

# Analisis Survey Kepuasan Layanan Penilaian Angka Kredit Guru Agama Sekolah Menengah Atas (SMA) Provinsi DIY dan DKI Jakarta

Imam Machali<sup>1</sup>, Opik Abdurrahman Taufik<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia, <sup>2</sup>Badan Riset dan Inovasi Nasional, Indonesia

imam.machali@uin-suka.ac.id<sup>1</sup>, opiktaufik@gmail.com<sup>2</sup>

## Article Info

### Received:

10-9-2022

### Revised:

24-11-2022

### Approved:

17-12-2022

### Keywords

PAK, Kepuasan, SERVQUAL, Analisis Kinerja, Pendidikan Agama

 OPEN ACCESS

**Abstract:** The study aims to assess the satisfaction levels regarding the credit score evaluation service for high school religious teachers in the provinces of DIY and DKI Jakarta, and identify the necessary improvements to enhance the quality of such assessments. Utilizing the SERVQUAL model, this research employed a multi-item scale to measure the expectations and perceptions of service recipients, along with the discrepancy between them. Five principal dimensions of service quality were assessed, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, using Importance Performance Analysis (IPA). The results indicate an average satisfaction level of 2.40 in DIY and 3.29 in DKI Jakarta, with corresponding expectations of 2.69 and 3.81, respectively. Attributes in specific quadrants were identified as areas needing immediate improvement. The study emphasizes the importance of continuous enhancement in attributes falling below 100% conformity, thus reflecting a gap in service delivery. Future studies may consider a wider scope or different methodologies for a more comprehensive analysis. The identified attributes that affect customer satisfaction require urgent improvements to meet customer expectations. These findings can guide policy formulation for the Ministry of Religion to refine the quality of service assessment for high school religious teachers in the designated regions.

**Abstrak:** Studi ini bertujuan menilai tingkat kepuasan terhadap layanan penilaian angka kredit guru agama di sekolah menengah atas di provinsi DIY dan DKI Jakarta, serta menentukan perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut. Menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini menerapkan skala multi-item untuk mengukur ekspektasi dan persepsi dari penerima layanan, serta selisih antara keduanya. Lima aspek utama kualitas layanan dievaluasi, yaitu keandalan, kesiapan merespons, jaminan, empati, dan bentuk nyata, dengan Analisis Pentingnya Kinerja (IPA). Hasil menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata 2,40 di DIY dan 3,29 di DKI Jakarta, dengan harapan masing-masing 2,69 dan 3,81. Beberapa atribut dalam kuadran tertentu ditemukan memerlukan perbaikan segera. Studi ini menekankan perlunya peningkatan berkesinambungan pada atribut yang kesesuaiannya masih di bawah 100%, yang mencerminkan adanya kekurangan dalam penyediaan layanan. Penelitian lebih lanjut dapat melihat cakupan yang lebih luas atau menggunakan metodologi yang berbeda untuk analisis yang lebih mendalam. Atribut yang teridentifikasi mempengaruhi kepuasan pelanggan dan memerlukan perbaikan segera agar sesuai dengan harapan pelanggan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam penyusunan kebijakan oleh Kementerian Agama untuk memperbaiki kualitas penilaian layanan bagi guru agama sekolah menengah atas di daerah yang bersangkutan.

## 1. Pendahuluan

Kenaikan pangkat dan jabatan fungsional adalah hak bagi setiap guru setelah menyiapkan dan mengumpulkan bahan penilaian angka kredit yang telah ditentukan.

Angka kredit yang telah dikumpulkan kemudian diusulkan untuk dinilai dan dievaluasi oleh tim penilai berdasarkan berkas pendukung yang diajukan oleh guru untuk mendapatkan nilai angka kredit, tim penilai angka kredit melakukan verifikasi terhadap bukti-bukti yang diterima dan menghitung angka kredit berdasarkan penilaian kinerja guru.

Angka kredit kumulatif yang harus dimiliki guru dalam proses promosi kenaikan pangkat/jabatan dihitung berdasarkan hasil penilaian terhadap beberapa unsur utama dan penunjang sesuai dengan tugas dan beban kerja guru.<sup>1</sup> Permeneg PAN dan RB Nomor 16 tahun 2009 secara rinci dan jelas telah memberikan ketentuan tentang jumlah minimum angka kredit untuk memenuhi persyaratan kenaikan pangkat/jabatan guru dari unsur pengembangan keprofesian berkelanjutan. Namun demikian, sebagian besar guru masih mengalami kendala dalam pengurusan pengajuan angka kredit tersebut. Kendala tersebut meliputi *Pertama* kendala internal-kultural, dan *kedua* kendala administrasi-struktural.

Kendala internal-kultural adalah terkait dengan budaya guru itu sendiri, dimana kebiasaan seorang guru yang kurang mendukung kualitas kerja dan perbaikan karir guru. Guru sudah merasa aman dan nyaman dengan kebiasaan dan pola mengajar siswa, sehingga mengabaikan unsur-unsur pengembangan keprofesian berkelanjutan guru seperti menulis, meneliti, seminar, workshop dan lain-lain. Guru yang demikian berada pada jebakan kompetensi (*competance trap*), yaitu merasa aman, nyaman dan cukup dengan kemampuan yang dimiliki saat ini. Padahal tanggungjawab profesi sebagai guru harus terus dikembangkan.

