

PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SD NEGERI 08 PENARIK KABUPATEN MUKOMUKO

Muji Hartono

Guru Sekolah SD Negeri 08 Penarik Kec.Penarik Kab.Mukomuko

hartonomuji@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to explain the Effect of Administrative Performance on Service Quality at SD Negeri 08 Penatarik. This research is a quantitative study. The sample used was 30 respondents. Data collection techniques are carried out by two methods, namely documentation and questionnaires. Validity test using product moment correlation and reliability test using alpha crombach technique with the help of spss version 26. From the analysis obtained by the results of the study, the administrative performance at SD Negeri 08 Pentarik was included in the moderate criteria. This is evidenced by the results of the questionnaire given to respondents and the number of respondents as many as 21 out of 30 entered into the moderate criteria. Then the quality of service at SD Negeri 08 Pentarik is included in the medium criteria. This is evidenced by the results of the questionnaire given to respondents and the number of respondents as many as 19 out of 30 entered into the moderate criteria. And from a simple regression test, it is known that f count 5.784 and f table $0.05 = 4.18$ there is a positive and significant influence between administrative performance on service quality at SD Negeri 08 Towing. From the data analyzed, the coefficient of determination obtained $r^2 = 0.171$ so the quality of service was influenced by 17.1% of administrative performance, while 82.9% was influenced by other factors that could improve the quality of service at SD Negeri 08 Towing which was not the focus of this study.

Keywords: performance. administration, quality and service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menjelaskan Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan di SD Negeri 08 Penarik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 30 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua metode yaitu dokumentasi dan kuesioner. Uji validitas menggunakan korelasi product moment dan uji reliabilitas menggunakan teknik alpha crombach dengan bantuan spss versi 26. Dari analisis yang diperoleh hasil penelitian bahwa kinerja tata usaha di SD Negeri 08 Penarik masuk kedalam kriteria sedang. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden dan jumlah responden sebanyak 21 dari 30 masuk kedalam kriteria sedang. Kemudian kualitas pelayanan di SD Negeri 08 Penarik masuk kedalam kriteria sedang. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden dan jumlah responden sebanyak 19 dari 30 masuk kedalam kriteria sedang. Dan dari pengujian regresi sederhana diketahui f hitung 5,784 dan f tabel $0,05 = 4,18$ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan di SD Negeri 08 Penarik. Dari data yang dianalisis, koefisien determinasi yang di peroleh $r^2 = 0,171$ jadi kualitas pelayanan mendapat pengaruh sebesar 17,1% dari kinerja tata usaha, sedangkan 82,9% di pengaruhi oleh faktor lain yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di SD Negeri 08 Penarik yang tidak menjadi fokus penelitian ini.

Kata kunci: kinerja. tata usaha, kualitas dan pelayanan

A. PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan merupakan suatu organisasi produksi yang dapat menghasilkan mutu pendidikan yang dibutuhkan oleh para pelanggan/ pelaku pendidikan. Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM). Di dalam lembaga pendidikan pastinya membutuhkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu lembaga pendidikan tersebut. Adapun sumber daya manusia yang terlibat dalam lembaga guna meningkatkan kualitas mutu sekolah tersebut yaitu tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan meliputi ketatausahaan dan keadministrasian sekolah. Guna untuk meningkatkan kualitas yang baik, sekolah tentunya membutuhkan seorang tata usaha yang ahli dalam bidang administrasi.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI No.45 Tahun 2019 tentang organisasi dan tata kerja kementerian pendidikan dan kebudayaan, ketatausahaan merupakan tenaga kependidikan yang bertugas melakukan urusan perencanaan, keuangan, kepegawaian, barang milik negara, persatuan, kearsipan dan kerumah tanggaan direktorat.¹

Keberadaan tenaga tata usaha atau administrasi sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran. Tugas dan fungsi tata usaha tidak bisa dilakukan oleh pendidik karena pekerjaan tata usaha bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Karena menurut fungsi dan tugasnya tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran. Seorang tata usaha memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah bahwa pelaksanaan urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan administrasi kepegawaian
- b. Melaksanakan administrasi keuangan
- c. Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan hubungan administrasi hubungan sekolah dan masyarakat
- e. Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan administrasi kesiswaan
- g. Melaksanakan administrai kurikulum.²

Keberhasilan suatu lembaga atau sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada didalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga atau sekolah tersebut, khususnya yaitu tata usaha yang harus menunjukkan kinerja-kinerja lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik. Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan lembaga untuk memahami dengan seksama

¹Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Ri No 45 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan

²Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.³ Dapat dijelaskan bahwa terdapat lima konsep besar yang harus ada dalam mewujudkan organisasi yang kokoh, yaitu kesesuaian konsep dan pelaksanaan dalam organisasi, solidaritas tim, tetap mengukur dan mengetahui tantangan dan kekuatan, konsep kesungguhan dalam bekerja dan berjuang, serta memiliki kader yang militant (kader yang solid).⁴

Kualitas atau mutu merupakan kepuasan pelanggan atas apa yang di produksi oleh suatu perusahaan atau lembaga pendidikan. Sedangkan kualitas pelayanan yaitu kepuasan pelanggan pendidikan atas kualitas pelayanan ditempat mencari ilmu yang dipilihnya. Sebelum para pelanggan pendidikan berniat untuk menyekolahkan anak-anaknya, tentu yang di lihat terlebih dahulu yaitu kualitas sekolah. Semakin bagus kualitas sekolah tersebut maka akan semakin banyak pelanggan pendidikan yang ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Dan tentunya semakin bagus kualitas sekolah akan semakin tinggi biaya yang dikeluarkan pelanggan.

Biaya merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan.⁵ Untuk meningkatkan kualitas sekolah bahwa sekolah yang berkualitas harus memiliki strategi untuk mencapai kualitas baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik maupun tenaga administrasi.

SD Negeri 08 Penarik memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang belum memadai, belum ahli dan belum berkualitas. Selain memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang belum berkualitas masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Kekurangan tersebut antara lain pengelolaan yang masih belum sempurna serta kedisiplinan kerja yang belum maksimal. Adapun kekurangan lainnya antara lain seperti tata ruang yang belum cukup. Baik dari segi fasilitas yang belum cukup memadai, penggunaan teknologi yang kurang ahli, dan ketidak teraturan penyimpanan arsip. Rumusan Masalah Berdasarkan latar belakang masalah dari penelitian ini adalah *pertama*: Bagaimana Kinerja Tata Usaha di SD Negeri 08 Penarik. *Kedua*: Bagaimana Kualitas Pelayanan di SD Negeri 08 Penarik. *Ketiga*: Apakah terdapat Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan di SD Negeri 08 Penarik. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan di SD Negeri 08 Penarik. Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat bermamfaat baik secara praktis maupun akademik. Mamfaat paraktis di harapkan menjadi masukkan bagi lembaga sekolah yang bersangkutan dan lembaga lain yang ada di kabupaten Mukomuko. Mamfaat teoritis dan akademik di harapkan dapat menjadi tinjauan relepan bagi penelitian selanjutnya.

