

Pengaruh Strategi Manajemen Pendidikan terhadap Kepuasan Stakeholder Sekolah di SDN Pebatan 02

Yuli Tri Astuti^{1✉} & Beni Habibi²

^{1,2} Program Studi Magister Pedagogi, Universitas Pancasakti Tegal, Indonesia.

✉ Email Korespondensi: astuti3y@gmail.com¹, benihabibi@upstegal.ac.id²

Abstrak

Pergeseran sistem pendidikan menuju desentralisasi menuntut sekolah untuk mengimplementasikan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis tingkat implementasi fungsi manajemen pendidikan (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling* - POAC); (2) mengukur indeks kepuasan *stakeholder*; dan (3) membuktikan secara empiris pengaruh strategi manajemen pendidikan terhadap kepuasan *stakeholder* di SDN Pebatan 02. Penelitian kuantitatif korelasional ini menggunakan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 154 orang (guru, staf, dan orang tua siswa), dengan sampel 61 responden yang ditentukan melalui teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* (rumus Slovin, batas toleransi 10%). Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert 5 poin yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data mencakup statistik deskriptif dan regresi linear sederhana berbasis SPSS. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Implementasi fungsi POAC berada pada kategori "Baik" (rata-rata 4,12), dengan nilai tertinggi pada fungsi perencanaan (*Planning* 4,20); (2) Kepuasan *stakeholder* (*SERVQUAL*) berada pada kategori "Puas" (rata-rata 4,05), dengan skor terendah pada dimensi bukti fisik (*Tangibles* 3,92); (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan strategi manajemen pendidikan terhadap kepuasan *stakeholder* ($t_{hitung} = 6,423 > t_{tabel} = 2,001$; $p = 0,000 < 0,05$). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,412 menunjukkan kontribusi strategi manajemen sebesar 41,2% terhadap kepuasan *stakeholder*. Penelitian merekomendasikan perlunya pengalokasian anggaran untuk optimalisasi fasilitas fisik penunjang Kurikulum Merdeka serta pelaksanaan survei kepuasan berkala.

Kata Kunci: Strategi Manajemen Pendidikan; Manajemen Berbasis Sekolah; POAC; Kepuasan Stakeholder; *SERVQUAL*.

Abstract

The shift in the education system towards decentralization requires schools to implement School-Based Management (SBM) effectively. This study aims to: (1) analyze the implementation level of educational management functions (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling* - POAC); (2) measure the stakeholder satisfaction index; and (3) empirically prove the effect of educational management strategies on stakeholder satisfaction at SDN Pebatan 02. This quantitative correlational study utilized a survey method. The study population consisted of 154 individuals (teachers, staff, and parents), with a sample of 61 respondents selected using *Proportionate Stratified Random Sampling* (Slovin formula, 10% error margin). Data collection used a tested 5-point Likert scale questionnaire. Data analysis included descriptive statistics and simple linear regression using SPSS. The results revealed that: (1) The implementation of POAC management functions is categorized as "Good" (mean 4.12), with the highest score in the Planning function (4.20); (2) Stakeholder satisfaction (*SERVQUAL*) is categorized as "Satisfied" (mean 4.05), with the lowest score on the Tangibles dimension (3.92); (3) Educational management strategy has a positive and significant effect on stakeholder satisfaction ($t_{count} = 6.423 > t_{table} = 2.001$; $p = 0.000 < 0.05$). The coefficient of determination (R^2) of 0.412 indicates that the management strategy contributes 41.2% to stakeholder satisfaction. The study recommends allocating budgets for optimizing physical facilities supporting the Independent Curriculum (Kurikulum Merdeka) and conducting regular satisfaction surveys.

Keywords: Educational Management Strategy; School-Based Management; POAC; Stakeholder Satisfaction; *SERVQUAL*.

PENDAHULUAN

Sistem pendidikan di Indonesia mengalami pergeseran paradigma yang fundamental dari pola sentralistik menuju otonomi desentralistik sejak era reformasi. Kebijakan desentralisasi ini ditandai dengan implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS), sebuah strategi yang memberikan kewenangan luas kepada instansi sekolah untuk mengelola, merencanakan, serta mengevaluasi sumber daya dan program pendidikan secara mandiri. Melalui MBS, sekolah dituntut untuk meningkatkan kemandirian, efisiensi, serta responsivitas terhadap kebutuhan pemangku kepentingan (*stakeholders*) lokal. Dalam ekosistem pendidikan modern, tingkat kepuasan *stakeholder* baik internal (guru dan tenaga kependidikan) maupun eksternal (orang tua siswa dan masyarakat) menjadi barometer utama efektivitas kepemimpinan dan manajemen sekolah.