Kendala administrasi-struktural adalah terkait dengan tertib pengajuan Daftar Usul Penetapan Angka Kredit Guru (DUPAK). Guru seringkali terlambat mengajukan kenaikan kepangkatan, karena persyaratannya belum lengkap atau belum terpenuhi. Di samping itu usulan penilaian yang dikirimkan ke kanwil kemenag DIY menunggu waktu yang cukup lama, dan seringkali dikembalikan lagi kepada pengusul karena secara administrasi berkas-berkas usulan kurang lengkap. Berdasarkan hasil observasi, berkas Daftar Usul Penetapan Angka Kredit Guru (DUPAK) yang diusulkan pada tahun 2016 berjumlah 105, dari jumlah tersebut yang kurang memenuhi syarat dan dikembalikan lagi berjumlah 95 berkas. Umumnya pada bagian karya tulis ilmiah kurang memenuhi syarat yang ditentukan.<sup>2</sup> Hal ini diantaranya disebabkan oleh kurangnya informasi para guru terhadap aturan dan persyaratan-persyaratan dalam pengajuan DUPAK. Sosialisasi terhadap DUPAK dalam Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) juga kurang tersampaikan dengan jelas. Proses pengusulan, dan proses penilaian, sampai kepada keputusan DUPAK seringkali juga membutuhkan waktu yang lama. Hal ini berakibat kepada semangat atau motivasi para guru untuk mengajukan penilaian angka kreditnya dan menimbulkan ketidakpuasannya terhadap layanan penilaian angka kredit.

Padahal, ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan penilaian angka kredit guru agama di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

<sup>1</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) No. 16 Tahun 2009 tanggal 10 November 2009 tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya.

<sup>2</sup> Observasi Pusat Pengembangan Madrasah (PPM) Kanwil Kemenag DIY Tahun 2016

kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan. Kaitannya dengan kepuasan pelanggan, keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan pelanggan.<sup>3</sup>

Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY telah menerapkan manajemen mutu layanan, namun masih terdapat kendala pelaksanaannya terkait dengan pelayanan penilaian angka kredit guru agama. Berdasarkan observasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY diperoleh beberapa permasalahan berdasarkan ketidakpuasan guru agama dalam proses penilaian angka kredit, diantaranya dalam hal sosialisasi, proses penilaian, penilaian, dan hasil. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan layanan akan dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) terdiri lima dimensi yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*.

Dalam kajian terdahulu tentang penilaian angka kredit guru, Alfianty (2022) menjelaskan proses dan tantangan dalam penentuan skor kredit untuk promosi posisi fungsional guru di Jawa Barat<sup>4</sup>, sementara Suwarni (2011) telah memaparkan pelaksanaan program jabatan fungsional guru di DKI Jakarta. Walau telah ada usaha dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui penilaian kredit, terdapat kontroversi dalam bidang ini, terutama terkait penurunan jumlah guru yang mengajukan penilaian kredit pada periode 2020 yang disebabkan oleh pandemi COVID-19 dan tidak adanya masa banding, serta rendahnya kenaikan pangkat guru dari golongan IVa ke IVb di DKI Jakarta.<sup>5</sup>

Meskipun penelitian sebelumnya telah memberikan gambaran tentang pelaksanaan penilaian kredit guru, terdapat kekurangan dalam penelitian tersebut yang mencakup batasan geografis dan permasalahan spesifik terkait kriteria penilaian kredit dan implementasi. Penelitian oleh Alfianty (2022) terfokus pada Jawa Barat dan hanya memberikan gambaran umum, sedangkan penelitian oleh Suwarni (2011) terbatas pada DKI Jakarta. Ini menunjukkan adanya kekosongan pengetahuan dalam bidang penilaian kredit guru di Provinsi DIY dan daerah lainnya, serta perlunya penelitian lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam proses penilaian kredit guru. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian berjudul survey kepuasan layanan penilaian angka kredit guru agama di Daerah Istimewa Yogyakarta dan DKI Jakarta.

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan deskriptif-kuantitatif. Sebagaimana tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan, maka model penelitian yang digunakan adalah model SERVQUAL, yang didasarkan pada pengukuran kualitas jasa dengan skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi penerima layanan (*costomer*), serta *gap* diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu; (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), perhatian individu (*empathy*), dan berwujud (*tangibles*). Terdapat satu variabel tunggal sebagai parameter layanan, yaitu tingkat kepuasan penerima

<sup>3</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), cet. X, hlm.28

<sup>4</sup> Azmi Chairunissa Alfianty, "Analisis Penetapan Angka Kredit Kenaikan Jabatan Fungsional Guru SMAN/SMKN Di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat," *Jurnal Tata Kelola Pendidikan* 3, no. 1 (2021).

