



PENGARUH PELAYANAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA GURU DI SMP NEGERI MARGA BARU KECAMATAN MUARA LAKITAN KABUPATEN MUSI RAWAS

Timbul Puji Handoko¹, Suwarno², Suyadi³, Sudarmono⁴, Surajiyo⁵, Della Elfiana⁶,
Yeyen Santia⁷

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau
e-mail: ¹208010007@univbinainsan.ac.id, ²suwarno@univbinainsan.ac.id,

³Suyadi@univbinainsan.ac.id, ⁴sudarmonollg06@gmail.com, ⁵surajiyo@univbinainsan.ac.id,
⁶dellaelfiana58@gmail.com, ⁷yeyensantia1905@gmail.com.

Abstrak

Masalah dalam penelitian ini adalah guru dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan siswa dengan meningkatkan pelayanan. Selain itu masih kurangnya terjalannya hubungan yang harmonis antara guru dan siswa, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas siswa, dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mounth) yang menguntungkan bagi SMP Negeri Marga Baru. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data observasi, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh signifikan Pelayanan Terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas, dibuktikan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yaitu $7.365 > 1.662$. Pengaruh signifikan Kompetensi Terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas, dibuktikan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yaitu $2.727 > 1.662$. Pengaruh signifikan Pelayanan dan Kompetensi terhadap Kinerja Guru SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas, dibuktikan nilai f_{hitung} lebih besar dari nilai f_{tabel} , yaitu $29,156 > 2,85$.

Kata Kunci: Pelayanan, Kompetensi, dan Kinerja Guru

Abstract

The problem in this study is that teachers are required to always maintain student trust and satisfaction by improving services. In addition, there is still a lack of harmonious relationships between teachers and students, providing a good basis for creating student loyalty, and building a word of mouth recommendation that is profitable for SMP Negeri Marga Baru. This research uses observation data collection methods, questionnaires and documentation. The results showed a significant effect of service on teacher performance at SMP Negeri Marga Baru, Muara Lakitan District, Musi Rawas Regency, as evidenced by the value of t_{count} greater than t_{table} , namely $7.365 > 1.662$. The significant effect of competence on teacher performance at SMP Negeri Marga Baru, Muara Lakitan District, Musi Rawas Regency, is proven by the value of t_{count} greater than t_{table} , which is $2,727 > 1,662$. Significant influence of Service and Competence on Teacher Performance at SMP Negeri Marga Baru, Muara Lakitan District, Musi Rawas Regency, it is proven that the f_{count} value is greater than the f_{table} value, which is $29.156 > 2.85$.

Keywords: Service, Competence, and Teacher Performance



I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 1996). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. (Ishak & Waworuntu, 2019)

Seorang guru tidak mungkin membidangi semua jenis mata pelajaran. Karena itu, kompetensi yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan dewasa ini adalah dengan spesifikasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang serta penerapannya di dalam pekerjaan. Sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh lapangan. Maka kompetensi guru yang dimaksud memerlukan standarisasi agar dapat memberikan hasil yang memuaskan dalam proses belajar anak didik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dijelaskan bahwa "kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan". (Tabi'in, 2017)

SMPN Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas berhubungan dengan pelayanan siswa, maka pada guru harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan publik, dapat dirasakan bahwa guru sudah menunjukkan kinerja yang baik dan maksimal dalam memberikan pelayanannya. Kepuasan kerja yaitu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para guru memandang pekerjaan mereka, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak dalam sikap positif guru terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Guru SMPN Marga Baru bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan pendidikan dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan guru dan pegawai diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

Dari permasalahan yang diuraikan di atas, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu "Pengaruh Pelayanan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Guru SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas".

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan



Pelayanan menurut Gibson dalam Hutasoit (2011:60) adalah kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klient, atau pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain. Sementara itu Kolter dan Armstrong dalam Hutasoit (2011:61) mengatakan, pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. (Rianto, 2010: 211)

Menurut Lukman dalam Sinambela (2006: 5) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Ratminto, (2006:3) menyatakan pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2011:10) Pelayanan adalah produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat di miliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi didalam dan dapat di rasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang di perlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani; servis/jasa.

