

---

## ANALISIS PENGARUH KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP PEGAWAI TATA USAHA SMK 2 GKPS PEMATANGSIANTAR TERHADAP KEPUASAN SISWA

Djuli Sjafei Purba<sup>1</sup>, Liharman Saragih<sup>2</sup>, Wico Jontarudi Tarigan<sup>3\*</sup>

<sup>123</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Simalungun

\*Email: ico180285@gmail.com

---

### ABSTRACT

*This purpose of study was to find out the service quality of administrative staff at SMK 2 GKPS Pematangsiantar. Service quality is the action of the service provider in helping the consumer and can meet the needs and expectations of consumers, so that because of the quality of this service it is possible for consumers to come back again and be an evaluation of the service. An administrative employee is a person who gives his energy and thoughts to an institution and is an important factor in the sustainability of an organization or institution, especially in schools. The type of research method used is descriptive analytical research method with a qualitative approach to describe situations or events that occur naturally and are real in the research environment. The results showed that the administrative staff at SMK 2 GKPS Pematangsiantar in their service can be said to be of high quality, because they are able to meet the expectations of students or consumers. This can be seen from the results of interviews by the author with data sources and the results of questionnaires given to 65 students which indicate that more agree that the administrative staff services at the school have worked optimally.*

**Keywords:** Administrative employee service, quality of service

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai tata usaha di SMK 2 GKPS Pematangsiantar. Kualitas pelayanan adalah tindakan dari pihak penyedia jasa dalam membantu pihak konsumen dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga karena adanya kualitas pelayanan ini memungkinkan konsumen kembali lagi dan menjadi evaluasi dalam pelayanan tersebut. Pegawai tata usaha adalah orang yang memberikan tenaganya dan pikirannya kepada suatu lembaga dan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan suatu organisasi atau lembaga terkhusus di sekolah. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan situasi ataupun kejadian yang terjadi secara alamiah dan nyata yang terjadi di lingkungan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMK 2 GKPS Pematangsiantar dalam pelayanannya sudah dapat dikatakan berkualitas, karena mampu memenuhi harapan siswa atau konsumennya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara oleh penulis dengan sumber data dan hasil kuesioner yang di berikan kepada 65 siswa yang menunjukkan bahwa lebih banyak menyetujui bahwa pelayanan pegawai tata usaha di sekolah tersebut sudah bekerja secara optimal.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, pelayanan pegawai tata usaha

---

### 1. Pendahuluan

Pendidikan adalah suatu usaha yang melibatkan banyak pihak dan diselenggarakan secara sadar, terencana, dan sistematis melalui proses pembentukan dan pengembangan potensi peserta didik. Hal ini sejalan dengan Undang - undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1 Ayat 1 sebagai berikut : Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara. (Suryosubroto, 2004) Proses pendidikan tidak lepas dari belajar sebab tanpa belajar manusia tidak mungkin dapat mengembangkan minat, bakat

dan cita - cita yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya (Rahareng & Relawan, 2017) Manajemen pendidikan mempunyai kerja sama untuk mencapai tujuan pendidikan. Seperti kita ketahui, tujuan pendidikan itu merentang dari tujuan yang sederhana sampai dengan tujuan yang kompleks, tergantung lingkup dan tingkat pengertian pendidikan mana yang di maksud

Prof. Brodjonegoro dalam (Suwarno, 1985) menyebutkan beberapa istilah pendidikan diantaranya : paedagogiek (ilmu menuntun anak), opvoeding (membesarkan), panggulawetah (mengubah), educare (melatih atau mengajarkan) dan erzhicung (membangkitkan atau mengakti. Dari pernyataan diatas peneliti menyimpulkan pendidikan merupakan cara ataupun proses dalam peningkatan sumber daya manusia, yang hakikatnya sebagai makhluk hidup yang ingin selalu berkembang, maju, ataupun sukses dan merupakan faktor terpenting dalam setiap instansi maupun organisasi.