<sup>5</sup> Sini Suwarni, "Analisis Kebijakan Nasional Tentang Jabatan Fungsional Guru Dan Angka Kredit Pada SMA Negeri Di DKI Jakarta," *ATIKAN* 1, no. 1 (2011).

layanan (guru agama) dalam penilaian angka kredit di Daerah istimewa Yogyakarta dan DKI Jakarta.

### 2.1. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru agama pada semua agama yang disahkan oleh pemerintah pada jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) yang bertugas di Daerah Istimewa Yogyakarta dan DKI Jakarta tahun pelajaran 2018/2019 terdiri dari guru agama Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Budha, dan Konghucu.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random atau acak berdasarkan *random table*<sup>6</sup> dan menggunakan teknik *probability sampling*. Penetapan jumlah sampel penelitian didasarkan pada rumus *slovin*.<sup>7</sup> Teknik Pengumpulan Data digunakan dengan cara wawancara, dokumentasi, dan Angket. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban.

### 2.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *corrected-total item correlation* yaitu membandingkan antara skor pada "*Corrected Item-Total Correlation*" yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai  $r_{hitung}$ ) dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . Kaidah penghitungannya adalah Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  atau nilai  $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ , maka item tersebut adalah valid. Dan sebaliknya, jika nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $r_{tabel}$  atau nilai  $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$ , maka item tersebut adalah tidak valid.<sup>8</sup>

Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0.70$  maka instrumen yang digunakan dinyatakan gugur atau tidak *reliable*. Angka 0.70 dijadikan sebagai patokan dalam ilmu-ilmu sosial termasuk ilmu pendidikan karena nilai *Cronbach Alpha* 0.70 adalah batas minimal skala pengukuran dianggap *reliable*.

