



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 6124-6133

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Kinerja Operator Dan Motivasi Kerja Operator SMA Swasta Terhadap Mutu Layanan Pendidikan (Studi Pada SMA Swasta Di Kabupaten Tangerang)

Nidaul Hasanah<sup>1✉</sup>, Encep Syarifudin<sup>2</sup>, Ahmad Qurtubi<sup>3</sup>

Program Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam

Universitas Islam Negeri Hasanuddin Banten

Email: [Nidaulhyess@gmail.com](mailto:Nidaulhyess@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Terdapat Pengaruh Antara pengaruh kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan menghasilkan *t statistic* sebesar 2.468 dengan *probability value* sebesar 0.018. Terdapat Pengaruh Antara Pengaruh motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan menghasilkan *t statistic* sebesar 4.767 dengan *probability value* sebesar 0.000. Koefisien pengaruh kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan sebesar 0.336 menunjukkan koefisien kinerja operator bernilai positif. Koefisien pengaruh motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan sebesar 0.160 menunjukkan koefisien motivasi kerja operator bernilai positif. Kesimpulan dari Penelitian ini Terdapat Pengaruh Antara pengaruh kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan, Terdapat Pengaruh Antara Pengaruh motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan, dimana menunjukkan Semakin tinggi Pengaruh Kinerja dan Motivasi Kerja dapat Berpengaruh terhadap Mutu Layanan Pendidika

Kata Kunci: *Kinerja, Motivasi, Operator Sekolah, Mutu Layanan Pendidikan.*

## Abstract

There is an effect of the operator's performance on the quality of education services, resulting in a t statistic of 2.468 with a probability value of 0.018. There is an effect of the operator's work motivation on the quality of education services, resulting in a t statistic of 4.767 with a probability value of 0.000. The coefficient of the operator's performance effect on the quality of education services is 0.336, indicating a positive coefficient of operator performance. The coefficient of the operator's work motivation effect on the quality of education services is 0.160, indicating a positive coefficient of operator work motivation. The Conclusion of this Research is that there is an effect between the effect of operator performance on the quality of educational services there is an effect between the effect of operator work motivation on the quality of educational services, indicating that the higher effect of performance and work motivation can affect the Quality of Educational Services.

Keywords: Performance, Motivation, School Operators, Quality of Education Services

## PENDAHULUAN

Kemajuan bangsa dapat dilihat dari kemajuan pendidikan. dengan pendidikan yang berkembang dan terus maju mampu bersaing dengan bangsa lain. Sumber manusia suatu bangsa ditentukan dari mutu pendidikan. Mengatur Sumber daya pendidikan dapat dilakukan dengan cara manajemen mutu dalam dunia pendidikan. Untuk mewujudkan mutu pendidikan sebagaimana yang diharapkan oleh berbagai pihak (*stakeholder*), maka Sistem *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu strategi dalam mengelola mutu yang berorientasi pada *stakeholder* yang dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh, dan berkelanjutan untuk mencapai kepuasan pelanggan, dengan mutu yang tinggi tentunya mutu yang di maksud disini adalah mutu layanan pendidikan mulai dari anak awal masuk sekolah, proses KBM, hingga lulus sekolah dan ouputnya dapat di terima pada jenjang berikutnya. Dalam dunia pendidikan khususnya di sekolah dalam kegiatan belajar mengajar (KBM) tidak hanya peran kepala Sekolah, uru dan Siswa saja sebagai indikator keberhasilan mutu pendidikan namun, peran Operator sekolah juga penting dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, Operator biasanya bertugas dalam pengelolaan dan pelayanan sistem data informasi agar berjalan efektif dan efisien, operator Sekolah bisa disebut salah satu dari anggota masyarakat yang mengabdikan dirinya sebagai tenaga pendidik.