Inovasi layanan yaitu: The fact that incremental service innovation uses existing services and resources also implies the possibility of offering new services to existing customer markets, which easily demonstrates the value of new service offerings. Correspondingly, incremental service innovation can easily continue successfully as long as customers know the value they are getting as it is not easy for customers to switch service providers due to the costs and potential delays in obtaining them. (Suwarno et al., 2021)

2.2 Pengertian Kompetensi

Menurut Emron, Yohny, Imas (2017: 140) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap. Menurut Spencer dan Spencer, dalam Emron, Yohny, Imas (2017). Karakteristik yang mendasari individu yang berkaitan dengan hubungan kausal atau sebab-akibat pelaksanaan yang efektif dan unggul dalam pekerjaan atau keadaan. Kemudian menurut George Klemp, dalam Emron, Yohny, Imas (2017) kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan pekerjaan yang efektif dan kinerja yang unggul.

Menurut UU No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan: pasal 1 (10), “Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan”. Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak secara konsisten dan terus menerus yang memungkinkan seseorang menjadi kompeten, dalam arti memiliki pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan sikap dasar untuk melakukan sesuatu. Kebiasaan berpikir dan bertindak itu didasari oleh budi pekerti luhur baik dalam kehidupan pribadi, sosial, kemasyarakatan, keberagamaan, dan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pada dasarnya setiap karyawan mempunyai ciri atau memiliki karakter berdasarkan kemampuan yang harus dikuasai nya. Dan itu pun harus melalui tahap dan proses sehingga kompetensi yang dimiliki dapat berguna di dunia kerja.

Kompetensi guru merupakan perpaduan antara kemampuan personal, keilmuan, teknologi, sosial dan spiritual yang secara *kaffah* membentuk kompetensi standar profesi guru, yang mencakup penguasaan materi, pemahaman terhadap peserta didik, pembelajaran yang mendidik, pengembangan pribadi dan profesionalisme (Mulyasa, 2007: 26). Broke and Stone dalam Usman (2009: 14) mengatakan Kompetensi adalah gambaran hakikat kualitatif dari perilaku guru yang tampak sangat berarti. Dengan gambaran pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan dan kewenangan guru dalam melaksanakan profesi keguruannya.

2.3 Pengertian Kinerja

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara:

1) Bab II Pasal 11 :

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2) Pasal 12

Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Kinerja merupakan hasil kerja individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang disuikan dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan diberikan dengan cara yang legal, sesuai dengan hukum, moral, serta etika serta sebagai upaya dalam pencapaian tujuan organisasi menurut Prawirosentono dalam Muliana, dkk (2020)

Menurut Amstrong dan Baron dalam Muliana, dkk (2020) Kinerja merupakan hasil kerja atau dalam bentuk prestasi kerja, meskipun sesungguhnya kinerja bermakna luas sebab kinerja termasuk didalamnya proses berlangsungnya.

2.4 Fungsi Dan Tujuan Manajemen

Kinerja

Salah satu fungsi dari manajemen kinerja adalah untuk menentukan sasaran yang terarah, maka tujuan organisasi yang

kelas, strategi untuk pencapaiannya, rencana kerja serta bagaimana saluran komunikasi antara pimpinan dan pegawai agar tercapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan.

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), perencanaan kinerja terdiri atas penyusunan dan penetapan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) dengan memperhatikan Perilaku Kerja. Proses penyusunan SKP yang dimaksud dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), dilakukan dengan memperhatikan: a) perencanaan strategis Instansi Pemerintah; b) perjanjian kinerja; c) organisasi dan tata kerja; d) uraian jabatan; dan/atau e) SKP atasan langsung.