SDN Pebatan 02 merupakan salah satu sekolah dasar berakreditasi B di Kecamatan Pebatan yang telah mengimplementasikan Kurikulum Merdeka. Dalam mewujudkan visinya membentuk peserta didik berkarakter dan berprestasi, sekolah ini dihadapkan pada berbagai dinamika operasional. Observasi awal menunjukkan adanya beberapa masalah manajerial, di antaranya riwayat sanksi administratif dari dinas terkait, kendala efektivitas komunikasi antara sekolah dan orang tua siswa, serta adanya kesenjangan (*gap*) antara perencanaan program dengan pemenuhan fasilitas pembelajaran nyata. Kondisi ini berdampak pada fluktuasi kepuasan pemangku kepentingan

Untuk menguji dan mengatasi persoalan tersebut, penerapan fungsi-fungsi manajemen dasar secara ilmiah menjadi kunci. Pendekatan fungsional yang dikembangkan oleh Terry (2012) membagi manajemen ke dalam empat tahapan utama,

yakni Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), dan Controlling (Pengawasan) atau POAC. Tata kelola berbasis POAC yang baik memungkinkan penataan organisasi berjalan transparan, partisipatif, dan terukur.

Meskipun kajian mengenai MBS telah banyak dilakukan, studi yang mengorelasikan integrasi fungsi POAC secara spesifik terhadap dimensi kepuasan SERVQUAL pada jenjang sekolah dasar berstatus akreditasi B di daerah berkembang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis efektivitas tingkat penerapan fungsi POAC di SDN Pebatan 02; 2) Mengukur Indeks Kepuasan Stakeholder berdasarkan dimensi SERVQUAL; dan 3) Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh strategi manajemen pendidikan terhadap kepuasan stakeholder di SDN Pebatan 02.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional melalui metode survei. Variabel bebas (*independen*, *X*) adalah Strategi Manajemen Pendidikan berbasis fungsi POAC dan prinsip MBS, sedangkan variabel terikat (*dependen*, *Y*) adalah Kepuasan *Stakeholder*.

Populasi penelitian mencakup seluruh guru, tenaga kependidikan, serta perwakilan orang tua murid SDN Pebatan 02 yang terdata sebanyak 154 orang. Penentuan ukuran sampel (*n*) menggunakan rumus Slovin dengan margin eror (*e*) sebesar 10%:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{154}{1 + 154(0,10)^2} = \frac{154}{2,54} = 60,63 = 61$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling* untuk menjamin keterwakilan setiap strata populasi secara proporsional.

Tabel 1. Distribusikan Proporsi Sampel Penelitian

Strata Responden	Jumlah Populasi (N)	Proporsi	Ukuran Sample (n)
<i>Guru dan Tenaga Kependidikan</i>	14	9,1%	6
<i>Orang Tua/ Wali Siswa</i>	140	90,9%	55
Total	154	100%	61

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Instrumen kuesioner diuji validitasnya menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* pada sampel uji coba ($N = 30$). Syarat validitas dipenuhi apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,254 pada $\alpha = 0,05$; $N = 61$) dan reliabel jika $\alpha > 0,60$.

Teknik analisis data meliputi: 1) Analisis Deskriptif: Menghitung rata-rata (*mean*) untuk mengkategorikan variabel X dan Y ; 2) Analisis Regresi Linear Sederhana: Menguji hubungan sebab-akibat antar variabel dengan persamaan $Y = \alpha + \beta X$; dan 3) Uji Hipotesis (Uji t) dan Koefisien Determinasi (R^2): Menguji signifikansi pengaruh serta mengukur besarnya kontribusi variabel X terhadap Y . Seluruh analisis

statistik diolah menggunakan *software* IBM SPSS Statistics.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian instrumen terhadap 30 butir pernyataan (15 butir variabel X dan 15 butir variabel Y) menghasilkan nilai r_{hitung} berkisar antara 0,382 hingga 0,711. Karena seluruh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}(0,254)$, seluruh butir instrumen dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,865 untuk variabel Strategi Manajemen (X) dan 0,842 untuk variabel Kepuasan *Stakeholder* (Y). Kedua variabel memiliki nilai $\alpha > 0,60$, sehingga instrumen dikategorikan konsisten dan reliabel.