Penginputan data adalah tugas utama Operator sekolah sedangkan perencanaan data tugas utama operator oleh kepala sekolah. Keakuratan data Pada aplikasi dapodik ditentukan juga dari kemampuan operator sekolah dalam pengoprasian TIK. Ujung Tombak Pendataan adalah Operator Sekolah, namun bukan berarti semua beban tanggung jawab diserahkan pada operator sekolah saja. Proses pendataan Operator sekolah tentunya harus

diawasi Oleh Kepala sekolah juga. Sebagai pengguna aplikasi Dapodik ada beberapa kondisi sekolah dalam pengimplementasiannya masih kurang, seperti sering terjadi gagal dan keterlambatan dalam pengiriman (*sinkronisasi*) data ke server Dapodik, terjadinya kesalahan (*error*) pada sistem yang pada akhirnya menghambat pekerjaan, masih banyaknya oprator sekolah yang masih kurang paham tentang penerapan dapodik, dan banyak lagi kendala yang dihadapi. Dengan adanya masalah tersebut, dikhawatirkan akan menyebabkan sulitnya hasil yang maksimal.

Menurut data dari Kemendikbud Presentase progres pengiriman Dapodik, data yang diterima oleh Kementrian pendidikan dan Kebudayaan dari 35 provinsi di Indonesia, hanya 5 provinsi yang presentasinya mendapatkan 100% yaitu : Provinsi kalimantan Selatan, Provinsi kepulauan Bangka Belitung, Provinsi Gorontalo, Provinsi. D.I Yogyakarta, dan Provinsi Sumatra Utara, dilihat pada tahun 2021. kemudian Presentase 98% didapatkan oleh 11 Provinsi, diikuti presentase 97% didapatkan oleh 4 provinsi salah satunya provinsi Banten, 1 Provinsi mendapatkan presentase 96% dan Luar negeri mendapatkan Presentase 92%. dimana Provinsi Banten mendapatkan Presentase peringkat ke2 terendah dibandingkan dengan berbagai macam Provinsi yg ada di Indonesia.

Provinsi Banten terpecah menjadi beberapa daerah, dimana data yang diterima oleh Kementrian pendidikan dan Kebudayaan dari 8 daerah hanya 2 provinsi yang mendapatkan presentase 100%, 2 provinsi mendapatkan 98%, 3 provinsi mendapatkan 97% dan 1 provinsi yang mendapatkan presentase 90%. Daerah Kabupaten Tangerang mendapatkan Presentasi yang masih kurang dari 100%. menunjukkan bahwa di Kabupaten Tangerang khususnya dikecamatan Rajeg masih ada sekolah sekolah yang belum mengirimkan laporan atau data dapodik yang bisa menyebabkan penilaian kinerja oprator masih dianggap kurang baik, dimana dapat berpengaruh terhadap pelayanan mutu pendidikan, karena data yang terkirim ke kemendikbud masih minim. ini bisa mengakibatkan lemahnya kinerja Oprator sekolah yang dapat berpengaruh terhadap mutu layanan pendidikan, dan menjadi sebuah masalah jika pada tanggal *cut off* data atau batas pengambilan sejumlah data sekolah oleh pemerintah untuk penyaluran dana BOS, maka sekolah tersebut dianggap menolak BOS dan Bantuan tunjangan lainnya dari Pemerintah. jika belum optimal nya Oprator Sekolah dalam menyelesaikan tugasnya bisa berpengaruh terhadap mutu layanan pendidikan dimana peran Oprator Sekolah juga membantu dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Kelancaran mutu layanan pendidikan dipengaruhi oleh kinerja dan motivasi Oprator itu sendiri. Motivasi kerja memiliki peranan sangat penting bagi tercapainya tujuan organisasi yang maksimal, karena dengan motivasi Operator dapat menyelesaikan

pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Operator sekolah juga berkaitan dengan pengiriman data Dapodik , data PMP (peningkatan mutu pendidikan) dan laporan pembukuan dana BOS baik *online* ataupun *Offline*. Selain itu kinerja dan motivasi Oprator sekolah terhadap mutu layanan pendidikan juga bisa dipengaruhi dari motivasi kerja baik dalam diri Oprator sekolah tersebut ataupun dari pihak luar seperti dari kebijakan sekolah yaitu dalam pemberian gaji serta bonus tambahan, hal ini juga sangat membatu kinerja dan motivasi para Oprator sekolah dalam menjalankan pekerjaannya dengan rajin. Dari Penjelasan Latar Belakang di atas, ditemukanlah persoalan yang dihadapi oleh operator sekolah, sehingga peneliti mengambil Judul “Pengaruh Kinerja Operator dan Motivasi Kerja Oprator Sekolah (SMA) terhadap Mutu Layanan Pendidikan” (Studi pada SMA Swasta dikecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Penelitian Kuantitatif dengan metode survei dengan pendekatan Regresi, dimana salah satu penelitian yang dirancang untuk mendapatkan informasi tentang Pengaruh hubungan antara variabel variabel yang berbeda dalam satu populasi atau mencari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini yg menjadi populasi adalah Operator sekolah (SMA) Swasta yang berada di Kabupaten Tangerang yang disub kan menjadi kecamatan, Rajeg, sidang jaya, Pasarkemis, sukadiri, TigaRaksa Belaraja. Menurut Data Kemendikbud Jumlah Sekolah SMA Swasta kecamatan, Rajeg, sidang jaya, Pasarkemis, sukadiri, TigaRaksa Belaraja berjumlah 43, dimana akan menjadi pupulasi dipenelitian ini.

Setelah peneliti mendapatkan data kemudian dianalisis menggunakan statistic dengan rumus *product moment* untuk memastikan hubungan antara fokus instruktur dan keinginan murid untuk belajar. Peneliti saat melakukan perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Untuk rumus *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Untuk menguji reliabilitas data penelitian yaitu dengan cara uji Cronboach alpha. Adapun rumus yang digunakan sebagai beriku (Sahir, 2021:32):

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_1}{St} \right)$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

#### a. Kinerja Operator Sekolah

Hasil uji validitas butir instrumen variabel Kinerja Operator dapat dilihat di bawah ini:

No	Dimensi	No. Butir	Butir Valid	Butir tidak valid	Validitas
1	Mutu Kerja	1,2,3,4,5	1,2,3,4,5	–	0,796 – 0,968
2	Kualitas Kerja	1,2,3,4,5,6	1,2,3,4,5,6	–	0,863 – 0,954
3	Ketangguhan	1	1	–	1,000
4	Sikap	1,2,3,4,5,6	1,2,3,4,5,6	–	0,821 – 0,912
Kinerja Operator Sekolah keseluruhan					0,796 – 1,000

Tabel. Pengujian Validitas Instrumen Kinerja Operator Sekolah

Tingkat validitas butir keseluruhan variabel Kinerja Operator sekolah antara 0,796 – 1,000.

#### b. Motivasi Kerja Operator

Hasil pengujian validitas variabel Motivasi Kerja Operator sebagai berikut:

No	Dimensi	No. Butir	Butir Valid	Butir tidak valid	Validitas
1	Internal	1,2,3,4,5,6,7	1,2,3,4,5,6,7	–	0,797 – 0,948
2	Eksternal	1,2,3,4,5,6,7,8,9	1,2,3,4,5,6,7,8,9	–	0,821 – 0,913
Motivasi kerja Operator keseluruhan					0,797 – 0,948

Tabel Pengujian Validitas Instrumen Motivasi kerja Operator Sekolah

Tingkat validitas butir keseluruhan variabel Motivasi kerja Operator sekolah antara 0,797 – 0,948

#### c. Mutu Layanan Pendidikan

Hasil pengujian validitas variabel Mutu Layanan Pendidikan sebagai berikut:

No	Dimensi	No. Butir	Butir Valid	Butir tidak valid	Validitas
1	Perbaikan Terus menerus	1,2,3,4,5,6	1,2,3,4,5,6	–	0,895 – 0,981
2	Standar Mutu	1,2,3,4,5,6	1,2,3,4,5,6	–	0,768 – 0,906
3	Perubajan Kultur	1,2,3,4	1,2,3,4	–	0,916 – 0,979
4	Perubahan Organisasi	1,2,3	1,2,3	–	0,930 – 0,979
5	Hubungan bersama cutmer	1,2,3	1,2,3	—	0,980 – 0,992
Mutu Layanan Pendidikan Keseluruhan					0,895 – 0,992

Tabel. Pengujian Validitas Intrument Mutu Layanan Pendidikan

Tingkat validitas butir keseluruhan variabel Mutu Layanan Pendidikan antara 0,895 – 0,992

### Pengujian Reliabilitas

#### a. Kinerja Operator

No	Dimensi	Jumlah Butir	Reliabilitas	Interpretasi
1	Mutu Kerja	5	0,954	Reliabel
2	Kualitas Kerja	6	0,950	Reliabel
3	Ketangguhan	1	1,000	Reliabel
4	Sikap	6	0,930	Reliabel

Tabel. Pengujian Relibilitas Intrument Kinerja Operator Sekolah

Dimensi Sikap terdiri dari 6 butir, tingkat reabilitas 0,930 termaksud kategori Tinggi.