Dari beberapa definisi fungsi dan tujuan kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi dan tujuan kinerja adalah Perpaduan antara tujuan individu dengan team, divisi dan rencana korporasi. Menghadirkan definisi tujuan secara jelas dengan pengukuran, baik secara kualitatif maupun numerik. Monitoring pekerjaan dan tugas tentang kegiatan yang berlangsung secara berkesinambungan sesuai yang dibutuhkan dalam melakukan aktifitas sebagai individu dalam suatu organisasi untuk menghasilkan prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik sesuai dengan tanggungjawab yang di berikan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian

Selanjutnya menurut Arikunto (2018), variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu titik perhatian suatu penelitian. Bertolak dari pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut dan sifat atau

nilai orang, faktor, perlakuan terhadap obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013).

Penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Dan Kompetensi terhadap Kinerja Guru SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas menggunakan 2 variabel yaitu:

a. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja pegawai (Y).

b. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2013). Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- a) Pelayanan (X1)
- b) Kompetensi (X2)

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas IX (Sembilan) SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas berjumlah 127 orang. Data ini digunakan semua agar penelitian lebih valid dalam menyelesaikan permasalahan penelitian.

3.2.2 Sampel

Sampel penelitian ini adalah siswa kelas IX (Sembilan) di SMP Negeri Marga

Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas berjumlah 127 orang.

Tabel 1. Data Sampel Kelas

No	Kelas	Jumlah
1.	IX.1	32orang
2.	IX.2	29 orang
3	IX.3	31 orang
4	IX.4	35 rang

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua cara untuk mengumpulkan data yang akan diperlukan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1) Pengumpulan Data Primer

a. Kuisisioner (angket)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden (siswa kelas IX SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas) dengan panduan kuesioner

b. Metode Wawancara (Interview).

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah metode wawancara yaitu metode yang dilakukan melalui tanya jawab dengan siswa Kelas IX di SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

2) Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari data yang diberikan oleh perkantoran atau perusahaan, seperti struktur organisasi dan sejarah dari perkantoran atau perusahaan.

Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh pegawai kemudian diberi skor dengan mengacu pada skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2019) skala *Likert*

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian skala *Liker* tmaka variabel yang dapat diukur dan dijabarkan menjadi indikator jawaban seperti item instrument yang menggunakan skala *Likert*.

3.4. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat yang digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian dapat berupa kuesioner, sehingga skala pengukuran instrumen adalah menentukan satuan yang diperoleh, sekaligus jenis data atau tingkatan data, apakah data tersebut berjenis nominal, ordinal, interval maupun rasio.

3.5. Uji Validitas dan Reabilitas

Untuk mengetahui intrumen yang digunakan sudah valid atau belum sehingga menghasilkan data yang akurat sesuai dengan kebutuhan penelitian maka peneliti melakukan uji validitas dan reabilitas.

IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Uji Asumsi Klasik

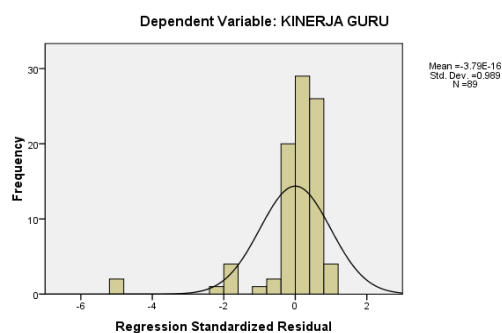
Peneliti menggunakan statistik untuk pengolahan datanya. Dikarenakan teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, maka peneliti melakukan uji asumsi klasik dengan menggunakan uji normalitas. Berikut adalah uji asumsi klasik variabel Pelayanan (X_1), Kompetensi (X_2), dan Kinerja Guru (Y) dengan menggunakan SPSS 16.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dimaksudkan untuk melihat tingkat kenormalan data. Pada uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat ditentukan juga data berdistribusi normal atau tidak. Data dikatakan normal jika nilai signifikansi $> 0,05$. Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 16 tahun 2022.