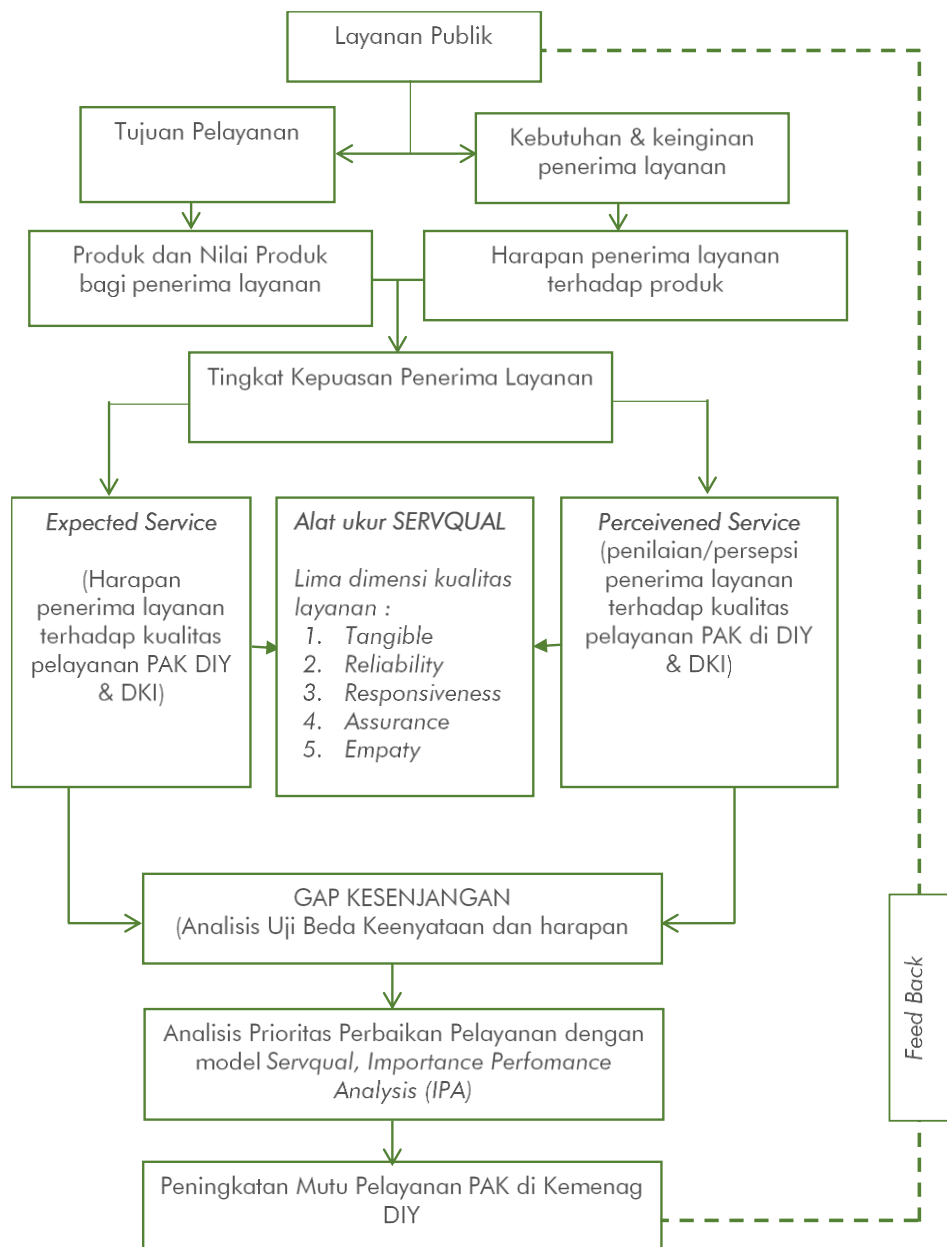
### 2.3. Alat Analisis

Analisis yang digunakan adalah IPA (*Importance Performance Analysis*) yaitu salah satu analisis yang digunakan untuk uji beda kesenjangan atau *gap* antara harapan dan kenyataan. Nilai rata-rata antara harapan dan kinerja yang diterima kemudian dilakukan uji beda kesenjangan/*gap* sehingga diketahui apakah ada kesenjangan atau tidak. Selanjutnya setelah dianalisis uji beda *gap* dilanjutkan dengan analisis prioritas perbaikan pelayanan dengan model IPA (*Importance Performance Analysis*) sehingga bisa diketahui bagian pelayanan yang mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau dilakukan perbaikan hingga akhirnya dapat dimunculkan strategi peningkatan mutu pelayanan. sebagai *feed back* (umpan balik) diterapkannya sistem manajemen mutu pelayanan di Kantor Wilayah Kemenag DIY dan DKI. Kerangka proses penelitian sampai pada analisis dapat di gambarkan sebagai berikut:

<sup>6</sup> Pengambilan Sampel berdasarkan *Random Table*. Lihat lampiran pada buku Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif, Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Cet. 2 (Yogyakarta: Prodi MPI & PPMPI, 2018). Hal. 367-374.

<sup>7</sup> Nugraha Setiawan, "Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya" (makalah disampaikan pada Diskusi Ilmiah Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Peternakan Universitas Padjadjaran, 22 November 2007). Dan lihat Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*,... 73-74

<sup>8</sup> Imam Machali, Statistik itu Mudah, Menggunakan SPSS sebagai Alat Bantu Statistik. (Yogyakarta: Prodi MPI & PPMPI, 2018). Hal. 182



Gambar. 1 Kerangka proses penelitian

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pandemi Covid-19 berpengaruh besar terhadap berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Semua sekolah dan perguruan tinggi hampir di semua negara yang terdampak Covid-19 memberlakukan kebijakan pembelajaran dari rumah atau pembelajaran jarak jauh (PJJ). Pada pelaksanaannya, pembelajaran jarak jauh memberikan tantangan yang berbeda bagi pengajar, pembelajar, institusi, dan bahkan masyarakat luas seperti orang tua. Pada pelaksanaannya, pengajar harus mencari dan menyiapkan berbagai cara agar materi pembelajaran bisa tersampaikan dan diterima dengan baik oleh para pembelajar. Begitu pun para pembelajar membutuhkan usaha yang lebih besar, baik secara materi, energi, maupun kesiapan psikologi. Hal tersebut dilakukan agar pembelajar dapat menerima materi pembelajaran secara optimal.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Doby Putro Parlindungan, Galang Pakarti Mahardika, dan Dita Yulinar, "Efektivitas Media Pembelajaran Berbasis Video Pembelajaran dalam Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) di SD Islam An-Nuriyah,"

Penelitian mengenai tingkat kepuasan ini menggunakan metode *Important and Performance Analysis*. Analisis ini membandingkan antara kinerja dan tingkat harapan, pelanggan dalam hal ini adalah guru PAI. Apabila harapan pelanggan lebih tinggi daripada tingkat kinerja berarti pelanggan merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan petugas Kementerian Agama. Sebaliknya, apabila tingkat kinerja lebih tinggi daripada harapan berarti Kementerian Agama berhasil membuat pelanggannya puas akan pelayanan yang diberikan.

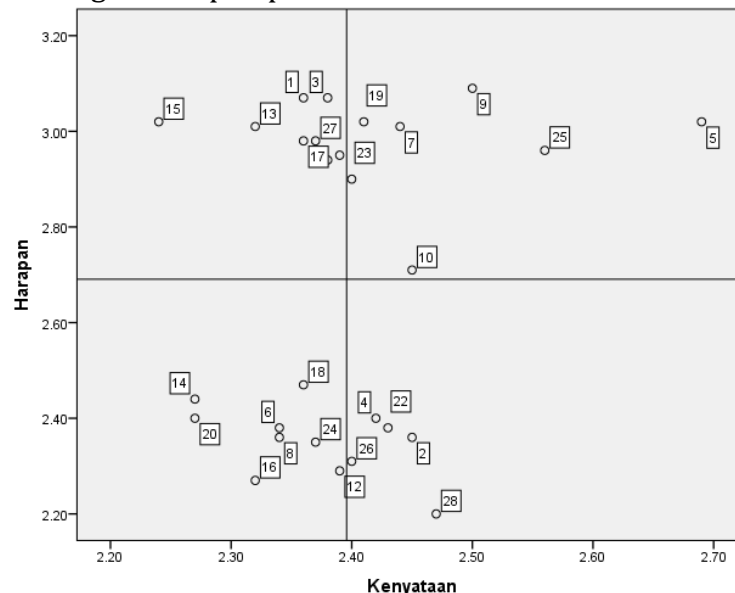
Ada 28 atribut yang digunakan dalam penelitian ini dan terbagi menjadi 5 dimensi. Ada 6 atribut *tangible* (bukti fisik), sementara pada dimensi *reliability* (keandalan) ada 6, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 4, dimensi *assurance* (jaminan) ada 8, dan yang terakhir dimensi *empathy* (empati) ada 4. Berikut tabel hasil perhitungan rata-rata kinerja dan harapan dengan menggunakan analisis IPA di DIY.