Dalam pemaparan defenisi sumber daya manusia kita tidak terlepas dari manajemen dan perlu kita pahami apa itu manajemen. Manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi melalui orang lain, bukan dilakukan oleh atasan atau manejer itu sendiri, dari hal tersebut manusia dapat diartikan sebagai salah satu unsur pokok dalam pencapaian suatu organisasi. Dari pemaparan di atas dapat diartikan manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan penggunaan pegawai atau personil untuk menapai tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, nasional dan internasional dengan efektif.

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang dibuat oleh pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat belajar yang baik sehingga diharapkan menciptakan manusia yang bermutu dan mampu mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian, dan sosial dalam membentuk watak manusia. Tata Usaha (administrasi) penyelenggaraan urusan tulis menulis dalam perusahaan, yang dimana kegiatannya berupa penacatatan dan penyusunan keterangan yang di peroleh seara sistematis. Keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen proses pembelajaran, tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik, karena dalam hal ini dibutuhkan keahlian khusus dalam bidang administrasi. Pegawai tata usaha harus dapat diandalkan, cepat tangkap, memiliki sifat yang empati, memiliki pengetahuan dan keterampilan dan kepribadian yang menarik dalam pelayanan. Tata usaha di sekolah tidak hanya sebagai surat menyurat tetapi mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi di keseluruhan karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen

Hasil observasi yang telah dilakukan di SMK 2 GKPS Pemaatangsiantar, menemukan permasalahan yang terjadi pada tata usaha di sekolah tersebut. Menjadi salah satu Sekolah Menengah Kejuruan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dalam pelayanannya. Tetapi bukan hannya berdasarkan SDM melainkan sarana dan prasarana dalam pelayanan pegawai tata usaha di sekolah tersebut. Pada saat ini masih banyak bisa kita temui sekolah yang tata usahanya belum efektif dalam pelayanannya baik itu karena sarana maupun kualitas pegawainya atau pun kurangnya tenaga kerja dalam bidang tata usaha, karena kebanyakan pegawai tata usaha di sekolah itu memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda dengan tugas yang diemban, maka dalam pelayananpun mungkin belum bisa dikatakan optimal, karena masih kurangnya sosialisasi pegawai tata usaha dalam dunia tata usaha sehingga kurang puasnya konsumen di karenakan pelayanan kurang efektif.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Kualitas dapat juga di artikan sebagai suatu

strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau konsumen internal dan eksternal, secara implisit dan eksplisit. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.(Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan (Febriana, 2016).

Segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi tuntutan penerima, serta perumusan peraturan publik, dianggap sebagai pelayanan. Penyedia layanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip dan standar (Ratminto & Winarsih, 2007) Ketika menilai kualitas pelayanan, tidak hanya ditentukan oleh pemerintah tetapi juga oleh masyarakat (Erlianti, 2019). Kualitas pelayanan menurut (Kotler & Armstrong, 2006) adalah sejumlah fitur dan properti produk atau layanan yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan secara langsung atau tidak langsung (Tjiptono & Fandy, 2015). Layanan, menurut berbagai literatur penelitian dan layanan, memiliki empat karakteristik berbeda yang membedakannya dari produk dan mempengaruhi manajemen layanan dan strategi pemasaran

Kualitas pelayanan Menurut (Kotler & Armstrong, 2006) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. (Tjiptono & Fandy, 2015), berbagai riset dan literatur manajemen jasa mengungkapkan bahwa jasa / layanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang - undangan. Penyelenggara pelayanan public perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standart (Ratminto & Winarsih, 2007) Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat (Erlianti, 2019).

## **b. Administrasi tata usaha**

Administrasi tata usaha adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk di gunakan sebagai bahan keterangan bagi pemimpin. (Gie, 2007) merumuskan pengertian tatauusaha sebagai “segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim, dan menyimpan keterangan - keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi”