Variabel Pelayanan, variabel Kompetensi dan variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai sig. 0,000 Karena nilai sig

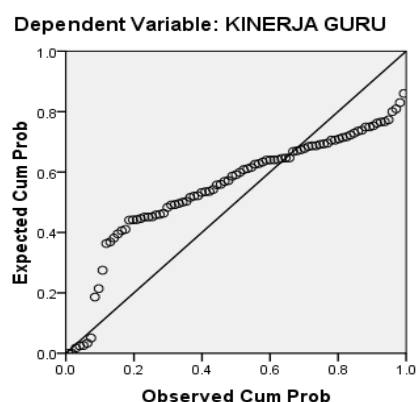
ketiga variabel $0.000 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Selain menggunakan tabel uji normalitas dapat dilihat juga melalui (histogram) dan autput hasil Normal P-P Plot berikut ini.



Gambar 1. Uji Normalitas (Histogram)
Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 16 tahun 2022.

Pada gambar 4.1 Uji normalitas (histogram) tampak bahwa tiap data menyebar ke seluruh daerah normal. Daerah normal itu sendiri adalah daerah yang berada di bawah kurva tersebut berbentuk seperti lonceng terbalik. Jadi dikatakan data berdistribusi normal. Data berdistribusi normal juga terbukti pada autput gambar 2 hasil Normal P-P Plot. Titik-titik menyebar sepanjang garis regresi. Hal tersebut mengartikan sebaran datanya merata sehingga dapat dihasilkan Y yang merata pula pada garis regresi.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Output Hasil Normal P-P Plot
Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 16 tahun 2022.

Dari analisis kurva dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar diagram dan mengikuti model regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ketiga variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Hasil uji linearitas digunakan untuk membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linear. Yang menggambarkan uji hubungan bersifat linear antara Pelayanan dan Kinerja Guru, nilai sig. pada kolom baris Linearity sebesar 0,000. Apabila nilai sig. Lebih kecil dari 0,05 atau $\text{sig} < 0,05$ mengartikan hubungan prediktor dan dependen variabel bersifat linear, maka kedua nilai sig. pada anova tabel memenuhi syarat linear.

Hasil uji linearitas di atas membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linear. Yang menggambarkan uji hubungan bersifat linear antara Kompetensi dan Kinerja Guru nilai sig. pada kolom baris Linearity sebesar 0,004. Apabila nilai sig. $< 0,05$ mengartikan hubungan prediktor dan dependen variabel bersifat linear, maka kedua nilai sig. pada anova tabel memenuhi syarat linear.

4.2. Hasil Uji Hipotesis

- a. **Uji Hipotesis 1:** Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

1) Regresi Linear Sederhana

Model regresi linear sederhana digunakan untuk melihat bagaimana Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kinerja Guru. Rumus yang digunakan adalah: $Y = a + bX$

$$Y = 25.670 + 0,459X_1$$

Dari persamaan nilai estimasi fungsi regresi di atas terlihat bahwa nilai konstanta yang diperoleh 25.670. Hal ini menggambarkan bahwa tanpa dipengaruhi oleh variabel Pelayanan (X_1) maka Kinerja Guru (Y) adalah sebesar 25.670. Nilai koefisien regresi mewakili variabel Pelayanan yang diperoleh sebesar 0,459, menunjukkan bahwa setiap perubahan pada Pelayanan maka kinerja guru akan berubah berbanding lurus.

2) Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah teknik analisis data untuk mengetahui hubungan saling ketergantungan antara variabel bebas (independen) yaitu Pelayanan dengan variabel terikat (dependen) yaitu Kinerja Guru.

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi yang diperoleh dari hasil pengolahan dengan SPSS 16, variabel Pelayanan (X_1) Terhadap Kinerja Guru (Y), nilai koefisien korelasi sebesar 0,620 berada pada interval koefisien 0.60–0.799, yang berarti hubungan antara variabel Pelayanan Terhadap Kinerja Guru menunjukkan hubungan yang kuat dan nilai korelasi positif artinya korelasi atau hubungan Pelayanan Terhadap Kinerja Guru searah.

