pemerintah pusat untuk menetapkan kebijakan tentang perencanaan nasional yang menjadi pedoman atau acuan bagi penyelenggaraan pendidikan di provinsi, kabupaten kota sebagai daerah otonom. Dalam rangka standarisasi itulah, maka Mendiknas menerbitkan Kepmen No. 053/U/2001 tanggal 19 April 2001

tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.

Sesuai dengan definisi manajemen, maka pelayanan yang diberikan minimal harus memenuhi SPM. Kepala sekolah selaku manajer di sekolahnya melakukan tugas pelayanan dengan mengacuh pada buku pedoman pelayanan SPM Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah oleh Depdiknas (2001). SPM ini sekaligus sebagai ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pendidikan di tingkat provinsi, kabupaten kota, dan tingkat sekolah. Penyerahan hak dan kewenangan sampai ke tingkat sekolah ini sejalan dengan program Manajemen Berbasis Sekolah dan *Community Based Participatory*.

Isi SPM tersebut adalah pedoman SPM penyelenggaraan, SMP, SMA dan SLB. Isi SPM untuk SMK N sebagai berikut:

- a) Dasar Hukum
- b) Tujuan Penyelenggaraan Sekolah.

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif atau penelitian yang dilakukan berdasarkan tingkat eksplanasi atau penjelasan. Jadi penelitian menurut tingkat eksplanasi adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

Sedangkan berdasarkan hipotesis yang diajukan. maka penelitian ini termasuk penelitian asosiatif, atau penelitian yang akan menguji ada tidaknya hubungan dan pengaruh antara variabel yang dikaji, dengan menggunakan data beerjenis kuantitatif

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh obyek yang akan diteliti dalam sebuah penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil untuk dikaji atau diteliti. Populasi dalam peneritian ini adalah guru dan karyawan di SMK N 1 Driyorejo pada tahun pelajaran 2016/2017 sejumlah 23

orang yang seluruhnya dijadikan obyek dalam penelitian ini.

C. Variabel Penelitian

Berikut ini akan dijelaskan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini beserta definisi. antara lain sebagai berikut:

1) Variabel kualitas pelayanan pendidikan (X1)

Variabel ini adalah strategi lembaga untuk menciptakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi maupun pertumbuhan lembaga.

2) Variabel penyelenggaraan ekstrakurikuler (X2)

Variabel ini didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh sekolah kepada para siswa di luar jam belajar kurikulum standar agar siswa dapat mengembangkan kepribadian, bakat, dan kemampuannya di berbagai bidang di luar bidang akademik.

3) Variabel kepuasan masyarakat (Y)

Variabel ini didefinisikan sebagai suatu hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan menilai aspek setiap komponen belajar-mengajar yang merupakan bagian yang penting untuk menentukan keberhasilan suatu pendidikan.

D. Instrument Penelitian

Nasir (2003:328) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang akan dikumpulkan dapat berupa angka-angka keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian yang diteliti.

Sehubungan dengan pengertian teknik pengumpulan data terwujud data yang akan dikumpulkan. rnaka dalam penelitian ini digunakan dua teknik utama pengumpulan data, yaitu menggunakan instrument angket dan metode dokumentasi.

Indikator untuk instrument variabel pelayanan pendidikan terdiri dari tiga sistem yaitu:

- a) kejelasan dalam pelayanan.
- b) Akurasi dan tanggung jawab dalam pelayanan.
- c) kelengkapan sarana dan prasarana.

Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert 1-5, dimana nilai 1 menyatakan

sangat tidak setuju, nilai 2 menyatakan tidak setuju, nilai 3 menyatakan cukup setuju, nilai 4 menyatakan setuju dan nilai 5 menyatakan sangat setuju.

Variabel penyelenggaraan ekstrakurikuler merupakan variabel yang mengukur kualitas dari profesionalisme kerja kepada guru yang ada di SMK N 1 Driyorejo Indikator variabel ini terdiri dari 3 atribut yaitu:

- Jenis muatan-muatan kegiatan yang ada di sekolah,
- Waktu pelaksanaan ekstrakurikuler
- Manfaat ekstrakurikuler

Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert 1 - 5. ,di mana nilai 1 menyatakan sangat tidak setuju, nilai 2 menyatakan tidak setuju, nilai 3 menyatakan cukup setuju, nilai 4 menyatakan setuju dan nilai 5 menyatakan sangat setuju.