Analisis Deskriptif Strategi Manajemen Pendidikan (POAC)

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel Strategi Manajemen Pendidikan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Strategi Manajemen Pendidikan (X)

Indikator Fungsi Manajemen	Mean	Kategori	Deskripsi Temuan Lapangan
<i>Planning</i>	4,20	Sangat Baik	Penyusunan RKAS dilakukan secara partisipatif dan transparan.
<i>Organizing</i>	4,15	Baik	Pembagian tugas guru sesuai kompetensi; struktur komite jelas
<i>Actuating</i>	4,10	Baik	Kepala sekolah aktif memotivasi; KBM berjalan terkoordinasi.
<i>Controlling</i>	4,05	Baik	Evaluasi kinerja dilakukan rutin namun pelaporan butuh optimalisasi
Rata-rata Keseluruhan	4,12	Baik	Implementasi Berjalan Efektif

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 2, fungsi *Planning* memperoleh skor tertinggi (4,20). Hal ini mengindikasikan bahwa SDN Pebatan 02 telah menerapkan perencanaan berbasis data

yang melibatkan Komite Sekolah dan pemangku kepentingan secara transparan. Skor terendah berada pada indikator *Controlling* (4,05), menandakan sistem

pengawasan dan pelaporan periodik masih membutuhkan perbaikan mekanisme.

Analisis Deskriptif Kepuasan Stakeholder

Indeks kepuasan diukur melalui lima dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) sebagaimana dirinci pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Variabel Kepuasan Stakeholder (Y)

No	Dimensi Kepuasan (<i>SERVQUAL</i>)	Mean	Kategori
1	<i>Assurance</i> (Kepastian/Kredibilitas)	4,18	Puas
2	<i>Empathy</i> (Empati/Perhatian)	4,10	Puas
3	<i>Reliability</i> (Keandalan/Konsistensi)	4,05	Puas
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,00	Puas
5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik/Fasilitas)	3,92	Puas
Rata-rata Keseluruhan		4,05	Baik

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 3, Rata-rata keseluruhan kepuasan *stakeholder* mencapai 4,05 ("Puas"). Kredibilitas dan profesionalisme tenaga pendidik (*Assurance*) mendapat penilaian paling tinggi (4,18). Namun, dimensi bukti fisik (*Tangibles*) mencatatkan skor paling rendah (3,92).

Temuan ini mengonfirmasi keluhan mengenai keterbatasan sarana penunjang media pembelajaran digital pada Kurikulum Merdeka di sekolah dasar.

Uji Hipotesis (Regresi Linear Sederhana)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	T	Sign.
Constant	14,250	3,120		4,567	0,000
Strategi Manajemen	0,654	0,101	0,642	6,423	0,000

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4, persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 14,250 + 0,654X$$

1. Konstanta ($\alpha = 14,250$): Menunjukkan bahwa jika variabel Strategi Manajemen (X) bernilai nol, maka nilai konsisten Kepuasan *Stakeholder* (Y) adalah sebesar 14,250.
2. Koefisien Regresi ($\beta = 0,654$): Bernilai positif, artinya setiap peningkatan 1 unit skor Strategi Manajemen akan

meningkatkan skor Kepuasan *Stakeholder* sebesar 0,654 unit.

Uji signifikansi parsial (Uji t) menghasilkan $t_{hitung} = 6,423$ dengan derajat kebebasan $df = n - 2 = 59$. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,001. Karena $t_{hitung}(6,423) > t_{tabel}(2,001)$ dan nilai $p = 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Strategi Manajemen Pendidikan terhadap Kepuasan *Stakeholder* di SDN Pebatan 02.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	0,642	0,412	0,402	3,452

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS (2026)

Tabel 5 menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,412. Hal ini membuktikan bahwa 41,2% variasi kepuasan *stakeholder* di SDN Pebatan 02 dijelaskan

oleh efektivitas Strategi Manajemen Pendidikan (POAC). Sementara itu, 58,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor luar yang tidak diteliti dalam model ini, seperti

latar belakang sosial ekonomi keluarga, budaya sekolah, dan iklim interaksi antar siswa.

Temuan penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa efektivitas tata kelola sekolah yang terstruktur melalui fungsi POAC berbanding lurus dengan kepuasan para pemangku kepentingan. Penerapan otonomi MBS yang transparan memungkinkan sekolah merespons dinamika lingkungan operasional dengan cepat.

Tinggi indikator *Planning* (4,20) membuktikan bahwa pelibatan komite dan orang tua dalam penyusunan RKAS mampu meredam gesekan komunikasi yang sempat terjadi di masa lalu. Ketika orang tua dilibatkan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan, kepercayaan (*trust*) publik terhadap kredibilitas sekolah (*Assurance* 4,18) meningkat secara signifikan.

Namun demikian, skor terendah pada dimensi *Tangibles* (3,92) menunjukkan adanya *gap* antara harapan orang tua siswa dengan ketersediaan fasilitas fisik penunjang Kurikulum Merdeka. Temuan ini selaras dengan pandangan Sallis (2010) bahwa dalam manajemen mutu pendidikan, kepuasan pelanggan eksternal sangat sensitif terhadap bukti fisik yang tampak (*tangible assets*). Oleh karena itu, penguatan fungsi *Controlling* (4,05) harus diarahkan pada re-alokasi anggaran operasional sekolah untuk pengadaan sarana belajar yang representatif.