B. PEMBAHASAN

1. Kinerja Tata Usaha

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas pegawai berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk mencapai kinerja yang baik tentu bukanlah suatu hal yang mudah. Hal ini disebabkan banyaknya hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kerja seorang pegawai baik itu aspek mekanisme organisasi, grup, karakteristik individu, maupun individual.

³ Abdullah Taman, Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa, *Jurnal Nominal Vol 2, No.1*,2013,hlm,101.

⁴ Rofi munawar, *Manajemen Organisasi Dalam Al-Qur'an*, Artikel, wanivisioner.blogspot.com,2009

⁵Iqbal M.A, *Pemikiran Pendidikan Islam*, Yogyakarta,Pustaka Pelajar,2020,h.384

Secara sederhana pengertian kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.⁶ Istilah kinerja berasal dari kata “*Job Performance* atau *actual performance*”, yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Sedangkan Devis menyatakan bahwa “*performance; the outcomes, or and results, are typically measurd in various forms of three criteria; quantity and quality of product and services; level of customer service*”⁷. Maksudnya adalah kinerja merupakan hasil akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kualitas dan kuantitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan.

Menurut Wilson kinerja (*performance*) adalah: “hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job performance*)... ”⁸. Menurut Simamora kinerja adalah: “keadaan atau tingkatan perilaku seseorang yang harus dicapai dengan persyaratan tertentu”.⁹ Sedangkan Colquitt mengatakan performance “*the value of the set of employee behaviors that conatribute, either positively or negatively, to organizarional goal ancomplishment*”. Maksudnya kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi.¹⁰

Dari beberapa pendapat di atas peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Dan hasil akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kualitas dan kuantitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan baik secara positif maupun negatif agar tujuan pendidikan tercapai sesuai dengan harapan yang telah direncanakan oleh suatu lembaga tertentu. Pengertian Tata usaha pada hakikatnya kegiatan tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencari, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi.

The Liang Gie merumuskan “Tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas, menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.”¹¹ Tata usaha terdiri dari dua kata yaitu “Tata” dan “Usaha”. Tata adalah suatu perturan yang harus ditaati, sedangkan usaha ialah suatu usaha dengan mengerahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu maksud. Jadi tata usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja.¹²

Dalam bahasa Belanda tata usaha juga berarti “*administratie*”.¹³ Kata administrasi berasal dari bahasa latin “*administrare*” yang berarti *to manage*. Derivasinya antara lain menjadi “*administratio*” yang berarti *besturiang* atau

⁶Kasmir, *manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*, 2015, hlm.182

⁷Amirrudin. (2017).Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan, *Jurnal Al-Idarah*, Vol.7 No.1.hlm.131

⁸ *Ibid*.hlm,45

⁹ *Ibid*.hlm,45

¹⁰Kasmir, *manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*, 2015, hlm.183

¹¹ Amirrudin. (2017).Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan, *Jurnal Al-Idarah*, Vol.7 No.1.hlm.131

¹²*Ibid*,hlm.131

¹³Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan Dan Tenaga Pendidik*, Yogyakarta, Goayen Pubishing, 2016, hlm.101

pemerintahan. Dalam KBBI, administrasi diartikan sebagai :”*pertama*, usaha atau kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; *kedua*, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan serta mencapai tujuan; *ketiga*, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; *keempat*, kegiatan kantor dan tata usaha”.¹⁴

Secara sempit administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan pencatatan secara tertulis dan penyusunan secara sistematis dari keterangan-keterangan yang ada dengan tujuan agar mudah memperoleh ikhtisarnya secara menyeluruh. Dengan kata lain administarsi tidak lebih daripada sekedar serangkaian aktivitas menghimpun, mencatat , mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap kerjasama.¹⁵

Administrasi merupakan sebuah proses, dalam arti terdiri atas serangkaian kegiatan. Proses tersebut dimulai sejak adanya dua orang atau lebih bersepakat melakukan kerja sama dalam bidang tertentu. Apabila yang disepakati mengenai kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan kantor maka yang terwujud berupa administrasi kantor. Dalam setiap administrasi, baik administrasi perkantoran, administrasi sekolah, administrasi bisnis, maupun administrasi bidang lainnya terdapat dua orang atau lebih yang bekerja sama. Setiap kerjasama dalam administrasi, terlepas dari bentuk proses maupun bidang kerjasamanya, dilakukan dalam rangka mencapai tujuan dan efesiensi. Tujuan tersebut ditetapkan sebelumnya berdasarkan kesepakatan bersama antara piha-pihak yang bekerjasama.¹⁶ Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan ini memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik.¹⁷

Dari beberapa pendapat di atas peneliti menyimpulkan bahwa tata usaha adalah segenap rangkaian, menghimpun, mencatat , mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap kerjasama.

b. Kinerja Tata Usaha

Istilah kinerja berasal dari kata “Job Performance”, yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Menurut T.R Mitchell dalam Sedarmayanti bahwa “Performance = axibility X motivation” dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil perkalian antara kemampuan (hasil perpaduan antara pendidikan, pelatihan, dan pengalama) dengan motivasi (daya pendorong yang membuat orang melakuan sesuatu).¹⁸

Kinerja tenaga administrasi atau tata usaha yang dimaksud adalah hasil kerja yang dicapai oleh tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga tata usaha sekolah yang dijalankan secara maksimal.¹⁹

¹⁴Ridwan.(2018). *Hukum Administrasi Negara (Edsi Revisi)*.Depok : PT.Raja Ravindo Persada.hlm.28

¹⁵*Ibid*.hlm.131

¹⁶Bafadal, Ibrahim. (2012). *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar (Dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi)*.Jakarta:PT.Bumi Aksara.hlm.37

¹⁷Amirrudin. (2017).Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan, *Jurnal Al-Idarah*, Vol.7 No.1.hlm.133

¹⁸Zakhiroh,R.(februari 2013)Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi.*Jurnal Didaktikal*,Vol.19.No.2.hlm,62

¹⁹ *Ibid*,hlm,62

Menurut peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah bahwa pelaksanaan urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

1. Melaksanakan administrasi kepegawaian
2. Melaksanakan administrasi keuangan
3. Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
4. Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
5. Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
6. Melaksanakan administrasi kesiswaan
7. Melaksanakan administrasi kurikulum²⁰