**Tabel 1.** Hasil perhitungan rata-rata Kinerja dan Harapan dengan analisis *Importance Performance Analysis (IPA) di DIY*

No	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	GAP	Persentase
1	2.36	3.07	-0.71	76.84
2	2.45	2.36	0.09	103.68
3	2.38	3.07	-0.69	77.40
4	2.42	2.40	0.01	100.48
5	2.69	3.02	-0.34	88.91
6	2.34	2.38	-0.03	98.54
7	2.44	3.01	-0.57	81.00
8	2.34	2.36	-0.02	99.02
9	2.50	3.09	-0.59	80.90
10	2.45	2.71	-0.27	90.19
11	2.38	2.94	-0.57	80.75
12	2.39	2.29	0.10	104.55
13	2.32	3.01	-0.68	77.31
14	2.27	2.44	-0.17	93.13
15	2.24	3.02	-0.78	74.19
16	2.32	2.27	0.06	102.55
17	2.36	2.98	-0.62	79.26
18	2.36	2.47	-0.11	95.55
19	2.41	3.02	-0.61	79.73
20	2.27	2.40	-0.13	94.46
21	2.39	2.95	-0.55	81.18
22	2.43	2.38	0.06	102.43
23	2.40	2.90	-0.49	83.03
24	2.37	2.35	0.02	100.99
25	2.56	2.96	-0.40	86.52
26	2.40	2.31	0.10	104.26
27	2.37	2.98	-0.61	79.46
28	2.47	2.20	0.27	112.07
<b>RATA-RATA</b>	<b>2.40</b>	<b>2.69</b>	<b>-0.29</b>	<b>90.30</b>



Dari tabel di atas dapat dipahami bahwa nilai rata-rata kepuasan guru terhadap pelayanan petugas Kemenag menunjukkan tingkat kinerja 2,40 (**cukup puas**) dan harapan 2,69 (**cukup penting**). Itu berarti kinerja yang dirasakan oleh guru sudah sesuai dengan harapan pelayanan guru. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dengan cara memperbaiki terus-menerus pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (masih dibawah 100%) sehingga kinerja atribut-atribut tersebut dapat meningkat dan sesuai dengan harapan peserta didik.



Diketahui bahwa beberapa dimensi memiliki skor gap yang negatif. Dimensi kualitas jasa bernilai negatif tersebut menunjukkan harapan pelanggan tidak sesuai dengan kenyataan yang pelanggan rasakan. Semakin besar skor gap yang didapat maka semakin tinggi ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil data riset yang telah diolah mengatakan tingkat pelayanan Kementerian Agama adalah memuaskan, berikut dapat diketahui peta atau diagram kartesius analisis faktor-faktor yang mempengaruhi guru dalam kepuasan petugas pelayanan kenaikan angka keridit dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* yaitu:

Sedangkan hasil perhitungan rata-rata kinerja dan harapan dengan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* di DKI adalah sebagai berikut :

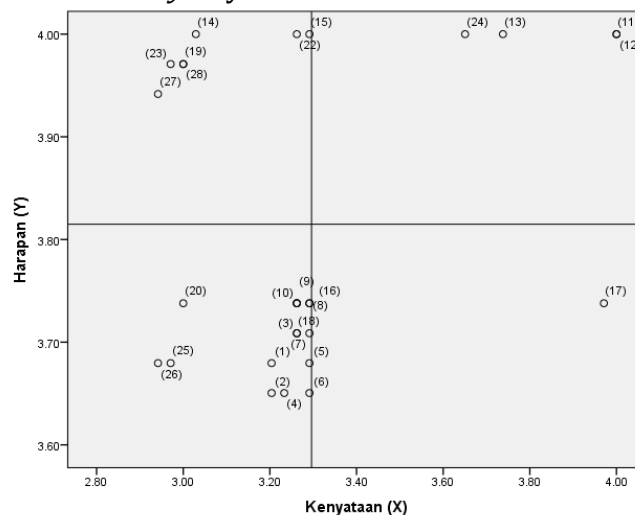
**Tabel 1.** Hasil perhitungan rata-rata Kinerja dan Harapan dengan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* di DKI Jakarta

No	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	GAP	Persentase Ketercapaian
1	3.2039	3.6796	-0.4757	87.07%
2	3.2039	3.6505	-0.4466	87.77%
3	3.2621	3.7087	-0.4466	87.96%
4	3.2330	3.6505	-0.4175	88.56%
5	3.2913	3.6796	-0.3883	89.45%
6	3.2913	3.6505	-0.3592	90.16%
7	3.2913	3.7087	-0.4175	88.74%
8	3.2913	3.7379	-0.4466	88.05%
9	3.2621	3.7379	-0.4757	87.27%
10	3.2621	3.7379	-0.4757	87.27%
11	4.0000	4.0000	0.0000	100.00%