Kegiatan administrasi merupakan pendokumentasian segala sesuatu yang terjadi dalam suatu organisasi untuk digunakan sebagai informasi manajemen (Gie, 2007) Kembangkan konsep manajemen sebagai "seperangkat kegiatan untuk mengumpulkan, mencatat, memproses, menggandakan, mengirimkan, dan menyimpan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi mana pun." (Terry, 2013) mengatakan bahwa tata usaha sebagai suatu pekerjaan jasa dengan fungsi mempromosikan atau Service Work (Pekerjaan pelayanan), yang dilaksanakan untuk melakukan pekerjaan lain secara lebih efektif. Kantor sebagai Service unit (satuan organisasi pelayanan) yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada berbagai bagian perusahaan. Hasil dari jenis layanan ini adalah bahwa tata usaha dan kantornya tidak dapat berdiri sendiri. Tata usaha harus selalu dikaitkan dengan kegiatan operasional atau fungsi substantif lainnya, tetapi kantor harus selalu menjadi bagian dari organisasi yang berusaha mencapai tujuan tertentu.

Fungsi tata usaha menyediakan informasi dan catatan yang diperlukan dalam usaha

melaksanakan dan mencapai fungsi pokok organisasi dan ataupun memberikan pelayanan (bantuan). Dalam hal ini surat termasuk contoh hal yang ada di tata usaha, yang di mana surat merupakan hal yang paling penting dalam organisasi dan merupakan alat komunikasi dan informasi dalam organisasi atau lembaga khususnya sekolah. Contoh beberapa kegiatan tata usaha sekolah yang dianggap perlu, antara lain :1) Buku Catatan Rapat Sekolah (Notulen); 2) Buku Ekspedisi; 3) Surat Dinas Sekolah dan Buku Agenda; 4) Buku Pengumuman; 5) Pemeliharaan Gedung dan lain – lain.

### c. Pegawai Tata Usaha

Yang disebut dengan kepegawaian umumnya berkaitan dengan status, kewajiban, hak dan perkembangan pegawai. Pegawai merupakan seseorang yang bekerja untuk pemerintah atau lembaga dan menerima upah tetap atau tambahan. Seorang pegawai adalah perseorangan yang bekerja pada orang lain di bawah kontrak kerja tertulis atau perjanjian untuk melakukan pekerjaan atau kegiatan tertentu dengan menerima kompensasi di bawah jangka waktu tertentu, pemutusan kerja atau ketentuan khusus lainnya. Seseorang yang bekerja untuk sebuah perusahaan, dibayar oleh perusahaan, termasuk mereka yang bekerja di posisi publik atau swasta. (Hasibuan, 2018) mengatakan pegawai adalah orang perseorangan yang bekerja melalui penjualan jasa seperti tenaga dan pikiran serta berhak menerima gaji sesuai kesepakatan. (Widjaja, 2006) mengatakan pegawai selalu di butuhkan, pekerja yang sehat jasmani dan rohani, dan merupakan salah satu aset terpenting dalam dunia kerja untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Dapat dimaknai bahwa pegawai tata usaha merupakan orang yang mencurahkan tenaga dan pikiran ke dalam lembaga pendidikan, dan merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup organisasi dan lembaga pendidikan di masa depan, khususnya di sekolah.

Dalam bisnis atau lembaga pendidikan, harus ada individu yang dipercaya yang kompeten dalam kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan secara maksimal. Individu yang berkompeten melakukan sesuatu dengan cepat, mudah dan teliti, sehingga jarang melakukan kesalahan (Robbins & Judge, 2015) kompetensi didefinisikan sebagai kapasitas untuk menyelesaikan berbagai kegiatan dalam karir berdasarkan 2 hal yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kompetensi memiliki ciri mendasar dari seseorang yang terlibat secara kausal dalam memenuhi kriteria yang dibutuhkan untuk mengisi dalam hal posisi. Kriteria kompetensi tata usaha SMK meliputi keterampilan kepribadian, keterampilan sosial, dan keterampilan profesional. Keterampilan kepemimpinan sangat dibutuhkan bagi para manajer. Dalam hal mengelola layanan, konsumen diharapkan puas karena tata usaha pada dasarnya bersifat fungsional. Oleh karena itu, jika layanan yang diberikan oleh staf tata usaha memenuhi harapan konsumen sejak awal, maka akan memberikan pengalaman yang dapat meningkatkan kualitas layanan