Kemudian Depdiknas menyatakan bahwa fungsi tenaga tata usaha sekolah adalah sebagai berikut:

1. Membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan surat menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran.
2. Pelaksanaan urusan kepegawaian bertugas membantu dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah/madrasah.
3. Pelaksanaan urusan keuangan bertugas membantu dalam mengelola keuangan sekolah/madrasah.
4. Pelaksanaan urusan perlengkapan/logistik bertugas membantu dan mengelola perlengkapan/logistik sekolah/madrasah.
5. Pelaksanaan sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu kepala tata usaha/kepala subbagian tata usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.²¹

Dalam penelitian ini kinerja tata usaha merupakan serangkaian kegiatan aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap kerjasama dalam lembaga pendidikan yang dilakukan seorang tata usaha atau tenaga kependidikan yang ada di dalam sekolah tersebut.

c. Tugas Dan Fungsi Tata Usaha

1. Tugas Tata Usaha

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengelola dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan.²² Tugas tata usaha juga mencatat tentang segala sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi (kantor, sekolah, organisasi, dan lain-lain untuk digunakan sebagai bahan keterangan seorang pemimpin. Tugas tata usaha sekolah adalah menyediakan berbagai fasilitas material serta mengaturnya seperti jadwal pelajaran, penggunaan peralatan, tempat ujian dan lain-lain.

²⁰ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

²¹ Rufqotuz Zahiroh. Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi. *Jurnal Didaktikal*, vol.19 no.2 februari 2013.hlm,63

²²Hadari Nawawi.(1992).*Administrasi Pendidikan*. Jakarta;Haji Masagung.h.54

Dalam buku Kompri, tugas staf administrasi /tata usaha dalam sehari-hari mencakup:

- 1) Membuat dan mengagendakan seluruh surat-surat yang beredar
- 2) Menyiapkan seluruh keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh *top management*, termasuk pengagendaan surat, pertemuan, kunjungan, dan implementasi system yang dibuat *top management*
- 3) Mengajukan usulan investasi dan pengadaan barang kepada *top management*, dan mengurus pengadaannya apabila telah disetujui
- 4) Menyusun dan mengkoordinasikan konsep pengelolaan administrasi surat menyurat yang tertib, dan dapat dipertanggung jawabkan
- 5) Membuat bank data yang dapat diakses dan ditampilkan secara cepat, tepat, dan dapat dipahami dengan mudah.²³

Tugas-tugas yang dikemukakan dapat dikembangkan sesuai keperluan dan kemampuan. Adapun tugas tata usaha sebagai berikut : 1) Menata surat menyurat, 2) Mengelola administrasi pengajaran, 3) Mengelola registrasi siswa, 4) Menyusun laporan-laporan, 5) Menata situasi sekolah, dan 6) Mengelola registrasi material sekolah.²⁴

Tugas tata usaha sekolah yaitu mengelola, menyusun, mencatat, menyimpan, menata, dan mendokumentasikan segenap kegiatan sekolah untuk memudahkan sekolah dalam membuat suatu keterangan yang dibutuhkan oleh sekolah.

2. Fungsi tata usaha

Menurut Nur Aedi tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah dibagi menjadi sembilan tugas pokok yaitu: 1) Tugas pokok urusan administrasi, 2) Tugas pokok bendaharawan sekolah, 3) Tugas pokok inventarisasi dan perlengkapan, 4) Tugas pokok administrasi kepegawaian, 5) Tugas pokok administrasi kesiswaan, 6) Tugas pokok pengelolaan persuratan, 7) Tugas pokok pengelolaan perpustakaan, 8) Tugas pokok pengelolaan laboratorium, 9) Tugas pokok pembantu/penjaga sekolah.²⁵

Pekerja tata usaha sekolah meliputi rangkaian aktivitas (fungsi), yaitu: menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerjasama, yaitu:

- 1) Menghimpun, yaitu kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap dipergunakan apabila diperlukan
- 2) Mencatat, yaitu meliputi kegiatan dengan berbagai alat tulis-menulis mengenai keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga terwujudlah tulisan-tulisan yang dapat dibaca, dikirim, atau disimpan
- 3) Mengelola, yaitu bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna atau lebih jelas untuk dipakai
- 4) Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan

²³ Kompri.2017. *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*. Jakarta:kencana

²⁴ Syarifuddin.2002. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Jakarta:Grasindo.hlm,55

²⁵Amirrudin.(2017).Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan, *Jurnal Al-Idarah*, Vol.7 No.1,n.137

- 5) Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari pihak pertama ke pihak lain
- 6) Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang sama.²⁶

Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan.

d. Indikator Tata Usaha

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah bahwa pelaksanaan urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut :

1. Melaksanakan administrasi kepegawaian
 - a) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidikan dan tenaga kependidikan
 - b) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
 - c) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
 - d) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepegawaian (DUK)
 - e) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
 - f) Menyiapkan format-format kepegawaian
 - g) Memproses kepangkatan, mutasi dan promosi pegawai
 - h) Menyusun laporan kepegawaian
 - i) Membuat layanan system informasi dan pelaporan kepegawaian
 - j) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian
2. Melaksanakan administrasi keuangan
 - a) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal
 - b) Membantu pimpinan mengatur arus dana
 - c) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
 - d) Membantu pelayanan system informasi dan pelaporan keuangan
 - e) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan
3. Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
 - a) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
 - b) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
 - c) Mengadakan sarana dan prasarana
 - d) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
 - e) Mendistribusikan sarana dan prasarana
 - f) Memelihara sarana dan prasarana
 - g) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
 - h) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
 - i) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
 - j) Membuat layanan system informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
 - k) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana
4. Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
 - a) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
 - b) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders)

²⁶*Ibid*.h,137

- c) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
 - d) Mempromosikan sekolah/madrasah
 - e) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
 - f) Melayani tamu sekolah/madrasah
 - g) Membantu layanan system informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat
5. Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- a) Menerapkan peraturan kesekretariatan
 - b) Melaksanakan program kesekretariatan
 - c) Mengelola surat masuk dan keluar
 - d) Membuat konsep surat
 - e) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
 - f) Menyusutkan surat/dokumen
 - g) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - h) Membuat layanan system informasi dan pelaporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - i) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan
6. Melaksanakan administrasi kesiswaan
- a) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
 - b) Membantu kegiatan masa orientasi
 - c) Membantu mengatur rasio peserta didik perkelas
 - d) Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik
 - e) Membantu data statistik peserta didik
 - f) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala
 - g) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
 - h) Mendokumentasikan program pengembangan diri
 - i) Membuat layanan system informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan
 - j) Memanfaatkan TIK untuk megadministrasikan urusan kesiswaan
7. Melaksanakan administrasi kurikulum
- a) Mendokumentasikan standar isi
 - b) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
 - c) Mendokumentasikan silabus
 - d) Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar
 - e) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
 - f) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
 - g) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidik dan pemerintah
 - h) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
 - i) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran
 - j) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal
 - k) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus
 - l) Mendokumentasikan pemetaan komperensi dasar tiap mata pelajaran persemester
 - m) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP
 - n) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai-Nilai (DKN)
 - o) Membantu menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar permata pelajaran
 - p) Menyusun daftar buku-buku wajib