Variabel ini diukur oleh guru sendiri dengan melakukan proses introspeksi diri melalui kuesioner yang diberikan oleh peneliti mengenai kepuasan masyarakat saat ini. Indikator variabel ini adalah manfaat hubungan masyarakat bagi sekolah dari masyarakat, prinsip hubungan sekolah dan masyarakat, teknik hubungan sekolah dan masyarakat

Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert 1-5. dimana nilai 1 menyatakan sangat tidak setuju nilai 2 menyatakan tidak setuju, nilai 3 menyatakan cukup setuju, nilai 4 menyatakan setuju dan nilai 5 menyatakan sangat setuju

E. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul semuanya maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Data yang telah dikumpulkan diolah baik secara manual maupun dengan menggunakan bantuan komputer. Program yang digunakan untuk membantu pengelolaan data ini adalah program IBM SPSS *version 19.0 for windows* analisis yang dilakukan adalah

1. Mengetahui ada tidaknya gejala ini digunakan indikasi nilai VIF (Variance inflation factor). Uji gejala multikolinieritas dimaksudkan untuk lebih mengetahui adanya hubungan yang sempurna antara variabel dalam model regresi. Hakim (2001:301) menyebutkan angka toleransi VIF untuk terhindar dari gejala multikolinieritas ini antara 1-5. Usaha untuk mengatasi model regresi yang mengandung multikolinieritas pada penelitian dengan menggunakan data penelitian yang

diperoleh dari kuesioner (daftar pertanyaan) dengan cara menambahkan data penelitian (Algifari, 2000:85)

2. Asumsi Heteroskedastisitas; berarti variasi (variance) variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heteroskedastisitas, kesalahan yang terjadi tidak random (acak) tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya atau lebih variabel bebas. Penyimpangan asumsi model klasik adanya heteroskedastisitas artinya varians variabel dalam model regresi adalah penaksir (estimation) yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil maupun sampel besar, walaupun penaksir yang diperoleh menggambarkan populasinya (tidak bias) dan bertambahnya sampel yang digunakan akan mendekati nilai yang sebenarnya (konsisten). Ini disebabkan oleh variansnya yang tidak minimum (tidak efisien). Diagnosis adanya heteroskedastisitas secara kuantitatif dalam regresi dapat dilakukan dengan melakukan pengujian korelasi Ranking Spearman. Korelasi Ranking Spearman (rs) dapat dihitung dengan rumus : $Dl = \frac{s}{e}$ selisih ranking standart deviasi (s) dan ranking nilai mutlak error (e). Nilai e: $Y - Y$

Menurut Algifari (2000:85), cara untuk mengatasi masalah heteroskedastisitas salah satunya dengan melakukan transformasi log karena transformasi log akan memperkecil situasi heteroskedastisitas, dalam hal ini akan memperkecil skala ukur variabel..

3. Asumsi Autokorelasi; berarti korelasi/keterkaitan antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu dan ruang. Salah satu asumsi penting dari perhitungan asumsi klasik adalah tidak terdapatnya autokorelasi atau kondisi yang berurutan diantara pengganggu (disturbance) yang digunakan dalam fungsi regresi.

F. Hipotesis

- 1) Uji F

Untuk menguji signifikan pengaruh pelayanan pendidikan dan penyelenggaraan ekstrakurikuler di SMK N 1 Driyorejo Secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Driyorejo di kabupaten Gresik (Y), langkah pengujiannya sebagai berikut:

- a) Merumuskan hipotesis statistik

Ho : $b_0, b_1, b_2, = 0$, berarti secara simultan persepsi pelayanan pendidikan dan penyelenggaraan ekstrakurikuler (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H1 : $b_0, b_1, b_2, \neq 0$ berarti secara simultan persepsi pelayanan pendidikan dan penyelenggaraan ekstrakurikuler (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y)

- b) Memerlukan nilai kritis (F_{tabel})
 Dipilih *level of significant*=0,05 (5%)
 Derajat bebas pembilang (df1): k
 Derajat pembagi (df2) : n-k-1
- c) Nilai statistik F (F_{hitung}) dapat dicari dengan rumus :
- $$F_{hitung} = \frac{SS_{reg}/df_1}{SS_{res}/df_2}$$

Dimana:

SSreg : Sum square regression
 SSres : Sum square residual
 df : Degree of free

Kriteria penolakan dan penerimaan Ho

Ho diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
 Ho diterima jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

- 2) Uji t
 Uji-t digunakan untuk menguji signifikan pengaruh pelaksanaan persepsi pelayanan pendidikan dan penyelenggaraan ekstrakurikuler secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y), langkahnya adalah:

- a) Merumuskan hipotesis
 Ho : $b_i = 0$, berarti variabel bebas Xi tidak mempengaruhi variabel Y
 Ho : $b_i \neq 0$, berarti variabel bebas Xi mempengaruhi variabel Y
- b) Memerlukan nilai kritis (t_{tabel})
 Dipilih *level of significant* = 0,05 (5%) Derajat bebas pembagi (df) = n-k-1
- c) Nilai statistik t hitung dapat dicari dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{b_i}{SE(b_i)}$$

dimana
 SE(bi) = Standard error koefisien regresi
 bi = koefisien regresi X1

- d) Kriteria pengujian
 Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$
 Ho diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

1. Pelayanan Pendidikan (X₁)

Usaha

melayani kebutuhan orang lain dalam bidang pendidikan. Kegiatan ini dimulai dengan curah pendapat *brainstorming* yang diikuti oleh kepala sekolah, guru, dan seluruh staf, dan diikuti juga anggota komite sekolah, yang ada di SMK N 1 Driyorejo.