Dalam kegiatan tata usaha ketika dalam pelayanannya diharapkan konsumen merasa puas, karena pada dasarnya tata usaha itu bersifat melayani, dengan demikian jika pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha berjalan dengan baik sesuai harapan dari awal oleh konsumen maka memberikan pengalaman yang mampu meningkatkan kualitas melayani dan dapat disebut pegawai tata usaha tersebut berkualitas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua dimensi yang digunakan oleh pegawai tata usaha sekolah tersebut dalam pelayanannya yaitu *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap)

### d. Kepuasan Siswa

Kepuasan anak didik dalam mendapat pelayanan di sekolah (Bell, 2021) Dengan fokus utama untuk memberikan siswa pengalaman belajar yang berkualitas dan melatih mereka untuk menjadi profesional yang memenuhi syarat dalam domain pilihan bersama - sama

dengan kemahiran dalam keterampilan lintas fungsional lain yang saling terkait, lebih tinggi pendidikan dianggap sebagai bagian dari industri jasa (Santini, Ladeira, Sampaio, & da Silva Costa, 2017; Santos, Marques, Justino, & Mendes, 2020; Yeo, 2008). Dalam sebuah upaya untuk menangkap dan mempertahankan pangsa pasar dengan peningkatan studi pilihan untuk siswa, terutama di pendidikan tinggi, lembaga di seluruh dunia dunia dalam perjuangan terus - menerus untuk memberikan pengalaman belajar yang unik untuk siswa mereka (Gapp & Fisher, 2006; O'Neill & Palmer, 2004). Mengingat skenario kompetitif, universitas dan institut pendidikan tinggi tidak dapat lagi mampu mengabaikan kebutuhan segmen sasarannya saat ini dan konsumen potensial (yaitu, siswanya). Ketidakpuasan siswa institut juga bisa mengeja potensi malapetaka untuk keberlanjutannya di pasar. Ini adalah fakta yang mapan dalam literatur pemasaran pendidikan tinggi bahwa ketidakpuasan siswa dengan institut dapat menyebabkan siswa tidak berhasil (Walther, 2000; Wiese, 1994), hadirkan siswa yang berhenti di tengah kursus atau pindah ke lembaga lain (Thomas, Adams, & Birchenough, 1996)

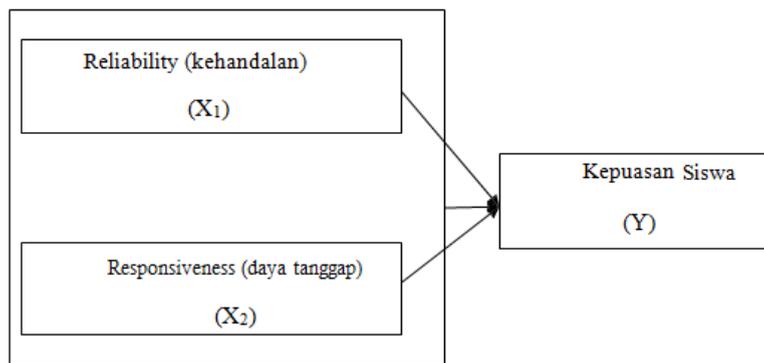
Penelitian yang dilakukan Parasuraman et al. (1988) tentang kualitas pelayanan telah menginspirasi peneliti untuk menyelidiki pada bidang bisnis. Dalam konteks ini maka konsep penelitian. Pendidikan pada sekolah menengah kejuruan yang bergerak pada bidang otomotif, kelistrikan yang pada umumnya adalah siswa laki-laki. Dari dimensi tersebut terdiri dari tangibility, responsiveness, reliability, empati dan jaminan masih sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada sekolah maupun universitas (Afridi, Khattak, & Khan, 2016). lembaga pendidikan tinggi dapat mencapai keunggulan kompetitif dengan berfokus pada nilai layanan. (Mansori, Vaz, & Ismail, 2014; Mulyono, Hadian, Purba, & Pramono, 2020; Paul & Pradhan, 2019; Pham, Limbu, Bui, Nguyen, & Pham, 2019; Vö, 2021)