- q) Membuat layanan system informasi dan pelaporan administrasi kurikulum
- r) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan.²⁷

Indikator kinerja tata usaha yaitu melaksanakan administrasi kepegawaian, melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi penyuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, serta melaksanakan administrasi kurikulum.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki dua konsep yang berbeda antara konsep absolut dan konsep relatif. Dalam konsep absolut sesuatu barang disebut berkualitas bila memiliki standar tertinggi dan sempurna. Artinya barang tersebut sudah tidak ada yang melebihi. Dalam konsep ini kualitas mirip dengan suatu kebaikan, kecantikan, kepercayaan yang ideal tanpa ada kompromi. Kualitas dalam makna absolut adalah yang terbaik, tercantik, terpercaya. Bila dipraktikkan dalam dunia pendidikan konsep kualitas absolut ini bersifat elastis karena hanya sedikit lembaga pendidikan yang akan mampu menawarkan kualitas tertinggi kepada peserta didik dan hanya sedikit siswa yang akan mampu membayarnya.²⁸

Terdapat banyak defenisi tentang kualitas. Ada yang menyebutkan bahwa kualitas atau mutu adalah suatu nilai atau suatu keadaan. Namun pada umumnya kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut: *Pertama*, meliputi usaha atau memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. *Kedua*, mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. *Ketiga*, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.²⁹

Dalam dunia pendidikan mutu atau kualitas menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan. Mutu sendiri menurut J.M Juran adalah “kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya”. Sedangkan menurut W. Edward Deming ”mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa depan”.³⁰

Pendidikan merupakan suatu jenis usaha dalam bidang jasa. Dalam melakukan pengukuran mutu pendidikan ini sedikit mengalami kesulitan karena karakteristik jasa tidak tampak. Walaupun demikian industri jasa/pendidikan dapat mengukur suatu mutu untuk kemajuan industri jasa tersebut. Terdapat dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan menurut Eka Prihatin dalam buku “teori administrasi pendidikan” antara lain sebagai berikut:

- a. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa
- b. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
- c. *Knowing the costumer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak

²⁷Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standard Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

²⁸Nurkholis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Jakarta:Grasindo,2006, h.67

²⁹*Ibidh*.hlm,68

³⁰Amirudin, Kinerja Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, *Jurnal Al-Idarah*, Vol 7 No.1 (Juni 2017) ,hlm139

- d. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- e. *Realibility*, yaitu konsisten kinerja pemberi jasa dalam memenuhi janji penerima jasa
- f. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa
- g. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa
- h. *Acess*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
- i. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal.³¹

Dari beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa kualitas disebut juga sebagai mutu yang artinya adalah alat ukur yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan pelanggan dalam lembaga pendidikan seperti komunikasi, ketanggapan, keterampilan, kehandalan, simpati, kesopanan dan konsisten kerja yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada pelanggan pendidikan.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.³² Menurut Sutopo dan Suryanto “pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan”. Sedangkan menurut Haksever menyatakan bahwa “jasa atau pelayan (*Service*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kegunaan psikologis”.³³

Secara etimologi Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan “pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki. Dengan hal tersebut menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut: 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sifatnya berlawanan dengan barang jadi. 2) Pelayanan pada kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial. 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.³⁴

Dari beberapa pendapat di atas maka pelayanan merupakan usaha apa saja yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan semaksimal mungkin, pelayanan merupakan tindakan dan kegiatan yang pada

³¹ *Ibid.* hlm, 139

³² Kanedi Indra, Dkk, Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu, *Jurnal Pseudocode*, Vol.4, No.1 (Februari 2017), H.38

³³ Fiki, Sirhan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. Vol.3, No.1 (Januari 2016). h, 121

³⁴ Kanedi Indra, dkk, Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu, *Jurnal Pseudocode*, Vol.4, No.1 (Februari 2017), h.39

dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan karena pelayanan sifatnya tidak dapat diraba.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan.³⁵

Terdapat enam macam perbedaan jasa pelayanan dibandingkan dengan produksi barang, yaitu:

- 1) Jasa pelayan biasanya terjadi kontak langsung antara penyedia jasa dengan pengguna terakhir, maka kualitas bergantung pada orang yang memberikan pelayanan dan orang yang menerima pelayanan
- 2) Jasa harus diberikan secara tepat waktu karena pelayanan dikonsumsi secara langsung pada saat jasa itu diberikan. Kualitas jasa dilakukan sebelum dan selama jasa tersebut diberikan. Adanya kontak langsung tersebut memungkinkan adanya evaluasi dan *feedback* yang merupakan sarana utama untuk mengukur kepuasan pelanggan
- 3) Jasa pelayan tak dapat ditambal sulam atau diperbaiki. Oleh karena itu, penting sekali untuk ditetapkan standar pelayanan dari tahap awal. Selain itu dalam memberikan pelayanan memungkinkan untuk terjadinya kesalahan manusia
- 4) Jasa pelayanan berkaitan dengan masalah-masalah yang tidak kelihatan sehingga sulit sekali untuk menggambarkan seperti apa keinginan pelanggan. Dalam jasa pelayanan lebih banyak menyangkut proses daripada hasil akhirnya
- 5) Jasa pelayanan biasanya diberikan secara langsung kepada pelanggan oleh pegawai junior, sedangkan pegawai senior berada jauh dari pelanggan. Oleh karena itu, pegawai junior terutama yang di garda depan (*front line*) harus dimotivasi untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya
- 6) Sangat sulit untuk mengukur keberhasilan output dan produktivitas jasa pelayanan. Satu-satunya indikator kinerja jasa pelayan adalah kepuasan pelanggan. Dalam hal ini ukuran-ukuran yang tidak tampak merupakan faktor kesuksesan yang penting seperti perhatian, kesopanan, keramahan dan pemberian bantuan.³⁶

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan mutu yang menjadi keberhasilan pencapaian pendidikan yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memiliki bahkan melebihi harapan dan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan pelayanan yang mereka terima.

d. Bentuk-bentuk Layanan

1) Layanan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi dan bidang yang tugasnya memberi penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

³⁵Sulistiyawati A.M.N, Seminari N.K, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar, *Jurnal Manajemen Unud*, Vol.4 No.8 (2015),h.2319

³⁶Nurkholis.(2006). *Manajemen Berbasis Sekolah*, Jakarta:Grasindo.h,70

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. Artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu standar pameran barang-barang hasil tambang, harus menguasai masalah-masalah tambang meskipun hanya garis-garis besar saja.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan bagi mereka.
- c) Meski dalam keadaan sepi tidak boleh bercerita dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melakukan tugas, tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan keasikan/keseruan cerita.

