

**Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Pelayanan Publik di
Moderasi Budaya Kerja pada SMAS Dharma Pertiwi**

Budi Setiawan¹

¹Prodi Manajemen Pendidikan, STAI Ar-Ridho Bagansiapiapi, Jl. Kecamatan No. 9 Labuhan
Tangga Besar, Rokan Hilir, Riau, 28911

¹Alamat e-mail: budisetiawanbagan@gmail.com

Abstrak

Korelasi gaya kepemimpinan pada pelayanan publik yang akan dimoderasikan oleh budaya kerja sangat penting untuk diketahui dan diteliti yang menjadi tujuan penelitian ini. Terdapat kesenjangan antara sekolah yang didalamnya guru, kepala sekolah dan siswa dengan kemendikbud. Karena teknologi informasi yang diberikan belum digunakan sepenuhnya. Pada penelitian ini, sistem sampling random sebanyak 60 orang digunakan untuk metode kuantitatif pada data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert. Analisis regresi moderat dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah dengan pelayanan publik dapat berpengaruh secara negatif, dengan nilai sig. $0,024 < 0,05$. Dan budaya kerja yang menjadi variabel moderasi antara kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan publik dapat memperkuat hubungannya dengan nilai sig. $0,013 < 0,05$. Kemudian, semua variabel sangat berkontribusi sebesar 44.1% terhadap pelayanan publik, dengan variabel lain yang tidak diuji memberikan kontribusi sebesar 55.9%.

Kata Kunci: *kepemimpinan, kepala sekolah, pelayanan publik, budaya kerja*

Abstract

The correlation of leadership styles in the public service that will be modernized by a work culture is essential to know and study which are the objectives of this research. There was a gap between the schools where the teacher, the head of the school, and the students are self-employed. Because the information technology provided has not been fully utilized. In this study, a random sampling system of 60 people was used for descriptive methods. Data collected through a questionnaire with a likert scale. Moderate regression analysis was performed using SPSS version 29. The results of the research show that the ownership of the head of the school with the public service can have a negative impact, with a value of sig. $0,024 < 0,05$. And a work that becomes a variable of moderation between the head and public service leadership can strengthen the relationship with the value of sig. $0,013 < 0,05$. Then, all variables contributed 44.1 percent to public service, with other variables not tested contributing 55.9 percent.

Keywords: *leadership, head to school, public service, work culture*

PENDAHULUAN

Membangun dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan serta menjamin perkembangan dan kelangsungan kehidupan bangsa adalah salah satu tujuan utama pendidikan. Hal ini sesuai dengan fungsi dan tujuan pendidikan nasional, yang menekankan bahwa tujuan pendidikan adalah untuk meningkatkan kemampuan dan membentuk karakter

dan peradaban bangsa yang bermartabat untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Tujuan pendidikan adalah untuk membuat siswa menjadi orang yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan demokratis.

Fungsi dan tujuan pendidikan nasional dibentuk oleh proses pembelajaran yang dilakukan di sekolah. Karena guru dan kepala sekolah memainkan peran penting dalam merencanakan proses pembelajaran, peran mereka dalam mencapai tujuan ini sangat penting. Untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai pendidik, guru harus memiliki empat kompetensi yang sangat penting sebagai tenaga profesional dalam pendidikan. Salah satu kompetensi dalam pendidikan adalah kompetensi sosial. Melaksanakan berbagai program dalam lingkungan kerja bagian dari tugas kepala sekolah untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pendidikan di daerah yang bersangkutan.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Mustanir, 2022). Aspek yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah sikap profesional, yang berarti tidak menyulitkan situasi dan tidak menyalahgunakan posisi, informasi, atau kewenangan yang dimiliki. Kemudian, pelayanan sarana dan prasarana disekolah sebagai contohnya adalah beberapa buku tidak ada diperpustakaan yang membuat siswa/I tidak dapat belajar secara maksimal dikarenakan proses belajar mengajar akan terganggu. Ketidakadaan barang ini merupakan hak bagi para pelajar untuk mendapatkannya, artinya kepala sekolah wajib memberikan fasilitas sarana dan prasarana sesuai yang dibutuhkan di sekolah. Wajib melengkapi seluruh fasilitas untuk menunjang proses pembelajaran yang maksimal. Hal ini akan sangat baik untuk memajukan bangsa Indonesia dengan melahirkan beribu orang generasi muda yang cerdas dalam menjalankan roda kehidupan di Indonesia. Isu global mengenai

sosial pendidikan ini adalah antara masyarakat dan sekolah, keluhan yang diterima adalah adanya antrian yang menimbulkan kekisruhan, padahal sistem pendaftaran sekolah seharusnya telah dilakukan secara online yang sudah diatur sesuai dengan zonasi setempat. Permasalahan ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat akan sistem sekolah yang disediakan oleh kemendikbud, tentu kepala sekolah dan guru wajib memberikan pengarahan secara berkala jikalau masyarakat masih ada datang secara langsung ke sekolah saat pendaftaran sudah dibuka.