Penelitian Survei terhadap 57 mahasiswa program doktor berbasis kohort menunjukkan kepuasan tertinggi adalah empati dan daya tanggap dan terendah dengan keandalan , berwujud dan jaminan (Gregory, 2019). Melihat hal diatas maka agak sedikit berbeda bila diteliti pada anak sekolah menengah dengan menggunakan variable *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Hal ini didasarkan pada pengamatan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sebaik pada sekolah - sekolah swasta lainnya yang dengan biaya dan standar pelayanan Pendidikan dan juga sekolah adalah sekolah Yayasan Pendidikan yang dibawah naungan gereja. Hal ini maka peneliti menggunakan kehandalan dan daya tanggap sedangkan variebel bukti fisik, empati, jaminan tidak diikut sertakan.

#### **e. Kerangka Berpikir**

Kualitas pelayanan adalah tindakan dari pihak penyedia jasa dalam membantu pihak konsumen dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga karena adanya kualitas pelayanan ini memungkinkan konsumen kembali lagi dan menjadi evaluasi dalam layanan tersebut, dengan pelayanan yang baik makan dapat menjadikan sekolah yang berkualitas. Dalam hal ini ditentukan oleh SDM yang berkompeten dan fasilitas yang memadai, karena menjadi salah satu sarana dalam pelayanan, dengan demikian mampu mempengaruhi kepuasan pihak konsumen terhadap pelayanan pegawai tata usaha tesebut

Setiap sekolah atau lembaga pendididkan membutuhkan tenaga SDM agar terlaksana proses pelayanan. Oleh karena itu seorang pegawai tata usaha dalam memenuhi persyaratan dan tuntutan tenaga kerja harus memiliki kemampuan dan keterampilan agar dapat mempermudah dalam pekerjaanya



**Gambar 1.** Kerangka Berpikir

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_0 = 0$  Tidak terdapat pengaruh kehandalan ( $X_1$ ) yang signifikan terhadap kepuasan siswa ( $Y$ )  
 $H_a \neq 0$  Terdapat pengaruh kehandalan ( $X_1$ ) yang signifikan terhadap terhadap kepuasan siswa ( $Y$ )
2.  $H_0 = 0$  Tidak terdapat pengaruh daya tanggap ( $X_2$ ) yang signifikan terhadap terhadap kepuasan siswa ( $Y$ )  
 $H_a \neq 0$  Terdapat pengaruh daya tanggap ( $X_2$ ) yang signifikan terhadap kepuasan siswa ( $Y$ )
3.  $H_0 = 0$  Tidak terdapat pengaruh kehandalan ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) secara bersamaan yang Signifikan terhadap terhadap kepuasan siswa ( $Y$ )  
 $H_a \neq 0$  Terdapat pengaruh kehandalan ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) secara bersamaan yang signifikan terhadap terhadap kepuasan siswa ( $Y$ )

### 3. Metodologi

Pendekatan survei kualitatif dan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Cara ini dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan secara sistematis factual dan akurat mengenai fakta - fakta dan sifat - sifat populasi (Suryabrata, 2003) pengolahan data yang digunakan dengan analisis deskriptif kualitatif, yang berusaha memperlihatkan fakta serta hubungan antara fenomena objek penelitian secara sistematis, faktual, dan benar. Setelah pengumpulan data yang sudah didapatkan untuk penelitian analisis dilakukan. Peneliti menggunakan program SPSS 20 untuk melakukan uji validasi menggunakan korelasi person dalam penelitian ini. Tingkat ketepatan antara data yang dihasilkan dalam penelitian dan kinerja yang mungkin dilaporkan oleh peneliti dikenal sebagai validitas (Sugiyono, 2018) pengukuran dibuat menghubungkan nilai soal dengan nilai keseluruhan variabel bebas dan terikat (Ghozali, 2013) menjelaskan bagaimana tes validasi digunakan untuk menilai validitas kuesioner

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### a. Analisa Data

**Tabel 1** Uji Validitas

N	Variabel / Indikator	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	<b>Kehandalan (X1)</b>			
	X1a	0,738	0,263	Valid
	X1b	0,896	0,263	Valid
	X1c	0,896	0,263	Valid
	X1d	0,913	0,263	Valid
	X1e	0,842	0,263	Valid