#### b. Motivasi Kerja

No	Dimensi	Jumlah Butir	Reliabilitas	Interpretasi
1	Internal	7	0,961	Reliabel
2	Ekternal	9	0,949	Reliabel

Tabel. Pengujian Relibilitas Intrument Motivasi Kerja

tingkat reabilitas 0,949 termaksud kategori tinggi.

c. Mutu Layanan Pendidikan

No	Dimensi	Jumlah Butir	Reliabilitas	Interpretasi
1	Perbaikan	6	0,969	Reliabel
2	Standar Mutu	6	0,928	Reliabel
3	Perubahan Kultur	4	0,958	Reliabel
4	Perubahan Organisasi	3	0,947	Reliabel
5	Hubungan Customer	3	0,984	Reliabel

Tabel. Pengujian Relibilitas Instrumen Mutu Layanan Pendidikan

Tinggi. Dimensi kelima Hubungan Cutemer terdiri dari 3 butir, tingkat reabilitas 0,984 termaksud kategori Tinggi.

- a. Hasil penelitian terdapat pengaruh antara pengaruh kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan menghasilkan *t statistic* sebesar 2.468 dengan *probability value* sebesar 0.018. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan. Kemudian hasil penelitian terdapat pengaruh antara pengaruh motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan menghasilkan *t statistic* sebesar 4.767 dengan *probability value* sebesar 0.000. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan.
- b. Data di atas menginformasikan bahwa *Koefisien determinan (R Square)* Pengaruh Kinerja Operator dan Motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan sebesar 0,662 atau dapat di presentsikan Kontribusi Kinerja Operator dan Motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan sebesar 62.2%, sedangkan sisanya sebesar 37.8% merupakan kontribusi dari faktor lainnya.
- c. Koefisien pengaruh kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan sebesar 0.336 menunjukkan koefisien kinerja operator bernilai positif yang mengindikasikan bahwa kinerja operator memiliki pengaruh yang searah dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Hal ini berarti semakin baik kinerja operator maka akan meningkatkan mutu layanan pendidikan sebesar 0.336. Koefisien pengaruh motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan sebesar 0.160 menunjukkan koefisien motivasi kerja operator

bernilai positif yang mengindikasikan bahwa motivasi kerja operator memiliki pengaruh yang searah dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Hal ini berarti semakin tinggi motivasi kerja operator maka akan meningkatkan mutu layanan pendidikan.

## SIMPULAN

Kesimpulan dari Penelitian ini Terdapat Pengaruh Antara pengaruh kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan, Terdapat Pengaruh Antara Pengaruh motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan, dimana menunjukkan Semakin tinggi Pengaruh Kinerja dan Motivasi Kerja dapat Berpengaruh terhadap Mutu Layanan Pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Qurtubi. "Landasan Penelitian Kuantitatif". Banten: Civitiara, 2015
- Asmawati, Melan. "Kinerja Karyawan perseroan terbatas". Gorontalo: Cv Antra Samudra, 2019
- Agustini, Fauzi. "Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan". Medan: UISU Press, 2019
- Abuzar Asra, dkk. "Metode Penelitian Survei". Bogor: IN MEDIA, 2015
- Sudiono, " Pengaruh Motivasi Kerja Guru Madrasah Ibtidaiyah di Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga Tahun Pelajaran 2012/2013", Tesis, (Wonosobo: UNSIQ Wonosobo, 2013).
- Ari, Diki Vanjeri, "Pengaruh motivasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Umum Sekretariat Jendral kementerian dalam Negeri", Tesis, (Jakarta: Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2016)
- Anita, "Motivasi dan kinerja Guru dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Kragean dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri Wirasaba Purbalingga", Tesis, (Purwokerto: Institusi Agama Islam Negeri Purwokerto. 2017)
- Basri, Muhammad. "Budaya Mutu dalam Pelayanan Pendidikan". Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 1, No. 2, Oktober 2011
- Budyanto, Eko, dan Muhammad, Mochlas. *KINERJA KARYAWAN : Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja*. Jakarta: CV. AA. RIZKY, 2020
- Sunyono, Danang. "Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktek Penelitian)". Yogyakarta: CAPS, 2012
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2000. Al-Qur'an Dan terjemahannya. Jakarta: Pustaka Al-Fatih
- Eko Budyanto, SE., M.M., dan Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M. "Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset)". Serang: CV. AA. RIZKY, 2020
- Syarifudin, " Hubungan Antara