Kondisi idealnya adalah kepala sekolah harus memimpin lebih ekstra untuk bersosialisasi dalam mengkomunikasikan tatacara dan Langkah-langkah dalam pendaftaran masuk sekolah. Kemudian, masyarakat mematuhi arahan yang disampaikan kepala sekolah. Peran kepala sekolah dalam bidang social education untuk memimpin sangat diutamakan karena baik atau buruknya sekolah akan dilihat dari kepemimpinan dan kebijakannya. Ternyata, kondisi realitanya tidak begitu. Artinya adalah pelayanan publik yang diberikan pihak sekolah tidak turun tangan langsung dalam penanganan tatacara pendaftaran di sekolah tersebut. Komunikasi antar kepala sekolah dan guru-guru yang bekerja tidak sejalan dengan pemberian pelayanan yang baik, terbukti dengan Sebagian guru tidak memahami aturan terbaru tentang alur pendaftaran. Sehingga, penyampaian guru terhadap orang tua calon siswa tidak berimbang dan ini menimbulkan komunikasi buruk yang akan merugikan.

Atas kedua kondisi di atas, sebaiknya kepala sekolah dan guru-guru harus bersinergi untuk mendapatkan calon siswa. Sinergitas dilakukan dengan melakukan rapat dan diskusi. Apabila pelayanan yang diberikan sekolah baik maka akan meningkatkan rasa percaya calon orang tua siswa. Adapun faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik adalah gaya kepemimpinan kepala sekolah. Menurut Purwoko (2018), gaya kepemimpinan yang inovatif dari seorang kepala sekolah meningkatkan motivasi dan keinginan untuk berpartisipasi dalam masyarakat. Untuk menciptakan budaya kerja yang adil dan meningkatkan kualitas guru sebagai bawahannya, kepala sekolah bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas guru sebagai bawahannya (Yayuk and Sugiyono 2019). Gaya kepemimpinan kepala sekolah juga bergantung pada sikap dan sifat kepala sekolah itu sendiri, serta

cara mereka menjalankan pelayanan akademik untuk memenuhi kebutuhan siswa dan siswa sebagai suatu organisasi (Astianto and Rustiana 2019). Apabila sikap profesionalitas kepala sekolah diikuti dengan lengkapnya fasilitas sekolah, pengaduan para orang tua yang cepat ditanggapi maka pelayanan public akan dianggap sangat baik pada sekolah tersebut.

Singkatnya, semakin baik kepemimpinan kepala sekolah, semakin baik persepsi orang tua dan siswa terhadap pelayanan publik ini. Dengan *grand teory* yang mendukungnya adalah perilaku organisasi dengan tiga bagian penting masukan, proses dan keluaran. Sebaliknya, siswa/I dan orang tua akan kecewa dan menganggap tidak baik pelayanan sekolah karena gaya kepemimpinan yang ditunjukkan tidaklah baik. Sejalan dengan Meitha and Sasmito (2016) dan sugiharti, et al (2023) yaitu pengaruh positif ditunjukkan antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan. Mampu menggabungkan dan mengintegrasikan sumber daya yang ada, serta menggali dan mengembangkan potensi orang lain, adalah ciri-ciri kepemimpinan yang baik dalam organisasi.

Budaya kerja adalah nilai-nilai dan kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh karyawan dalam suatu organisasi yang tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan Tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja (Maryam, et al. 2023). Sikap terhadap pekerjaan dan perilaku saat bekerja adalah dua komponen utama budaya kerja. Salah satu perspektif ini adalah bahwa orang lebih suka bekerja daripada bersantai atau hanya puas dengan pekerjaan mereka sendiri. Budaya kerja dapat memperkuat suatu korelasi gaya kepemimpinan kepala sekolah dengan pelayanan publik. Sikap kepala sekolah dan guru yang mementingkan pendidikan di sekolah dengan focus dalam mengajar, menjalankan visi misi kepala sekolah dan konsisten maka dapat memperkuat hubungan tersebut. Penelitian Aldama and Frinaldi (2022) dan Maryam, et al (2023), budaya kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, pelaksanaan budaya kerja belum berjalan dengan baik, dan masih ada perangkat yang lalai dan melanggar aturan.