12	4.0000	4.0000	0.0000	100.00%
13	3.7379	4.0000	-0.2621	93.45%
14	3.0291	4.0000	-0.9709	75.73%
15	3.2913	4.0000	-0.7087	82.28%
16	3.2913	3.7379	-0.4466	88.05%
17	3.9709	3.7379	0.2330	106.23%
18	3.2621	3.7087	-0.4466	87.96%
19	3.0000	3.9709	-0.9709	75.55%
20	3.0000	3.7379	-0.7379	80.26%
21	3.2621	3.7379	-0.4757	87.27%
22	3.2621	4.0000	-0.7379	81.55%
23	2.9709	3.9709	-1.0000	74.82%
24	3.6505	4.0000	-0.3495	91.26%
25	2.9709	3.6796	-0.7087	80.74%
26	2.9417	3.6796	-0.7379	79.95%
27	2.9417	3.9417	-1.0000	74.63%
28	3.0000	3.9709	-0.9709	75.55%
<b>Rata-rata</b>	<b>3.2920</b>	<b>3.8148</b>	<b>-0.5229</b>	<b>86.34%</b>

Dari tabel di atas dapat dipahami bahwa nilai rata-rata kepuasan guru terhadap pelayanan petugas Kemenag menunjukkan tingkat kinerja 3,29 (puas) dan harapan 3,81 (penting). Itu berarti kinerja yang dirasakan oleh guru sudah sesuai dengan harapan pelayanan guru. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dengan cara memperbaiki terus-menerus pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (masih dibawah 100%) sehingga kinerja atribut-atribut tersebut dapat meningkat dan sesuai dengan harapan peserta didik.

Diketahui bahwa beberapa dimensi memiliki skor gap yang negatif. Dimensi kualitas jasa bernilai negatif tersebut menunjukkan harapan pelanggan tidak sesuai dengan kenyataan yang pelanggan rasakan. Semakin besar skor gap yang didapat maka semakin tinggi ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil data riset yang telah diolah mengatakan tingkat pelayanan Kementerian Agama adalah memuaskan, berikut dapat diketahui peta atau diagram kartesius analisis faktor-faktor yang mempengaruhi guru dalam kepuasan petugas pelayanan kenaikan angka keridit dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* yaitu:





Pada diagram cartesius ada empat kriteria yang dapat disusun yaitu:

1. Kuadran A = menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur yang dianggap penting akan tetapi Kementerian Agama belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan (pelanggan tidak puas). Pelayanan perlu diperbaiki segera.
2. Kuadran B = menunjukkan unsur pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan (pelanggan menyatakan penting dan secara aktual telah terpenuhi, dalam hal ini pelanggan puas). Pelayanan dapat dipertahankan.
3. Kuadran C = menunjukkan beberapa factor yang kurang penting menurut pelanggan, pelaksanaan aktualnya oleh Kementerian Agama biasa-biasa saja (dalam hal ini pelanggan puas). Pelayanan dapat dipertahankan.

Kuadran D = menunjukkan factor-faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting akan tetapi pelaksanaannya oleh Kementerian Agama berlebihan (pelanggan sangat puas/dapat saja merupakan hal yang tidak seharusnya dilakukan). Pelayanan dapat dipertahankan.

Dengan melihat diagram cartesius tersebut baik di DIY maupun di DKI dapat diidentifikasi persoalan dan langkah-langkah perbaikannya sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.** Daftar Atribut dan Langkah Perbaikan di DIY

No Atribut	Deskripsi atribut	Perbaikan
1	Kemenag memfasilitasi pengurus angka keridit guru	Fasilitasi pengurus angka keridit guru
3	Petugas pelayanan pengurus Penilaian Angka Keridit (DUPAK) mencukupi	Penugasan/penambahan tim pelayanan penilaian PAK
13	Petugas dapat menjawab keluhan guru dengan cepat dan tepat	Siapkan buku/modul/pedoman pengurus PAK yang jelas & aplikatif disertai dengan contoh-contohnya, kemudian lakukan breafing petugas terkait dengan pemahaman PAK guru sehingga dapat memberi penjelasan keluhan guru dengan cepat dan tepat
11	Interaksi langsung antara guru dengan pegawai kemenag terkait pemahaman kebutuhan kenaikan angka kredit	Fasilitasi workshop atau pertemuan-pertemuan terkait dengan pemahaman kebutuhan kenaikan angka kredit
15	Kemenag memberikan kemudahan guru dalam melakukan publikasi ilmiah	Faslitasi forum atau media dalam melakukan publikasi ilmiah bagi guru seperti penerbitan jurnal, konferensi dan lain-lain
17	Kemenag membekali para guru dengan keterampilan yang dibutuhkan (penyusunan kurikulum, silabus, penilaian)	Faslitasi Workshop, forum, FGD atau sosialisasi pembekalan keterampilan yang dibutuhkan (penyusunan kurikulum, silabus, penilaian)
21	Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas dapat menjawab pertanyaan guru yang kesulitan dalam mengurus point Penilaian Angka Keridit (PAK)	Fasilitasi Workshop atau tersediakan buku panduan pengurus PAK yang jelas dan aplikatif sebagai panduan petugas dan guru menjawab pertanyaan guru yang kesulitan dalam mengurus point Penilaian Angka Keridit (PAK)
27	Kesiapan untuk merespon permintaan guru	Fasiltasi pemahaman petugas untuk merespon permintaan guru