- Motivasi Kerja, Disiplin kerja dan Pengetahuan Kepemimpinan Pendidikan dengan Kinerja Kepala Sekolah.*" Jurnal ALQALAM, Vol. 26, No.2 (Mei-Agustus 2009)
- Fathul Mujib. *Diktat Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Tulungagung: STAIN TULUNGAGUNG, 2008
- Fernando, "Tugas Operator Sekolah", failfaire.org. oktober 24, 2021.  
<https://failfaire.org/tugas-operator-sekolah/>
- Husaini Usman. *Manajemen teori Praktik & Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Hafidulloh, Sofiah Nur, dan Mochamad Mochklas. *MANAJEMEN GURU: Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Guru*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani (CV. Bintang Surya Madani), 2021
- Kementrian dan Kebudayaan Reset dan Teknologi Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001
- Nourma Wahyuni. "Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Dapodik Terhadap Sistem Informasi Pendataan Pendidikan Sekolah Menengah Di Kabupaten Penajam Paser Utara". *j-sim : Jurnal Sistem Informasi*. Vol. 3, No.1, November 2019 e-ISSN : 2597-3827
- Nur, Alam. 5 Tanggung Jawab dan Tugas Operator Sekolah. 2021. <https://masdzikry.com/tugas-operator-sekolah/>. (diunduh tanggal 25 November 2021)
- Novia Ruth Silaen, Syamsuriansyah, dan Reni Chairunnisah dkk. *Kinerja Karyawan*. Bandung: WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG (Grup CV. Widina Media Utama), 2021
- Nunggroho, Budi. "Kontribusi Motivasi Kerja Operator Sekolah, Kompetensi Operator Sekolah, dan Kepemimpinan Kepala sekolah terhadap Kinerja Operator Sekolah Dasar di Eks Kawedanan Delanggu Kabupaten Klaten". Tesis. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2016
- Penjelasan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (UUSisdiknas).
- Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Jakarta: Biro Hukum BPK, 2006
- Rizki, Bernadetha. Tesis. "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Operator Sekolah Dasar di Kabupaten Bogor". Jakarta. Universitas Terbuka Jakarta. 2018
- Sunarsi, Denok. "Panduan Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Guru". Serang: Desanta Muliavisitama, 2020

- Sudarwan, Danim. "Visi Baru Manajemen sekolah". Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Sofyan, Tsauri. "MANAJEMEN KINERJA Performance Management". Jember: STAIN Jember Press, 2014
- Sallis, Edward. Total Quality Management in Education, Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi (terj.) Jogjakarta : IRCiSoD, 2012.
- Sugiono. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D". Bandung: Alfabeta, 2009
- Saputra, Suryana. "Peran Operator Sekolah dalam Mengelola Sistem Data Informasi sebagai Penjaminan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 1 Telukjambe Timur Karawang". Vol 5(1) Desember 2020, hlm 21-28 p-ISSN: 2548-8856 | e-ISSN: 2549-127X
- Sinau, Thewe. Rangkuman Permasalahan Dapodik 2021.  
<https://www.sinau-thewe.com/2020/10/rangkuman-permasalahan-dapodik-2021a.html>  
(diunduh tanggal 19 juni 2022)
- Wiretno, Indro. "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Motivasi Guru Terhadap Mutu Layanan di SMK". program Magister Administrasi Pendidikan FKIP Untan Pontianak
- Zamroni. "Meningkatkan Mutu Sekolah". Jakarta : PSAP Muhamadiyah, 2007