## 2 Daya Tanggap (X<sub>2</sub>)

X2a	0,82	0,	Valid
X2b	0,88	0,	Valid
X2c	0,87	0,	Valid
X2d	0,75	0,	Valid
X2e	0,77	0,	Valid

## 3 Kepuasan Siswa

Y1a	0,68	0,	Valid
Y1b	0,81	0,	Valid
Y1c	0,87	0,	Valid
Y1d	0,68	0,	Valid
Y1e	0,62	0,	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Hasil uji validitas yang dilakukan melalui data yang diolah terlihat bahwa variabel independent kehandalan dan daya tanggap serta variabel dependent kepuasan siswa disebutkan bahwa masing - masing dinyatakan valid.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 2.** Uji Reliabilitas

Variabel	Croanbach	Keterangan
Kehandalan (X <sub>1</sub> )	0,817	Reliabel
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	0,809	Reliabel
Kepuasan Siswa (Y)	0,791	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Sebagaimana dinyatakan pada tabel di atas, nilai Croanbach alpha untuk semua variabel yang dapat diakses adalah 0,60. Hasilnya, semua variabel penelitian telah lulus uji reliabilitas dan dinilai reliabel

## Uji Hipotesis

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat ditentukan melalui pengujian hipotesis. Untuk menguji hipotesis, dilakukan regresi berganda

**Tabel 3.** Rangkuman Hasil Analisis X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> Terhadap Y

Variabel	Koefisien	t <sub>hitung</sub>	Sig
Kehandalan	0,170	2,173	0,034
Daya Tanggap	0,445	5,93	0,000
Konstanta	7,292	5,291	0,000
F <sub>hitung</sub>	41,170		
R	0,780		
R <sup>2</sup>	0,608		
Adjusted R <sup>2</sup>	0,594		

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dari hasil analisis hipotesis yang ditunjukkan pada tabel diatas dapat dituliskan bentuk regresi seperti :

$$Y = 7,292 + 0,170X_1 + 0,445 X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a = 7,292 , Jika kehandalan ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) keduanya 0, variabel kepuasan siswa (Y) memiliki nilai sebesar 7,292
- b1 = 0,170 artinya, jika peningkatan kehandalan ( $X_1$ ) sebesar satu satuan menyebabkan peningkatan kepuasan.siswa (Y) sebesar 0,170, dan sebaliknya, jika penurunan kehandalan ( $X_1$ ) sebesar satu satuan menyebabkan penurunan kepuasan siswa (Y) sebesar 0,170
- b2 = 0,445 artinya, jika variabel daya tanggap ( $X_2$ ) bertambah satu satuan maka variabel kepuasan siswa (Y) bertambah sebesar 0,445, dan sebaliknya jika variabel daya tanggap ( $X_2$ ) berkurang satu satuan maka kepuasan siswa (Y) berkurang sebesar 0,445

### Uji t

Di SMK 2 GKPS Pematangsiantar, uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas kehandalan dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa

**Tabel 4.** Hasil Uji t

Variabel	Uji t		B	Sig	Keterangan
	Hitung	Tabel			
Kehandalan ( $X_1$ )	2,173	1,674	0,170	0,034	Berpengaruh positif dan signifikan
Daya Tanggap ( $X_2$ )	5,189	1,674	0,445	0,00	Berpengaruh positif dan signifikan

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh besar terhadap kepuasan siswa, dengan nilai t-hitung 2,173 > nilai t-tabel 1,674 ( $df = 56 - 3 = 53$ ), koefisien regresi sebesar 0,170, dan nilai t-sig sebesar 0,034 > 0,05. Koefisien regresi adalah 0,445, dan nilai t-sig adalah 0,000. Nilai t-hitung 5,189 > nilai t-tabel 1,674 ( $df = 56 - 3 = 53$ ), koefisien regresi 0,445, dan nilai t-sig 0,000. Uji parsial (uji-t) antara faktor daya tanggap ( $X_2$ ) dan ukuran kepuasan siswa menghasilkan nilai 0,05. (Y). Hal ini menunjukkan bahwa variabel responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK 2 GKPS Pematangsiantar, sehingga hipotesis dapat diterima.