**Tabel 4.** Daftar Atribut dan Langkah Perbaikan di DKI

No Atribut	Deskripsi atribut	Perbaikan
14	Kemenag memberikan fasilitas pengembangan karya inovatif bagi guru	Fasilitasi pengembangan karya inovatif guru
15	Kemenag memberikan kemudahan guru dalam melakukan publikasi ilmiah	Fasilitasi forum atau media dalam melakukan publikasi ilmiah bagi guru seperti penerbitan jurnal, konferensi dan lain-lain
19	Petugas memastikan bahwa isi syarat kenaikan angka kredit mudah dipahami	Menyusun modul yang jelas beserta contoh-contohnya tentang syarat kenaikan angka kredit agar mudah dipahami
22	Petugas memahami kebutuhan Penilaian Angka Kredit guru	Workshop/ training pemahaman kebutuhan Penilaian Angka Kredit guru bagi para petugas
23	Petugas memberikan perhatian dan pelayanan secara adil dan setara dalam pengurusan Penilaian Angka Kredit (PAK)	Workshop/ capacity building terhadap petugas dalam memberikan pelayanan yang adil dan setara dalam pengurusan Penilaian Angka Kredit (PAK)
27	Kesiapan untuk merespon permintaan guru	Fasilitasi pemahaman petugas untuk merespon permintaan guru
28	Petugas mengumpulkan masukan dari guru terkait persyaratan PAK	Workshop/training terkait dengan masukan dari guru terkait persyaratan PAK

Hasil penelitian menunjukkan dampak pandemi Covid-19 terhadap sektor pendidikan, khususnya dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh. Analisis IPA mengungkap 28 atribut yang terbagi menjadi 5 dimensi, dengan hasil perhitungan rata-rata kinerja dan harapan di DIY menunjukkan tingkat kinerja 2,40 dan harapan 2,69, serta di DKI menunjukkan tingkat kinerja 3,29 dan harapan 3,81. Hasil ini menegaskan bahwa kinerja yang dirasakan oleh guru sudah sesuai dengan harapan pelayanan, meskipun beberapa atribut menunjukkan kesesuaian yang rendah.

Bandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, hasil ini mendukung temuan bahwa pelayanan yang diberikan petugas Kementerian Agama dinilai memuaskan. Namun, terdapat perbedaan signifikan dalam skor gap antara DIY dan DKI, yang mungkin menunjukkan perbedaan dalam kebutuhan dan harapan lokal. Ini mungkin berkontradiksi dengan penelitian sebelumnya yang menemukan tingkat kepuasan yang seragam di berbagai wilayah.

Penjelasan dari temuan ini mungkin terletak pada adaptasi yang berbeda terhadap pembelajaran jarak jauh di antara guru PAI di Provinsi DIY dan DKI Jakarta. Penyesuaian yang berbeda ini dapat menjelaskan mengapa ada perbedaan dalam tingkat kepuasan, dan hal ini penting untuk diteliti lebih lanjut. Lebih lanjut, dimensi kualitas jasa yang bernilai negatif menunjukkan ketidakpuasan pada beberapa area, meskipun secara keseluruhan hasilnya memuaskan. Hal ini mengingatkan bahwa upaya perbaikan berkelanjutan diperlukan pada atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah. Penelitian ini menyarankan pendekatan yang lebih tersegmentasi dalam memberikan layanan untuk lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan guru PAI.

Walaupun demikian, interpretasi temuan harus dilakukan dengan hati-hati. Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini hanya mencakup dua provinsi, dan tidak mungkin mencerminkan situasi nasional secara keseluruhan. Oleh karena itu, temuan ini harus dipahami sebagai suatu titik awal, bukan penilaian menyeluruh dari kepuasan layanan di seluruh Indonesia.

Implikasi dari penelitian ini cukup signifikan untuk praktek dan kebijakan. Hasil ini menyoroti pentingnya memahami kebutuhan dan harapan guru PAI dalam konteks pendidikan jarak jauh yang sedang berlangsung. Selain itu, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dapat membantu Kementerian Agama dan stakeholder lainnya

dalam merancang intervensi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan layanan. Pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dapat membantu dalam pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih sesuai dan efektif dalam mendukung guru dalam konteks pendidikan yang berubah.