3) Pengaruh Pelayanan terhadap Kinerja Guru (Uji t)

Untuk melihat dampak parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dijelaskan dengan menggunakan uji t, berikut hasil perhitungan uji t;

Berdasarkan rekapitulasi hasil uji t di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh Terhadap Kinerja Guru hal tersebut ditunjukkan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yaitu $7.365 > 1.662$ (table uji t dapat dilihat pada lampiran) dengan $dk = 89$ dan tingkat signifikan $sig = 0,000$, berarti bahwa secara parsial variabel pelayanan memiliki pengaruh signifikan Terhadap Kinerja guru. Hal ini menunjukkan hipotesis pada penelitian ini terbukti atau hipotesis diterima.

- b. **Uji Hipotesis 2:** Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

1) Regresi Linear Sederhana

Model regresi linear sederhana digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja guru. Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 43.737 + 0,499X_2$$

Dari persamaan nilai estimasi fungsi regresi di atas terlihat bahwa nilai konstanta yang diperoleh 43.737. Hal ini menggambarkan bahwa tanpa dipengaruhi oleh variabel Kompetensi (X_2) maka Kinerja Guru (Y) adalah sebesar 43.737. Nilai koefisien regresi mewakili variabel Pelayanan yang diperoleh sebesar 0,499, menunjukkan bahwa setiap

perubahan pada Kompetensi maka kinerja guru akan berubah berbanding lurus.

2) Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah teknik analisis data untuk mengetahui hubungan saling ketergantungan antara variabel bebas (independen) yaitu Kompetensi dengan variabel terikat (dependen) yaitu Kinerja Guru.

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi pada tabel 4.18 yang diperoleh dari hasil pengolahan dengan SPSS, variabel Kompetensi (X₂) Terhadap Kinerja Guru (Y), nilai koefisien korelasi sebesar 0,281 berada pada interval koefisien 0,20–0,399, yang berarti hubungan antara variabel Kompetensi Terhadap Kinerja Guru menunjukkan hubungan yang rendah dan nilai korelasi positif artinya korelasi atau hubungan Kompetensi Terhadap Kinerja Guru searah.

3) Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Guru (uji t)

Untuk melihat pengaruh parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dijelaskan dengan menggunakan uji t, berikut hasil perhitungan uji t;

Tabel 4.17 Hasil Uji t X₂ dan Y

Model	t	sig
1 (constant)	19,143	.005
Kompetens i	2,727	.000

a. Dependent variabel; kinerja Guru

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 16 tahun 2022.

Berdasarkan rekapitulasi hasil uji t, dapat dijelaskan bahwa variabel Kompetensi berpengaruh Terhadap Kinerja Guru hal tersebut ditunjukkan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yaitu $2.727 >$

1.662 (table uji t dapat dilihat pada lampiran) dengan $dk = 89$ dan tingkat signifikan $sig = 0,000$, berarti bahwa secara parsial variabel Kompetensi memiliki pengaruh signifikan Terhadap Kinerja guru. Hal ini menunjukkan hipotesis pada penelitian ini terbukti atau hipotesis diterima.

c. Uji Hipotesis 3: Pengaruh Pelayanan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

1) Persamaan Regresi Linier Berganda

Metode regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persamaan regresi linear berganda dan menghitung besarnya Pengaruh Pelayanan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas., dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap 89 orang responden.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh nilai $b_1 = 0,145$, $b_2 = 0,586$, dan nilai $a = 23.969$, kemudian nilai a dan b disusun ke dalam persamaan regresi linear berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$, maka persamaan regresinya adalah $Y = 23.969 + 0,096X_1 + 0,434X_2$. Arti persamaan tersebut adalah bahwa nilai konstanta sebesar $a = 23.969$ ini berarti bahwa apabila tidak ada Pelayanan dan Kompetensi, maka kinerja guru sebesar 23.969, sedangkan nilai koefisien regresi sebesar $b_1 = 0,096$ ini berarti setiap terjadi perbaikan satu satuan variabel Pelayanan akan memberikan pengaruh pada variabel Kinerja Guru sebesar 0,096 satuan.