### Uji F

F sig dibandingkan dengan ambang signifikan  $F = 0,05$  untuk tes ini. Jika F sig 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa faktor - faktor independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Sedangkan jika F sig = 0,05 maka  $H_o$  diterima dan  $h_a$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

**Tabel 5.** Hasil Uji F

Uji F		
Hitung	Tabel	Sig
41,170	3,17	0,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Hasilnya, variabel kehandalan dan daya tanggap memiliki nilai F hitung sebesar 41,170 dan nilai F tabel sebesar 3,17 ( $df = 3-1 = 2, 56-2 = 54$ ) dengan nilai signifikansi 0,000 karena

nilai signifikansi lebih kecil dari 5% (0,05), variabel kehandalan ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan siswa secara simultan (Y)

### Uji Determinasi ( $R^2$ )

Jika  $R^2 = 1$ , garis regresi sesuai dengan data aktual; jika  $R^2 = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel X dan variabel Y

**Tabel 6 Uji Determinasi (R)**

R	$R^2$	Adjusted $R^2$	Standard Deviasi
0,780	0,608	0,594	1,17585

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,608, seperti terlihat pada tabel di atas. Angka ini menunjukkan bahwa variabel bebas (kehandalan dan daya tanggap) berpengaruh sebesar 60,8 persen terhadap variabel terikat (kepuasan siswa), sedangkan karakteristik kepuasan siswa lainnya mempengaruhi sisanya sebesar 39,2 persen (100 persen - 60,8 persen) yang lainnya yang tidak diteliti

### b. Pembahasan

Nilai R hitung (koefisien determinasi) sebesar 0,780, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan, daya tanggap, dan kepuasan siswa. Dimana ada korelasi positif antara kepuasan siswa dan kehandalan dan daya tanggap. Nilai  $R^2$  sebesar 0,608 menunjukkan bahwa pengaruh dependability dan responsiveness terhadap kepuasan siswa adalah 0,608, dengan variabel lain yang mempengaruhi sisanya 39,2 persen (100 persen - 60,8 persen).

Persamaan regresi menunjukkan bahwa  $Y = 7,292$ , dimana Y = kepuasan siswa,  $X_1$  = koefisien regresi kehandalan sebesar 0,170, dan  $X_2$  = koefisien regresi daya tanggap sebesar 0,445 yang menunjukkan bahwa kehandalan dan daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa di SMKN 2 GKPS Pematangsiantar. Dengan menggunakan uji F (simultan), yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dan dependen secara bersamaan. Estimasi F sebesar 41,170, dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel kehandalan dan daya tanggap berpengaruh besar terhadap variabel kepuasan siswa (Y). Berdasarkan hasil uji t parsial dengan taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menunjukkan bahwa variabel kehandalan,  $t_{hitung} (2,173) > t_{tabel} (1,674)$ , dan variabel daya tanggap,  $t_{hitung} (5,189) > t_{tabel} (1,674)$ , berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (1,674)

### 5. Kesimpulan

Penulis menyimpulkan dari penelitiannya tentang analisis pengaruh kehandalan dan daya tanggap pegawai tata usaha SMK 2 GKPS Pematangsiantar terhadap kepuasan siswa bahwa pelayanan pegawai tata usaha sekolah berkualitas tinggi karena memberikan kepuasan dan mampu memenuhi harapan siswa atau konsumen lainnya. Hal ini didukung oleh tanggapan dari 65 mahasiswa tentang kualitas tenaga administrasi yang diperoleh penulis melalui pengumpulan data angket. Akibatnya, kita dapat menyimpulkan bahwa fungsi staf administrasi, khususnya dalam administrasi sekolah, memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan lembaga sekolah.