Penyelenggaraan ekstrakurikuler (X₂)

Variabel ini didefinisikan sebagai suatu kegiatan pengembangan kepribadian peserta didik. Berikut ini distribusi frekuensi dari variabel penyelenggaraan ekstrakurikuler :

Kepuasan masyarakat (Y)

Variabel ini didefinisikan sebagai suatu penilaian hubungan dua arah antara sekolah dan masyarakat untuk memusyawarahkan ide-ide dan informasi-informasi tertentu yang berguna bagi peningkatan pendidikan. Berikut ini distribusi frekuensi dari variabel kepuasan masyarakat :

Analisis Regresi Linier Berganda

1. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapat telah sah (benar, dapat diterima), maka perlu melakukan pengujian terhadap kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat uji kolmogorov smirnov pada residual. Berikut ini hasil uji normalitas pada residual :

Tabel 4.6
 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
N	23	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	.41948053
Most Extreme Differences	Absolute	.160
	Positive	.160
	Negative	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z	.768	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.597	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Lampiran H

Dilihat dari tingkat signifikan yang dihasilkan yaitu 0,597 adalah lebih dari nilai 0,05 maka residual mengikuti distribusi normal, sehingga didapatkan variabel Pelayanan Pendidikan (X_1), Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) telah berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Salah satu cara untuk mengetahui adanya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Dasar analisis yang digunakan yaitu jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10, maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau

Variabel bebas	Koefisien regresi
Konstanta	-0.499
Pelayanan Pendidikan (X_1)	0.705
Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2)	0.300

bebas multikolinieritas. Adapun nilai VIF yang dihasilkan oleh variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) dan (X_2) adalah sebagai:

Tabel 4.7

Nilai VIF pada Variabel Bebas

No.	Variabel Penelitian	VIF
1.	Pelayanan Pendidikan (X_1)	1.064
2.	Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2)	1.064

Sumber : Lampiran H

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas, dilihat dari nilai VIF pada variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) dan Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) kurang dari angka 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidak adanya heteroskedastisitas digunakan uji

korelasi *rank spearman*. Adapun hasil

	Korelasi Rank Spearman	Sig.
Pelayanan Pendidikan (X_1)	-0.160	0.466
Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2)	-0.103	0.640

uji heteroskedastisitas pada masing-masing variabel adalah:

Tabel 4.8

Hasil Dari Uji Korelasi *Rank Spearman*

Sumber : Lampiran H

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa antar residual dengan variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas, dilihat dari tingkat signifikan pada variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) dan Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) melebihi 5%.

2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Adapun hasil pengolahan analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9

Persamaan Regresi Linier Berganda

Sumber : Lampiran H

$$Y = -0,499 + 0,705 X_1 + 0,300 X_2$$

Persamaan regresi di atas dapat diperoleh penjelasan bahwa (b_0) konstanta = -0,499 menunjukkan besarnya nilai dari kepuasan masyarakat (Y). Jika variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) dan Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) sama dengan nol atau konstan, maka Y akan mengalami penurunan sebesar 0,499.

Koefisien regresi untuk $X_1 = 0.705$ yang berarti setiap adanya peningkatan pada variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) sebesar satu satuan, maka mengakibatkan variabel kepuasan masyarakat (Y) naik sebesar 0,499 satuan dengan asumsi Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) adalah konstan.

Koefisien regresi untuk $X_2 = 0,300$ yang berarti setiap adanya peningkatan pada Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) sebesar satu satuan, maka mengakibatkan variabel kepuasan masyarakat (Y) naik sebesar 0,499 satuan

dengan asumsi variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) adalah konstan.