Kemudian nilai koefisien regresi sebesar $b_2 = 0,434$ ini berarti setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel Kompetensi akan memberikan pengaruh pada variabel Kinerja Guru sebesar 0,434 satuan.

1) Koefisien Determinasi

Berdasarkan pengolahan hasil data, diketahui nilai dari koefisien determinasi yang dapat digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan variabel dependen, nilai koefisien korelasi merupakan sebuah nilai untuk mengukur kekuatan Dampak antara variabel respons Kinerja Guru dengan semua variabel penjelas, X_1 , X_2 atau Pelayanan dan Kompetensi. Dengan cara memasukkan nilai rekapan atau tabulasi data tersebut ke rumus koefisien korelasi dan determinasi dengan menggunakan SPSS 16

Dari hasil perhitungan diperoleh besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,404 yang berarti bahwa 40,4% baiknya Pelayanan dan Kompetensi dapat dijelaskan oleh indikator-indikator yang ada di dalam Pelayanan dan Kompetensi sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 40,4\% = 59,6\%)$ dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain seperti motivasi kerja dan lain-lain.

3) Pengaruh Pelayanan dan Kompetensi terhadap Kinerja Guru (Uji F)

Untuk mengetahui pelayanan dan Kompetensi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas, maka digunakan uji F dengan menggunakan SPSS 16. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui nilai f_{hitung} sebesar 29,156 dengan tingkat signifikansinya 0.000.

Dan f_{tabel} sebagai berikut:

- : { $(1-0.05)$ (dk pembilang = m) (dk penyebut = $n-m-1$) }
- : { (0.95) (3) $(89-3-1)$ }
- : { (0.95) (3) (85) : 2,85

Ket : n : Jumlah sampel (85 cases)

Sig : 0.05 (5%)

m : Jumlah Variabel

bebas

Dikarenakan nilai f_{hitung} sebesar = 29,156 lebih besar dari nilai $f_{tabel} = 2,85$, maka H_a : Di terima dan H_0 : Ditolak. Yang berarti ada pengaruh yang signifikan Pelayanan dan Kompetensi secara bersama-sama Terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Guru SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas
- b. Kompetensi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Guru SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas
- c. Pelayanan dan Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Guru SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

VI. SARAN

Peneliti memberikan saran yang nantinya diharapkan memberikan manfaat bagi Guru SMP Negeri Marga Baru Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas, sebagai berikut:

- a. Dalam hal Pelayanan diharapkan guru dapat meningkatkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi siswa.
- b. Dalam hal Kompetensi, guru untuk meningkatkan kompetensinya dalam pelayanan terhadap siswa
- c. Diharapkan dalam Kepala Sekolah melibatkan Guru dan staf TU, Satpam,



agar memberikan pelayanan dengan terbaik kepada siswa.

- d. Kinerja Guru dapat diupayakan dengan baik dalam melayani siswa
- e. Dalam penelitian lanjutan mengenai Pelayanan, Kompetensi dan Kinerja Guru, disarankan agar meneliti variabel-variabel lain yang berhubungan dengan kinerja guru yang belum diteliti dalam penelitian ini, agar dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Busro, M. (2018). *Teori Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. PrenadameidaGroup, ISBN: 978-602-422-287-1. Jakarta
- Bungin, H.M. Burhan. (2005). *Metodologi penelitian kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana
- Bungin (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya/* Cetakan ke-9. Jakarta: Kencana
- Edison Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah. (2017). *Manajemen Sumber Daya*. Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Edy Sutrisno. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Praned Media Group.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Hani. (2013). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- M. Taufiq Amir. (2014). *Manajemen Strategik; Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Rajawali Press.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Rianto, M. Nur. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. (2009). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, LijanPoltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.