Semangat dan disiplin kerja sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan prima. Akibatnya, pegawai administrasi harus terus meningkatkan disiplin pelayanannya, seperti tepat waktu. Pihak administrasi SMK 2 GKPS Pematangsiantar hendaknya lebih

memperhatikan kenyamanan wilayah administrasi agar tercipta lingkungan pelayanan yang menyenangkan. Staf administrasi harus dilatih atau dibina dalam administrasi yang efektif agar pelayanannya lebih optimal di masa depan, dan mahasiswa harus puas dengan layanan yang ditawarkan untuk memaksimalkan penggunaan fasilitas administrasi

## 6. Referensi

- Afridi, S. A., Khattak, A., & Khan, A. (2016). Measurement of service quality gap in the selected private universities/institutes of Peshawar using SERVQUAL model. *City University Research Journal*, 6(1), 61-69
- A.W. Widjaja. (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali
- Bell, K. (2021). Increasing undergraduate student satisfaction in Higher Education: the importance of relational pedagogy. *Journal of Further and Higher Education*, 1-14. doi:10.1080/0309877X.2021.1985980
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Gapp, R., & Fisher, R. (2006). Achieving excellence through innovative approaches to student involvement in course evaluation within the tertiary education sector. *Quality assurance in education*, 14(2), 156-166. doi:10.1108/09684880610662033
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Gie, The Liang. (2007). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Gregory, J. L. (2019). Applying SERVQUAL. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 11(4), 788-799. doi:10.1108/JARHE-12-2018-0268
- Hasibuan S.P Malayu. (2018). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. In *PT Bumi Aksara*.
- Kotler, Philip, & Armstrong, Gary. (2006). Kotler, Philips dan Gary Armstrong. 2006. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga. In *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Mansori, S., Vaz, A. F., & Ismail, Z. (2014). Service quality, satisfaction and student loyalty in Malaysian private education. *Asian Social Science*, 10(7).
- Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., & Pramono, R. (2020). Effect of service quality toward student satisfaction and loyalty in higher education. *The Journal of Asian Finance, Economics, Business & Society*, 7(10), 929-938
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. (2004). Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality assurance in education*, 12(1), 39-52. doi:10.1108/09684880410517423
- Paul, R., & Pradhan, S. (2019). Achieving Student Satisfaction and Student Loyalty in Higher Education: A Focus on Service Value Dimensions. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 245-268. doi:10.1080/15332969.2019.1630177
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 7. doi:10.1186/s41239-019-0136-3
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2). <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). Manajemen Pelayanan. *Manajemen Pelayanan Penanggulangan Kasus HIV-AIDS Di Kota Yogyakarta Gerry*, 4, 7..
- Robbins, Stephen P. &, & Judge, Timothy A. (2015). Perilaku Organisasi Edisi 16. In *Jakarta: Salemba Empat*.
- Santini, F. d. O., Ladeira, W. J., Sampaio, C. H., & da Silva Costa, G. (2017). Student satisfaction in higher education: a meta-analytic study. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27(1), 1-18. doi:10.1080/08841241.2017.131198
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 256, 120597. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>
- Sugiyono, D. (2018). Metode penelitian kuantitatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.
- Suryabrata, Sumadi. (2003). Metode Penelitian. *Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada*, 36–44.
- Suryosubroto B. (2004). Manajemen Pendidikan di Sekolah. In *Manajemen Pendidikan di Sekolah*.
- Suwarno. (1985). *Pengantar Umum Pendidikan*. Surabaya: Aksara Baru.
- Terry, George R. (2013). *Office Management Control* (Fourth Edi). Homewood Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Thomas, M., Adams, S., & Birchenough, A. (1996). Student Withdrawal from Higher Education. *Educational Management & Administration*, 24(2), 207-221. doi:10.1177/0263211X96242008
- Tjiptono, Fandy dan Diana. (2007). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, & Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. In *Yogyakarta: Andi*
- Võ, V. V. (2021). The effect of service quality dimensions on student's satisfaction and loyalty. *ABAC Journal*, 41(1), 81-99
- Walther, E. S. (2000). *The relationships between student satisfaction and student retention in higher education: The University of North Carolina at Greensboro*.
- Wiese, M. D. (1994). College Choice Cognitive Dissonance. *Journal of Marketing for Higher Education*, 5(1), 35-48. doi:10.1300/J050v05n01\_04
- Yeo, R. K. (2008). Brewing service quality in higher education. *Quality assurance in education*, 16(3), 266-286. doi:10.1108/09684880810886277.