#### 4. Simpulan

Karakteristik kepemimpinan pendidikan Islam di lembaga pendidikan Islam berkaitan dengan aktualisasi diri dari pemimpin yang berupa bahasa, perilaku, dan tindakan. Pemimpin pendidikan memiliki karakteristik yang merintis upaya-upaya kreatif pada aktivitas kependidikan dan pengajaran. Selanjutnya, kepemimpinan Islam karismatik di lembaga pendidikan Islam merupakan kepemimpinan yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar bertindak atau bertingkah laku sesuai dengan yang dikehendaki oleh pemimpin. Komunikasi dan interaksi atasan dan bawahan bukan hanya sekedar dalam ranah organisasi saja, namun dalam Islam terdapat membina hubungan antar manusia. Dengan begitu, atasan dan bawahan dalam kepemimpinan pendidikan Islam akan terlebur menjadi hubungan sesama Islam. Upaya peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia menunjukkan kesadaran akan pentingnya kualitas sumber daya manusia bagi pembangunan bangsa. Seperti halnya pemimpin yang memiliki sifat kharismatik, setiap pemimpin pasti memiliki sifat yang dapat membuat orang lain merasa nyaman dengan usaha yang akan mereka lakukan. Sifat kharismatik adalah daya hidup pemimpin yang dirasakan orang lain, karena kepemimpinan kharismatik adalah bagaimana orang-orang di sekelilingnya merasa nyaman dengan sosok pemimpin tersebut. Terbatasnya fokus pada penelitian ini dalam membahas strategi elaborasi kepemimpinan karismatik dalam pendidikan Islam terhadap generasi intelektual muda Indonesia abad 21, maka penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode, sumber dan topik yang beragam agar diperoleh informasi dan pemahaman yang lebih komprehensif tentang gaya kepemimpinan untuk generasi muda.

#### 5. Referensi

- Alfianty, Azmi Chairunissa. "Analisis Penetapan Angka Kredit Kenaikan Jabatan Fungsional Guru SMAN/SMKN Di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Tata Kelola Pendidikan* 3, no. 1 (2021).
- Arif, Solihuddin dan Imam Machali. *Pengambilan Keputusan Berbasis Education Management Information System di Seksi PAI Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta*. Proceeding The 1st Annual Conference on Islamic Education Management (ACIEM) tahun 2018. Yogyakarta: Prodi Manajemen Pendidikan Islam & PPMPI, 2018. Hal. [719-735].
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Ciptono, Fandy. *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. (Yogyakarta : Andi Offset. 2014.
- Ciptono, Fandy. *Service, quality, and statisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2007
- George, Darren. dan Paul Mallery, *SPSS for Windows Step by Step! A Simple Guide and Reference*, Boston: Allynd Bacon, 2003
- Joseph, Guilitnan. Paul, Gordon W and Madden, Thomas J. *Marketing Management*. 6<sup>th</sup> edition. McGraw-Hill Companies. 1997
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. PT. Prenhalindo, Yakarta, 2002

- Machali, Imam dan Ara Hidayat. *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2018.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif, Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Cet. 2. Yogyakarta: Prodi MPI & PPMPI, 2018
- Machali, Imam. Muhajir, dan tim Peneliti PPM. Analisis Pendidik dan Tenaga Kependidikan Madrasah dan PAI di di Kanwil Kementerian Agama DIY tahun 2018 Kanwil Kementerian Agama DIY tahun 2018. Yogyakarta: PPM, 2018
- Machali, Imam. *Statistik itu Mudah, Menggunakan SPSS sebagai Alat Bantu Statistik*. Yogyakarta: Prodi MPI & PPMPI, 2018
- Machali, Imam. *Statistik Manajemen Pendidikan, Teori dan Praktik Statistik dalam Bidang Pendidikan, Penelitian, Ekonomi, dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Prodi MPI UIN Sunan Kalijaga & Perkumpulan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (PPMPI), 2018
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) No. 16 Tahun 2009 tanggal 10 November 2009 tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya.
- Prabowo, Nugroho Agung. Nur Hidayah. *Sistem Penetapan Angka Kredit untuk Kenaikan Pangkat Guru di Lingkungan Pemerintah Kota Magelang Berbasis Web*. Scientific Journal of Informatics , Vol. 2, No. 2, November 2015. [155-164].
- Primiani, Novi. *Total Quality Management dan service quality dalam Organisasi Pendidikan Tinggi*. Jurnal, Cakrawala Pendidikan, Juni 2005, Th. XXIV, No 2
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013
- Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Setiawan, Nugraha. "Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya" (makalah disampaikan pada Diskusi Ilmiah Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Peternakan Universitas Padjadjaran, 22 November 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- Suwarni, Sini. "Analisis Kebijakan Nasional Tentang Jabatan Fungsional Guru Dan Angka Kredit Pada SMA Negeri Di DKI Jakarta." *ATIKAN* 1, no. 1 (2011).
- Supranto, J.. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta, 2011
- Tim Peneliti PPM. Pemetaan Tenaga Kependidikan (Pengawas) Madrasah dan Pendidikan Agama Islam di Kanwil Kementerian Agama DIY tahun 2016. (Yogyakarta: PPM, 2016)
- Usmara, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta : Amara Books. 2003.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa : desain servqual, QFD, dan Kano disertai contohaplikasi dalam kasus penelitian*. Jakarta: Indeks, 2011