3. Uji F (Uji Pengaruh Secara Simultan)

Hasil uji F dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel variabel Pelayanan Pendidikan (X_1), Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Adapun hasil dari uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.603	2	2.302	11.891	.000 ^a
	Residual	3.871	20	.194		
	Total	8.474	22			

a. Predictors: (Constant), penyelenggaraan ekstrakurikuler (X_2), pelayanan pendidikan (X_1)

b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat (Y)

Sumber : Lampiran H

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 11.891 dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 5% yaitu sebesar 0,001. Hal ini berarti variabel Pelayanan Pendidikan (X_1), Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

4. Nilai Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) dan Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat dari nilai R square yaitu :

Tabel 4.11
Nilai R
Squa

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.543	.498	.43995

a. Predictors: (Constant), penyelenggaraan ekstrakurikuler (X_2), pelayanan pendidikan (X_1)

b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat (Y)

re

Sumber : Lampiran H

Nilai R square yang dihasilkan sebesar 0,543 yang berarti bahwa Pelayanan Pendidikan (X_1) dan Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap

Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 54,3% dan sisanya sebesar 45,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

5. Uji t (Uji Pengaruh Secara Parsial)

Hasil uji t dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Pendidikan (X_1) dan Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Adapun hasil dari uji t adalah sebagai berikut :

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa masing-masing variabel bebas menghasilkan tingkat signifikan kurang dari 5% dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) dan Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

6. Nilai r^2 parsial

Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pelayanan Pendidikan (X_1) dan Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat dari nilai r^2 parsial. Adapun nilai r^2 parsial adalah sebagai berikut :

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r^2 parsial tertinggi adalah nilai r^2 parsial pada variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) yaitu sebesar 40,069% sedangkan nilai r^2 parsial terendah adalah nilai r^2 parsial pada variabel Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2) yaitu sebesar 19,981%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Pendidikan (X_1) lebih dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) dibandingkan variabel Penyelenggaraan Ekstrakurikuler (X_2).

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa ketiga rumusan masalah dalam penelitian sudah terjawab, dengan uraian sebagai berikut :

1. Semakin tinggi pelayanan pendidikan terbukti memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, dilihat dari hasil uji t yaitu 3,658 dengan tingkat signifikan sebesar 0,002 (sig < 5%).
2. Penyelenggaraan ekstrakurikuler terbukti memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, dilihat dari hasil uji

t yaitu 2,232 dengan tingkat signifikan sebesar 0,037 (sig < 5%).

3. Secara simultan pelayanan pendidikan dan penyelenggaraan ekstrakurikuler terbukti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 11.891 dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 5% yaitu sebesar 0,001 yang berarti peningkatan pelayanan pendidikan yang diimbangi dengan penyelenggaraan ekstrakurikuler, maka kepuasan masyarakat semakin tinggi.

B. Saran

1. Pelayanan Pendidikan harus ditingkatkan, hal ini dimulai pelayanan yang maksimal dalam pembelajaran dari guru kepada peserta didik.
2. Peningkatan kegiatan ekstrakurikuler disekolah menjadikan daya tarik tersendiri sekolah untuk menarik minat peserta didik yang hendak sekolah di sekolah tersebut.
3. Pelayanan sekolah yang baik dengan didukung kegiatan ekstrakurikuler yang baik dan berkualitas menjadikan masyarakat puas akan keberadaan sekolah tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Algifari. 2000. *Analisis Regresi, Teori, Kasus & Solusi*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Ahmad Djauzak. (1996). *Penunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar*, Jakarta : Depdikbud.
- Bedjom Sujianto. (2004). *Mensiasati Manajemen Berbasis Sekolah di Era Krisis yang Berkepanjangan*. Jakarta : ICW
- Depdiknas. 2002. *Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 087/U/2002 tanggal 4 Juni 2002 tentang Akreditasi Sekolah*. Jakarta : Depdiknas.
- Eti Rochaedi. dkk (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono. (1999). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Ibtisam Abu Duhou. (2004). *School Based Management*. Logon.
- Hakim,T (2001). *Belajar Secara Efektif* "Jakarata : Puspa Swara
- Henry, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Mulyasa dan Enco. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah*, Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. 2000. " *Ilmu Komunikasi, Pengantar*" Bandung : Remaja Rosadakarya
- Nanang Fatah. (2003). *Konsep Management Berbasis Sekolah dan Dewan Sekolah*, Bandung : Pustaka Bani Quraisy.
- Nasution, M.N (2004) *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : PT Ghalia Indonesia, hal 104
- Nurkholis. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah, Teori dan Praktek*, Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rumtini dan Jiyono. (1999). *Manajemen Berbasis Sekolah : Konsep dan Kemungkinannya Strategi dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan.
- Soebagio Atmodiworo, (2000). *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta : PT. Ardadijaya.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rineke Cipta Cet. Ke-12.
- Syaifrudin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, Jakarta. Grasindo.
- Tilaar. (1999). *Manajemen Pendidikan Nasional*, Bandung : Remaja Rosda.
- Umaedi (2004). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah (MMBS/M)*, CEQM.
- Uwes Sanusi (1999). *Manajemen Pengembangan Mutu Dosen*, Jakarta : Logos Wacana Ilmu.
- Wahyu Ariyani. (1999). *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta : Andioffset.