2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga segi perannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayanin, satu hal yang paling harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan mengirim kepada yang bersangkutan).

3) Pelayanan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan itu memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan ini yaitu:

- a) Adanya kesungguhan dalam melakukan kerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
- b) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang diisyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih mendapatkan pendidikan/ pelatihan sepadan.³⁷

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Eka Prihatin terdapat dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan antara lain sebagai berikut:

1. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa.
2. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
3. *Knowing the costumer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak
4. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
5. *Realibility*, yaitu konsisten kinerja pemberi jasa dalam memenuhi jani pemenerima jasa
6. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa

³⁷Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara. 2006. h, 190

7. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa
8. *Acess*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
9. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal.³⁸

Menurut Sri Minarti kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan.³⁹ Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka.

Adapun Menurut Zeithmal dan Kloter dimensi pengukur jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) *Kehandalan (Reliability)*

Zeithaml (2000) "*reliability*" adalah kemampuan dan kehandalan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Sedangkan menurut Kloter (2001) "*reliability*" yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu.⁴⁰ Adapun menurut Zeithma dkk dimensi kualitas tersebut memiliki indikator sebagai berikut:

- (1) kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- (2) memiliki standar pelayanan yang jelas
- (3) kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- (4) keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.⁴¹

b) *Ketanggapan (Responsiveness)*

Menurut Zeithmal (2000) "*responsiveness*" adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Menurut Kloter (2001) "*responciveness*" yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.⁴² Adapun menurut Zeithma dkk dimensi kualitas tersebut memiliki indikator sebagai berikut:

- (1) merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- (2) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- (3) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- (4) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- (5) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

³⁸ Amirudin, *Loc. Cit.* hlm.139

³⁹ *Ibid.* hlm,140

⁴⁰ Fiki Sirhan, dkk, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol.3, No.1 (Januari,2016) H.121

⁴¹ Ismail Nurdin. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendiki.2019. hlm,58

⁴² Fiki Sirhan, *Loc. Cit.* hlm.121

(6) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.⁴³

c) Jaminan (*Assurance*)

Menurut Kloter (2001) "*assurance*" yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff*, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan. Rangkut (2002), "*assurance*" yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.⁴⁴ Adapun menurut Zeithma dkk dimensi kualitas tersebut memiliki indikator sebagai berikut:

- (1) petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- (2) petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- (3) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- (4) petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.⁴⁵

d) Empati (*Empathy*)

Menurut Kloter (2001), *empati* yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Sedangkan menurut Ranguti (2002) "*empati*" yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.⁴⁶ Adapun menurut Zeithma dkk dimensi kualitas tersebut memiliki indikator sebagai berikut:

- (1) mendahulukan keinginan pemohon/pelanggan
- (2) petugas melayani dengan sikap ramah
- (3) petugas melayani dengan sikap sopan santun
- (4) petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- (5) petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan.⁴⁷

e) Bukti Langsung (*Tangible*)

Menurut Zeithmal (2000) "*tangible*" adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil. Adapun menurut Kloter (2001) "*tangible*" yaitu menunjukkan pada fasilitas fisik peralatan *personil* dan media komunikasi.⁴⁸ Adapun menurut Zeithma dkk dimensi kualitas tersebut memiliki indikator sebagai berikut:

- (1) penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- (2) kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- (3) kemudahan dalam proses pelayanan
- (4) kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- (5) kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- (6) penggunaan alat bantu dalam pelayanan.⁴⁹

Dalam melakukan pelayanan tata usaha harus memiliki kehandalan, jaminan, rasa tanggap, dan empati terhadap pelanggan. Sikap sopan, santun,

⁴³ Ismail Nurdin, *Loc. Cit.* hlm,58

⁴⁴ Fiki Sirhan, dkk, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol.3, No.1 (Januari,2016) H.121

⁴⁵ Ismail Nurdin. *Op. Cit.* hlm,59

⁴⁶ Fiki Sirhan, *Loc. Cit.*, hlm.121

⁴⁷ Ismail Nurdin. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.2019.hlm,59

⁴⁸ Fiki Sirhan, dkk, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol.3, No.1 (Januari,2016) H.121

⁴⁹ Ismail Nurdin. *Op. Cit.* hlm,58

ramah, peduli, rasa senang dan kenyamanan harus diterapkan agar pelanggan merasa puas dengan kebutuhan yang diharapkan.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode pendekatan penelitian secara kuantitatif. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian jenis survey dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian survey yang dimaksud adalah bersifat menjelaskan hubungan kasual dan pengujian hipotesis. Pada metode survey informasi di dapatkan dari responden dengan menggunakan angket. Penyebaran angket digunakan untuk mendapatkan data yang nyata dan bersifat kuantitatif, kemudian dianalisis dengan analisis kuantitatif untuk menguji hipotesis. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel dari objek penelitian. Dalam penelitian ini ada dua instrumen yang dibuat yaitu: pertama: Instrumen untuk mengukur kinerja tata usaha, kedua: instrumen untuk mengukur kualitas layanan. Jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumentasi, Kuesioner. Teknik Analisis Data adalah teknik analisis pendahuluan, Analisis Deskriptif. Hipotesis Statistik dengan menggunakan uji statistik dapat digunakan beberapa metode tergantung dari perumusan masalah dan jenis data yang digunakan.⁵⁰ Pada penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis asosiatif (hubungan). Yaitu untuk menganalisis hubungan antara dua variabel, dan untuk mengetahui bagaimana variabel x mempengaruhi variabel y kaitanya dengan hubungan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan.