Penelitian ini sejalan dengan Maryam et al. (2023), Frinaldi (2014) dan Aldama and Frinaldi (2022), tetapi tidak mengkaji gaya kepemimpinan. Sedangkan

penelitian Assegaf (2019); Meitha and Sasmito (2016) tidak mengkaji budaya kerja, Djafri (2020) tidak mengkaji pelayanan publik. Tujuan peneliti ingin mengetahui lebih dalam korelasi gaya kepemimpinan terhadap pelayanan publik dengan budaya kerja dijadikan sebagai pemoderasian. Menarik untuk diteliti, karena kesenjangan antara sekolah, guru dan kemendikbud masih ada karena teknologi informasi yang diberikan belum digunakan sepenuhnya. Adapun judul penelitian yang dapat ditarik dari permasalahan diatas adalah pengaruh gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap pelayanan publik dimoderasi oleh budaya kerja pada SMAS Dharma Pertiwi.

METODE

Studi ini dilakukan di SMAS Dharma Pertiwi, Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan seluruh guru dan siswa/I, dengan sampel 60 orang yang diambil secara acak, termasuk 15 guru dan 45 siswa. Setiap elemen dipilih secara acak tanpa mempertimbangkan strata populasi. Kuesioner didistribusikan menjadi metode pengumpulan data dengan skala likert dari satu adalah sangat setuju hingga lima adalah sangat tidak setuju. Analisis moderasi regresi (MRA) diterapkan dalam SPSS versi 29.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Sederhana

Model 1. $Y = a + bX + e$

Table 1. Hasil Analisis Regresi Sederhana

<i>Unstandardized coefficients</i>				
Model		B	Std. Error	Sig.
1	(Constant)	15.170	2.033	<.001
	Kepemimpinan	-.012	.054	.024

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Nilai sig. variabel kepemimpinan yang ditunjukkan tabel 1 sebesar 0.024 dengan nilai B -.012 artinya terdapat korelasi kepemimpinan kepala secara *negative* terhadap pelayanan publik. Dikatakan berpengaruh apabila nilai sig. 0.024 kecil dari 0.05 yang artinya **H₁ diterima**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menjalankan

visi misi, pelayanan administrative yang baik dan fasilitas sarpras dilakukan oleh kepala sekolah dapat meningkatkan penilaian pribadi dari siswa/i dan guru. Akan tetapi, peningkatan ini mengarah pada hal *negative* dikarenakan sarana dan prasarana yang disediakan tidak ada perawatan yang intensif dari kepala sekolah. Guru dan staf karyawan harus mendapati perintah dan arahan dari kepala sekolah karena ia merupakan bagi kepemimpinan di sekolah tersebut. Menurut Kouzes and Posner (2017), ada 5 praktek kepemimpinan yaitu *model the way, inspire a shared vision, challenge the process, enable others to act and encourage the heart*. Salah satu yang digunakan dari praktek ini adalah *inspired a shared vision dan challenge the process*.

Sejalan dengan Dadang (2023) mengutarakan jika pemimpin mampu memotivasi dan menginspirasi pegawai dan mengkomunikasikan visi organisasi dengan jelas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Junarta (2016) kepemimpinan berpengaruh pada kualitas pelayanan. Untuk mempercepat dan memperlancar pelayanan keberadaan pimpinan masih perlu diperhatikan. dan mengembangkan begitu juga sugiharti, et al (2023); Meitha and Sasmito (2016); Setiawan et al. (2015); dan Wazna, Athifah, and Putri (2022) yaitu pengaruh positif ditunjukkan antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan. Berbeda dengan Nurung et al. (2020) menemukan bahwa kepemimpinan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan publik secara langsung.

Model 2. $Y = a + bX + bXZ + e$

Table 2. Hasil Analisis Moderated Regression Analysis

<i>Unstandardized coefficients</i>				
Model		B	Std. Error	Sig.
1	(Constant)	15.725	1.542	<.001
	Kepemimpinan	-.033	.084	.698
	X.Z	.001	.003	.013

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Nilai sig. variabel moderasi budaya kerja yang ditunjukkan tabel 2 sebesar 0.013 dengan nilai B 0.001 artinya terdapat korelasi moderasi variabel budaya kerja dengan kepemimpinan kepala dan pelayanan publik. Dikatakan berpengaruh apabila nilai sig. 0.013 kecil dari 0.05 yang artinya **H₂ diterima**. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja organisasi maka para pimpinan perlu mendapatkan dukungan dari budaya kerja yang kuat. Budaya kerja yang kuat memiliki fitur penting. Menurut Robbins (2003), budaya dalam suatu organisasi memengaruhi cara kepemimpinan, yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Sejalan Aldama and Frinaldi (2022) dan Maryam et al. (2023), budaya kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik. Meningkatnya budaya kerja maka kualitas pelayanan juga akan meningkat. Berbeda dengan penelitian Pattisiana (2011) dan Sonni (2013), di mana budaya kerja sebagai variabel moderasi tidak mempengaruhi hubungan antara kepemimpinan dan kinerja pelayanan.

Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>Model summary^b</i>			
	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.036 ^a	.441	.316	1.93929

a. Predictors: (Constant), Budaya Kerja, Kepemimpinan

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Semua variabel memberikan kontribusi sebesar 44.1% terhadap pelayanan publik dengan nilai koefisien determinasi (r square) sebesar 0.441%. variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini memberikan kontribusi sebesar 55.9%.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian akhirnya dapat disimpulkan bahwa H₁ dan H₂ diterima. H₁ diterima karena kepemimpinan kepala sekolah dapat memengaruhi pelayanan publik secara negative. Dan H₂ diterima disebabkan pengaruhnya memperkuat budaya kerja antara kepemimpinan kepala sekolah dengan pelayanan publik. Kepala sekolah sebagai pimpinan harus lebih ekstra bekerja keras untuk memajukan dan mensejahterakan, sebaiknya kepala sekolah wajib memperhatikan secara intens dan berkala pelayanan publik yang diberikan sekolah. Lakukan pemantaau untuk perbaikan terhadap fasilitas sarpras yang sudah ada, bukan hanya sekedar menyediakannya tetapi harus merawat, memantau dan mengarahkan pihak

terkait untuk menjaga yang sudah ada agar bertahan lama. Kepala sekolah harus lebih tegas dalam penerapan visi misinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldama, Isra Aldila, and Aldri Frinaldi. 2022. "Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6(2).
- Assegaf, Milla Marlina. 2019. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Politeknik LP3I Bandung." *Atrabis: Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Astianto, Sigma Adha, and Ade Rustiana. 2019. "Pengaruh Pemahaman Kurikulum, Kepemimpinan Kepala Sekolah, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kinerja Guru." *Economic Education Analysis Journal* 7(2):744–60.
- Dadang. 2023. "Pentingnya Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Governance and Politics (JGP)* 3(1):133–39.
- Djafri, Novianty. 2020. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Kerja Kepala Sekolah Di Pendidikan Anak Usia Dini." *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 4(1):940–50. doi: 10.31004/obsesi.v4i2.494.
- Frinaldi, Aldri. 2014. "Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh." *Humanus: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Humaniora* 13(2):180–92. doi: <https://doi.org/10.24036/jh.v13i2.4727>.
- Junarta. 2016. "Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pontianak Kota ." *PubliKA, Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara* 1–16.
- Kouzes, J. M., and B. Z. Posner. 2017. *The Leadership Challenge: How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations (6th Ed.)*. . Jossey-Bass.
- Maryam, Arini, and Fahira. 2023. "Pengaruh Budaya Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bulog Wilayah Ntb." *Jurnal Konstanta Ekonomi Pembangunan* 2(1):144–55.
- Meitha, Aza, and Cahyo Sasmito. 2016. "Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan Dan Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kabupaten Sambas." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 5(3):109–14. doi: <https://doi.org/10.33366/jisip.v5i3.255>.
- Nurung, Rakhmat, Tamsah, Burhanuddin, and Azis. 2020. "The Effect of Leadership on Public Service Quality." *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science*.
- Pattisiana, Victor. 2011. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pelayanan Dengan Budaya Kerja Dan Penerapan Good Corporate Governance Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Rumah Sakit Di Kota Ambon)." Universitas Brawijaya.
- Purwoko, Sidik. 2018. "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Komitmen Guru, Disiplin Kerja Guru, Dan Budaya Sekolah Terhadap Kinerja Guru SMK." *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 6(2):149–62.

- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Setiawan, Rony, Suryana Sumantri, Zulrizka Iskandar, and Marina Sulastiana. 2015. "Pengaruh Kepemimpinan Pelayan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kota Bekasi. Seminar Psikologi & Kemanusiaan ." 323–30. doi: <https://doi.org/10.24198/ijas.v5i3.15060>.
- Sonni, Joko Agustri. 2013. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Pemoderasi." *Skripsi: Universitas Negeri Padang*.
- Wazna, Ummu Hanifa Al, Iftina Athifah, and Yunita Indra Putri. 2022. "Dampak Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Di Kelurahan Anduring." *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development* 4(4):301–9.
- Yayuk, S., and Sugiyono. 2019. "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Budaya Pendidikan Terhadap Kualitas Proses Belajar Mengajar Dan Dampaknya Dengan Kompetensi Lulusan SMK Di Kabupaten Gunungkidul." *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 7(1):84–96. doi: [10.21831/amp.v7i1.23758](https://doi.org/10.21831/amp.v7i1.23758).