Temuan penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa efektivitas tata kelola sekolah yang terstruktur melalui fungsi POAC berbanding lurus dengan kepuasan para pemangku kepentingan. Penerapan otonomi MBS yang transparan memungkinkan sekolah merespons dinamika lingkungan operasional dengan cepat.

Tinggi indikator *Planning* (4,20) membuktikan bahwa pelibatan komite dan

orang tua dalam penyusunan RKAS mampu meredam gesekan komunikasi yang sempat terjadi di masa lalu. Ketika orang tua dilibatkan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan, kepercayaan (*trust*) publik terhadap kredibilitas sekolah (*Assurance* 4,18) meningkat secara signifikan.

Namun demikian, skor terendah pada dimensi *Tangibles* (3,92) menunjukkan adanya *gap* antara harapan orang tua siswa dengan ketersediaan fasilitas fisik penunjang Kurikulum Merdeka. Temuan ini selaras dengan pandangan Sallis (2010) bahwa dalam manajemen mutu pendidikan, kepuasan pelanggan eksternal sangat sensitif terhadap bukti fisik yang tampak (*tangible assets*). Oleh karena itu, penguatan fungsi *Controlling* (4,05) harus diarahkan pada re-alokasi anggaran operasional sekolah untuk pengadaan sarana belajar yang representatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: Implementasi Strategi Manajemen Pendidikan berbasis POAC di SDN Pebatan 02 terkategori "Baik" (skor rata-rata 4,12), dengan fungsi perencanaan (*Planning*) sebagai aspek terkuat.

Indeks Kepuasan *Stakeholder* berada pada kategori "Puas" (skor rata-rata 4,05), di mana dimensi kredibilitas (*Assurance*) mencapai nilai tertinggi dan bukti fisik (*Tangibles*) berada pada nilai terendah.

Strategi Manajemen Pendidikan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan *Stakeholder* ($t_{hitung} = 6,423 > t_{tabel} = 2,001$; $p = 0,000$) dengan besaran kontribusi sebesar \$41 \{, \} 2\%\$ ($R^2 = 0,412$).

DAFTAR RUJUKAN

- Agustian, R., & Isman, M. (2024). Keterlibatan Stakeholders Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Hijri: Jurnal Hijri: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 12(1), 45–58.
- Arismunandar, dkk. (2021). *Manajemen Strategik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arya Cakrabuwana, dkk. (2025). Peran Stakeholder dalam Pengelolaan Sarana Prasarana untuk Efektivitas Pembelajaran. *Reflection Journal of Educational Sciences*, 5(1), 112–125.
- Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat. (2024). *Ringkasan Executive Stakeholder Satisfaction Survey (SSS)*. Kemendikbudristek.
- Data Pokok Pendidikan (Dapodik). (2024). *Profil Satuan Pendidikan SDN Pebatan 02*. Kemendikbudristek.
- Diana, E., dkk. (2024). POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) in Modern Education Management. *Reflection Journal*.
- International Institute of Certified Legal Specialists (IICLS). (n.d.). *Journal of Educational Research (JER)*.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (n.d.). *Profil Sekolah SDN Pebatan 02*. Sekolah Data Kemendikdasmen.
- Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. (2021). *Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. Ditjen Strahan Kemhan.
- Leli Yana, dkk. (2023). Jurnal Konsep Manajemen Berbasis Sekolah. *Jurnal Literasiologi*.
- Lembaga Pengkajian Kebijakan Daerah (LPKD). (n.d.). *Jurnal Hardik*.
- MAN 3 Kebumen. (n.d.). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahap 3*.
- Muhammad Faiz, dkk. (2024). Jurnal Implementasi POAC dalam Manajemen Pendidikan Modern. *Jurnal Mesada*.
- Mulyasa, E. (2014). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyasa, E. (2022). *manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta : Bumi aksara.
- Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. (2021). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. PPID Kaltim.
- Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 tentang *Standar Nasional Pendidikan*.
- Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2022 tentang *Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan*.
- Rosadi, N. A., et al. (2024). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Pedago*.
- Sallis, E. (2010). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Siregar, S. (2020). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2025). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, F., et al. (2024). Peran Manajemen Pendidikan dalam Mewujudkan Sekolah Berkualitas. *Journal of Management*.
- Universitas Islam Negeri Walisongo. (n.d.). *Dokumen Tugas Akhir/Skripsi NIM 1503036048*. Eprints Walisongo.
- Universitas Negeri Yogyakarta. (n.d.). *Pengaruh Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) Terhadap Kinerja Guru*. Eprints UNY.
- Universitas Terbuka. (n.d.). *Manajemen Berbasis Sekolah (IDIK4012 Modul 1)*. Pustaka UT.