$H_0: p = 0$: tidak terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan

$H_1: p \neq 0$: terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan

Untuk uji hipotesis, peneliti menggunakan rumus *Product Moment*, untuk menguji variabel x dan variabel y apakah ada hubungannya atau tidak dengan aplikasi *spss versi 26*. Adapun rumus *Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

N = Banyaknya subjek yang dikenai tes

$\sum XY$ = Jumlah hasil dari perkalian skor x dan y butir soal

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor x

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor y⁵¹

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Data

1. Uji Validitas Kinerja Tata Usaha

Pelaksanaan uji validitas data dilakukan terhadap 30 responden yang terdiri dari 70 pertanyaan tentang kinerja tata usaha, angket pertanyaan dapat dilihat pada lampiran (*lampiran 1*). Adapun jumlah skor uji validitas yang diperoleh dapat dilihat pada lampiran (*lampiran 2*). Dan tabulasi data tes yang di ujikan validitasnya dapat dilihat pada lampiran. (*Lampiran 4*)

⁵⁰ Siregzar sofyan.2012.*Statistik Deskripsi Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta:Raja Grafindo Persada.h.211

⁵¹ Sugiyono.*Loc. Cit*.hlm,255

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *spss versi 26*. Untuk mengetahui validitasnya, maka dilanjutkan dengan melihat tabel nilai koefisien "r" *product momen* dengan terlebih dahulu mencari "Df" dengan rumus $DF = N - nr$ dan hasil $DF = 30 - 2 = 28$.

Dari jumlah sampel dan kontruks r tabelnya sebesar 0,361. Peneliti menggunakan rumus korelasi *Produc Moment* dengan taraf signifikan sebesar 0,5 atau 5% dengan jumlah responden sebanyak 30.

Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa ada 40 item pertanyaan memiliki r hitung > r tabel dan bernilai positif, dengan demikian 30 item pertanyaan r hitung < r tabel. Jadi 40 item pertanyaan dinyatakan valid dan pertanyaan layak dijadikan angket pertanyaan.

2. Uji Reliabilitas Kinerja Tata Usaha

Untuk mengetahui reliabilitas tes peneliti menggunakan *spss versi 26* dan metode *Alpha Crombach* dengan kriteria jika hasil *Alpha* hitung lebih besar dari 0,6 untuk data yang disajikan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan *spss versi 26* sebagai berikut:

Tabel 7
Uji Reliabilitas Kinerja Tata Usaha
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	70

Sumber data : output spss 26 yang di olah, 2022

Hasil uji reliabilitas yang di peroleh ialah 0,930 > 0,60, jadi item pertanyaan dalam penelitian ini reliabel karena sudah konsisten dalam mengukur kuesioner item kinerja tata usaha.

3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan uji validitas data dilakukan terhadap 30 responden yang terdiri dari 25 item pertanyaan tentang kualitas pelayanan. Adapun tabualasi data tes yang akan diujikan validitasnya dapat dilihat pada lampiran. (*Lampiran 3*)

Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa ada 21 item pertanyaan memiliki r hitung > r tabel dan bernilai positif, dengan demikian 4 item pertanyaan r hitung < r tabel. Jadi 21 item pertanyaan dinyatakan valid dan pertanyaan layak dijadikan angket pertanyaan.

4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui reliabilitas tes peneliti menggunakan *spss versi 26* dan metode *Alpha Crombach* dengan kriteria jika hasil *Alpha* hitung lebih besar dari 0,6 untuk data yang disajikan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Berikut tabel hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *spss versi 26*:

Tabel 8
Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	25

Sumber data : output spss 26 yang di olah, 2022

Hasil uji reliabilitas dengan program *spss* koefisien *Alpha Crombach* diperoleh 0,875 > 0,60. Jadi item pertanyaan dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan karena reliabel dan konsisten.

Hasil perhitungan uji reliabilitas dari variabel (x) Kinerja Tata Usaha yaitu sebesar 0,930 dan variabel (y) Kualitas Pelayanan sebesar 0,875 sehingga dapat disimpulkan

bahwa angket yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai *Alpha* hitungnya $> 0,60$. Jadi alat ukur pada penelitian ini mampu mengukur konsistensi item angket kinerja tata usaha dan kualitas pelayanan.

A. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

a. Deskriptif Data

(1) Kinerja Tata Usaha Di SD Negeri 08 Penarik

Kinerja tata usaha di SD Negeri 08 Penarik dapat diketahui dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari responden melalui penyebaran angket yang valid dan reliabel. Adapun data yang akan dianalisis dapat dilihat pada tabel analisis data tabulasi variabel x (*Lampiran 6*). Kemudian data disusun kedalam tabel distribusi frekuensi (*Lampiran 8*).

Setelah data diperoleh lalu didistribusikan selanjutnya adalah mencari nilai mean dan *standar deviasi* dengan menggunakan *spss versi 26*. Berikut tabel hasil *standar deviasi* kinerja tata usaha:

Tabel 9
Standar Deviasi Dan Mean

skor_kualitas		
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		102.10
Median		101.00
Std. Deviation		7.107
Sum		3063

Sumber data : output spss 26 yang di olah,2022

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai *standar deviasi* sebesar 7,107 dan nilai meannya sebesar 102,10 maka langkah selanjutnya adalah memasukkan nilai mean dan *standar deviasi* kedalam rumus TSR (tinggi, sedang, dan rendah) sebagai berikut:

Tinggi = $M + 1.SD$

= $102,10 + 1. 7,107 = 109,207$

Sedang = $M - 1.SD$ sampai $M + 1. SD$

= $102,10 - 1. 7,107$ sampai $102,10 + 1. 7,107$

= 94,993 sampai 109,207

Rendah = $M - 1.SD$

= $102,10 - 1. 7,107 = 94,933$

Dari skor yang diperoleh maka dapat disimpulkan:

- a) yang memperoleh skor 109,207 keatas sebanyak 5 responden
- b) yang memperoleh skor 94,993 sampai 109,207 sebanyak 24 responden
- c) yang memperoleh skor dibawah 94,993 sebanyak 4 responden

Berdasarkan kriteria diatas, maka dapat diuraikan presentase pada tabel berikut:

Tabel 10
Kinerja Tata Usaha Di SD Negeri 08 Penarik

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	5	16,7%
2	Sedang	21	70%
3	Rendah	4	13,3%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Suharsimi Arikunto,Hlm,151

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja tata usaha di SD Negeri 08 Penarik tahun ajaran 2021/2022 termasuk kedalam kriteria sedang karena hasil nilai mean sebesar 102,10 terletak pada kriteria 94,993 sampai 109,207 dengan nilai persentase sebesar 70% (persentase) dari responden. Hal ini sesuai dengan dokumentasi kinerja tata usaha yang ada di SD Negeri 08 Penarik.

1) Kualitas Pelayanan Di SD Negeri 08 Penarik

Kualitas pelayanan di SD Negeri 08 Penarik dapat diketahui dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari responden melalui penyebaran angket yang valid dan reliabel.

Adapun data yang akan dianalisis dapat dilihat pada tabel analisis data tabulasi variabel y (*Lampiran 7*). Kemudian data disusun kedalam tabel distribusi frekuensi (*Lampiran 10*). Setelah data diperoleh lalu didistribusikan selanjutnya adalah mencari nilai mean dan *standar deviasi* dengan menggunakan *spss versi 26*. Berikut tabel hasil *standar deviasi* kualitas pelayanan:

Tabel 11
Standar Deviasi Dan Mean

Skor_kualitas		
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		83.33
Median		82.00
Std. Deviation		8.389
Sum		2500

Sumber data : output spss 26 yang di olah,2022

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai *standar deviasi* sebesar 8,389 dan nilai meannya sebesar 83,33 maka langkah selanjutnya adalah memasukkan nilai mean dan *standar deviasi* kedalam rumus TSR (tinggi, sedang, dan rendah) sebagai berikut:

$$\text{Tinggi} = M + 1.SD$$

$$= 83,33 + 1. 8,389 = 91,719$$

$$\text{Sedang} = M - 1.SD \text{ sampai } M + 1. SD$$

$$= 83,33 - 1. 8,389 \text{ sampai } 83,33 + 1. 8,389$$

$$= 74,941 \text{ sampai } 91,719$$

$$\text{Rendah} = M - 1.SD$$

$$= 83,33 - 1. 8,389 = 74,941$$

Dari skor yang diperoleh maka dapat disimpulkan:

- yang memperoleh skor 91,719 keatas sebanyak 2 responden
- yang memperoleh skor 74,941 sampai 91,719 sebanyak 26 responden
- yang memperoleh skor dibawah 74,941 sebanyak 9 responden

Berdasarkan kriteria diatas, maka dapat diuraikan presentase pada tabel berikut:

Tabel 12
Kinerja Tata Usaha Di SD Negeri 08 Penarik

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	9	30%
2	Sedang	19	63,3%
3	Rendah	2	6,7%

Jumlah	30	100%
--------	----	------

Sumber Data: Suharsimi Arikunto, Hlm, 151

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di SD Negeri 08 Penarik tahun ajaran 2021/2022 termasuk kedalam kriteria sedang karena hasil nilai mean sebesar 83,33 terletak pada kriteria 74,941 sampai 91,719 dengan nilai persentase sebesar 63,3% (persentase) dari responden. Hal ini sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan SD Negeri 08 Penarik.

b. Uji Prasyarat Tes

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui bahwa sebaran data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggambarkan bahwa sampel yang di ambil berasal dari populasi yang berdistribusi secara normal. Adapun hasil data yang telah di uji normalitas dapat dilihat pada tabel jumlah skor indikator uji normalitas kinerja tata usaha dan kualitas pelayanan pada lampiran (Lampiran 6, Lampiran 7).

Setelah disajikan data yang akan dianalisis, guna memudahkan penganalisisan data terlebih dahulu kemudian pengujian normalitas dilakukan menggunakan teknik *kolmogorov smirnov*. Kriterianya adalah nilai p value sig lebih besar dari 0,05 disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13

**Hasil Uji Normalitas Kolmogorov smirnov
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.63659726
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.058
Test Statistic		.106
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber data : output spss 26 yang di olah, 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan rumus *Kolmogorov smirnov* nilai signifikan *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 0,200 > 0,05 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel data berdistribusi normal.

2) Uji Homogenitas

Uji normalitas dan uji homogenitas merupakan syarat utama untuk uji linearitas. Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui homogen tidaknya variabel x dan variabel y. Untuk menguji homogenitas teknik analisis yang sering digunakan yaitu *Levene Test* pada *spss versi 26*. Dengan kriterianya adalah nilai p value sig lebih besar dari 0,05. Hasil uji homogenitas dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 14

**Uji Homogenitas
 Test of Homogeneity of Variances**

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kinerja	Based on Mean	.360	1	58	.551

kualitas	Based on Median	.158	1	58	.692
	Based on Median and with adjusted df	.158	1	55.090	.692
	Based on trimmed mean	.332	1	58	.567

Sumber data : output spss 26 yang di olah,2022

Berdasarkan hasil uji homogenitas dengan rumus *Leavene* nilai *Based on Mean* signifikannya yaitu sebesar $0,567 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi homogen.

3) Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan persyaratan penting untuk melakukan uji regresi sederhana dan uji koefisien korelasi. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian linearitas dibantu *spss versi 26* dengan menggunakan *Test For Linearity*. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15
Hasil Uji Linearitas
ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kualitas * kinerja	Between Groups	1389.667	15	92.644	1.992	.103
	(Combined) Linearity	349.456	1	349.456	7.515	.016
	Deviation from Linearity	1040.211	14	74.301	1.598	.196
	Within Groups	651.000	14	46.500		
	Total	2040.667	29			

Sumber data : output spss 26 yang di olah,2022

Deviation From Linearity menunjukkan penyimpangan dari pola linear jika penyimpangan ini signifikan ($\text{sig} < 0,05$) itu artinya data tidak linear. Dan hasil dari uji linearitas diatas nilai signifikansinya *Deviation From Linearity* $0,196 > 0,05$ maka kinerja tata usaha dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linear.

2. Pengujian Hipotesis Penelitian

a. Uji Regresi Sederhana

Uji regresi sederhana digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh kinerja tata usaha (x) terhadap kualitas pelayanan (y). pengujian regresi dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 16
Persamaan Regresi x dan y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33.322	20.840		1.599	.121
Kinerja	.490	.204	.414	2.405	.023

a. Dependent Variable: kualitas

Sumber data : output spss 26 yang di olah,2022

Persamaan regresi yang dihasilkan $Y = 33,322 + 0,490 X$. Dari hasil dapat disimpulkan apabila kinerja tata usaha ditingkatkan maka akan terjadi peningkatan yang signifikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,490.

Selanjutnya hasil persamaan regresi perlu di uji signifikannya. Pengujian signifikansi regresi dihitung menggunakan p value Sig. Berikut tabel uji signifikansi dengan menggunakan uji F:

Tabel 17
Hasil F Hitung
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	349.456	1	349.456	5.786	.023 ^b
	Residual	1691.211	28	60.400		
	Total	2040.667	29			

a. Dependent Variable: kualitas

b. Predictors: (Constant), kinerja

Sumber data : *output spss 26 yang di olah,2022*

Dari perhitungan uji F diketahui bahwa nilai F hitung 5,786 sesuai dengan kriteria pengujian signifikansi bahwa F hitung harus lebih besar dari F tabel diperoleh hasil $5,786 > 4,18$ dengan tingkat signifikansi $0,023 < 0,05$ maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel x dengan kata lain terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan, yaitu H_1 diterima dan H_0 ditolak.

b. Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk membuktikan dugaan adanya hubungan antara pengaruh kinerja tata usaha (x) terhadap kualitas pelayanan (y). Uji koefisien korelasi dibantuan *spss versi 26* dan nilai koefisien korelasi dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 18
Acuan interpretasi Koefisien Korelasi

Interval korelasi	Tingkat Hubungan
0.00-0.199	Sangat Rendah
0.20-0.399	Rendah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.799	Kuat
0.80-0.1.00	Sangat Kuat

Sumber : *Kasmidi 2014.,Hlm.132*

Tabel 19
Hasil Uji koefesie1 korelasi
Correlations

		Kinerja	Kualitas
Kinerja	Pearson Correlation	1	.414*
	Sig. (2-tailed)		.023
Kualitas	N	30	30
	Pearson Correlation	.414*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	
	N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber data : *output spss 26 yang di olah,2022*

Besarnya nilai *Pearson Corelation* pada uji koefisien korelasi yaitu 0,414. Variabel kinerja tata usaha terhadap variabel kualitas pelayanan memiliki korelasi dengan derajat hubungan yaitu korelasinya sedang dan bentuk hubungannya adalah positif. Sedangkan nilai signifikannya $0,023 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1

diterima. Hal ini sesuai dengan dokumentasi kinerja tata usaha yang ada di SD Negeri 08 Penarik. Jadi artinya ialah semakin tinggi kinerja tata usaha maka semakin tinggi kualitas pelayanan dan begitupun sebaliknya semakin rendah kinerja tata uaha maka semakin rendah kualitas pelayanan.

c. Uji Determinasi

Uji determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefesien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20
Hasil Koefesien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.414 ^a	.171	.142	7.772

a. Predictors: (Constant), kinerja

b. Dependent Variable: kualitas

Sumber data : output spss 26 yang di olah, 2022

Besarnya nilai korelasi R hitung sebesar 0,414 dari hasil perhitungan di atas dan diperoleh koefesien determinasi atau R square sebesar 0,171 bahwa pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan sebesar 17,1% dan selebihnya 82,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Di SD Negeri 08 Penarik Tahun Ajaran 2021/2022

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh tenaga pendidik dan kepada siswa/siswi kelas 6 SD Negeri 08 Penarik sebagai responden dan teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan *spss versi 26*. Selanjutnya peneliti akan menyajikan pembahasan terhadap hasil penelitian tersebut yaitu pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Di SD Negeri 08 Penarik.

Tata usaha adalah segenap rangkaian menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap kerja sama yang dibutuhkan organisasi. Tata usaha SD Negeri 07 Teramangn Jaya sudah memenuhi kriteria dalam melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi penyuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, dan melakukan administrasi kurikulum agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tenaga pendidik dan siswa/siswi sehingga akan tercapai semua tujuan yang telah di tetapkan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Kualitas pelayanan merupakan mutu yang menjadi keberhasilan pencapaian pendidikan yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memiliki bahkan melebihi harapan dan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan pelayanan yang mereka terima. Jika pelayanan jasa yang diterima sesuai harapan pelanggan maka kualitas pelayanan di artikan sebagai kualitas yang baik. Sebaliknya, jika pelayanan jasa yang diterima rendah dari harapan pelanggan maka kualitas pelayanan di artikan sebagai kualitas yang buruk. Dengan demikian baik dan buruknya pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan dari hasil analisis instrumen kinerja tata usaha dan kualitas pelayanan, semua item pertanyaan yang telah di uji kepada responden dinyatakan valid dan reliabel. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat utama untuk mendapatkan penelitian yang valid dan reliabel.

Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan secara positif dan signifikan. Hasil analisis menunjukkan besarnya nilai regresi f hitung 5,786 lebih besar dari f tabel 4,18. Hasil penelitian tersebut memiliki arti bahwa hipotesis berbunyi "Terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan" diterima. Besarnya pengaruh yang diberikan oleh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan sebesar 17,1% dan selebihnya 82,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan bukan menjadi fokus penelitian ini.

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Di SD Negeri 08 Penarik tahun ajaran 2021/2022 adalah kategori sedang. Kinerja tata usaha yang diberikan oleh SD Negeri 08 Penarik tahun ajaran 2021/2022 termasuk kedalam kategori sedang begitu juga dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hitungan statistik besarnya pengaruh yang diberikan oleh kinerja tata usaha ternyata kualitas pelayanan mendapat pengaruh sebesar 17,1%, sedangkan 82,9% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak mejadi fokus dari penelitian ini. Dengan demikian kinerja tata usaha di SD Negeri 08 Penarik mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian yang peneliti kemukakan, maka peneliti memberikan saran-saran terbukti melalui perhitungan dengan kategori sedang untuk kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh seluruh tenaga pendidik, kependidikan dan siswa di SD Negeri 08 Penarik. Hendaknya kinerja tata usaha dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanannya, karena maju atau tidaknya suatu lembaga dapat dari faktor kualitas pelayanannya. Kategori sedang pada kinerja tata usaha hendaknya pihak sekolah memberikan pelatihan-pelatihan kepada staff tata usaha untuk meningkatkan kinerjanya agar kualitas pelayanannya meningkat sesuai dengan apa yang menjadi tujuan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri
- Aedi, Nur. *Manajemen Pendidikan Dan Tenaga Pendidik*, Yogyakarta: Goayen Pubishing. 2016.
- Amirrudin. Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan. *Jurnal Al-Idarah*. Vol.7 No.1. 2017.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1998.
- Buchari, Alma. *Metode Dan Mekanik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabet. 2009. h, 70
- Fiki, Sirhan. Pengaruh Kualitas Peayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. Januari 2016. Vol.3. No, 1.
- Iqbal M.A. *Pemikiran Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2020.
- Ibrahim, Bafadal. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar (Dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2012.
- Indra, Kanedi. dkk. Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*. (20017). Vol.4, No.1.
- Kasmir. *manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. 2015.
- Kompri. *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. 2013.
- Munawar, Rofi. *Manajemen Organisasi Dalam Al-Qur'an*. Artikel. wanivisioner.blogspot.com, 2009.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Haji Masagung. 1992.
- Nurkholis. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: Grasindo. 2006.
- Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Ri No 45 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah
- Ridwan. *Hukum Administrasi Negara (Edsi Revisi)*. Depok: PT Raja Ravindo Persada. 2018.
- Siregar Sofyan, *Statistik Deskripsi Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2012.

- Sugoiyono. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Bandung. 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Pustaka Press. 2014.
- Sulistyawati. A.M.N, Seminari. N.K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. (2015). *Jurnal Manajemen Unud*. Vol.4 No.8.
- Syarifuddin. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo. 2002
- Zakhiroh, Roqhotus. Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi. *Jurnal Didaktikal*. (februari 2013). Vol.19.No.2.