

Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Orang Tua dan Siswa

Citra Lestari¹, Indah Wigati², Nyayu Soraya³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Email: icitra227@gmail.com

ABSTRAK

Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan tidak bisa dilepaskan dari bagaimana manajemen sumber daya manusia yang mengelolanya. Usaha peningkatan tersebut dilakukan sebagai suatu bentuk dari kinerja guru dan tenaga kependidikan dengan tujuan agar mampu memberi layanan yang berkualitas tinggi bagi orang tua dan siswa sehingga dapat memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap kepuasan orang tua?, Seberapa besar pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa?, Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan orang tua? Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan siswa?, Seberapa besar pengaruh kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan orang tua dan siswa SMKN 1 Babat Supat?, Metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 orang tua dan siswa di sekolah SMK Negeri 1 Babat Supat, yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi berganda. Berdasarkan hasil analisa yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa; 1) kinerja tenaga kependidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua sebesar 0,242%. 2) kinerja tenaga kependidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa sebesar 0,220%. 3) kualitas pelayanan tata usaha berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua sebesar 0,259%. 4) kualitas pelayanan tata usaha berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa adalah sebesar 0,276%. 5) kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan orang tua dan siswa sebesar 10%.

Keywords: Kepuasan Orang Tua, Kinerja, Kualitas Layanan, Tenaga Kependidikan

ABSTRACT

The success of an educational institution cannot be separated from how well its human resource management is conducted. Efforts to improve performance are carried out as a form of enhancing the work of teachers and educational staff, aiming to provide high-quality services for parents and students, thereby increasing their satisfaction with the services offered. This study aims to determine: how significantly the performance of educational staff affects parental satisfaction; how significantly it affects student satisfaction; how significantly the quality of administrative services affects parental satisfaction; how significantly it affects student satisfaction; and how significantly both the performance of educational staff and the quality of administrative services together influence the satisfaction of parents and students at SMKN 1 Babat Supat. The research employed a quantitative approach. The sample consisted of 100 randomly selected parents and students from SMKN 1 Babat Supat. Data were collected through questionnaires that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using multiple regression techniques. The results showed: (1) the performance of educational staff positively influences parental satisfaction by 0.242%; (2) it also positively influences student satisfaction by 0.220%; (3) the quality of administrative services positively influences parental satisfaction by 0.259%; (4) it positively influences student satisfaction by 0.276%; and (5) both the performance of educational staff and the quality of administrative services together influence parental and student satisfaction by 10%.

Keywords: Educational Staff, Parental Satisfaction, Performance, Service Quality,

© 2024 Citra Lestari, Indah Wigati, Nyayu Soraya
Under the license CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan sangat ditentukan oleh pengaruh kinerja individu pegawai di lingkungan pendidikan tersebut. Evaluasi kinerja pegawai adalah langkah di mana kinerja individu pegawai dinilai oleh manajemen, dengan tujuan memberikan kritik dan saran yang bersifat personal kepada mereka. Penilaian yang dilakukan oleh masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga pendidikan (Poetri et al., 2020). Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan tidak bisa dilepaskan dari bagaimana manajemen sumber daya manusia yang mengelolanya.

Prestasi kerja memiliki keterkaitan erat dengan sistem manajemen (Sumarwati et al., 2022). Salah satu aspek penting adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga pendidikan tersebut, terutama kepada tenaga pendidikan dan staf administrasi yang harus menunjukkan kinerja yang unggul dalam melayani mereka.

Upaya dalam menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan menerapkan enam komponen penilaian kinerja karyawan yang terdiri dari kualitas kerja, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja (Alexandro et al., 2021). Kualitas pendidikan yang baik tercermin dalam pelayanan pendidikan yang memenuhi harapan masyarakat.

Perubahan inovasi pendidikan berlangsung secara terus menerus seiring dengan perubahan zaman. Hal tersebut dilakukan untuk memperbaiki kualitas pendidikan ke arah yang lebih baik (Prasrihamni et al., 2022). Oleh karena itu, lembaga-lembaga pendidikan yang memiliki manajemen yang baik agar bisa bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya, termasuk dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi penggunanya.

Tugas utama tenaga kependidikan yakni melakukan tugas administratif, mengelola, mengembangkan, mengawasi, dan memberikan layanan teknis yang mendukung proses pendidikan di lembaga tersebut. Untuk meningkatkan kualitas layanan ini, diperlukan tenaga kerja yang kompeten, karena mereka merupakan aset penting dalam kemajuan lembaga pendidikan yang mereka layani. Bagian administrasi bertanggung jawab atas menyediakan informasi yang diperlukan oleh pelanggan dan membantu sekolah dalam mengambil keputusan serta memberikan layanan yang sesuai. Pegawai administrasi diharapkan dapat memberikan layanan yang dapat diandalkan, akurat, responsif, dan memiliki kepribadian yang menarik.

Kinerja pegawai dalam kaitan dengan mutu pendidikan harus dimulai dengan dirinya sendiri (Ibrahim, 2021). Pengaruh kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan orang tua di sekolah saat ini sangat relevan mengingat perubahan dinamika dalam sistem pendidikan dan harapan semakin tinggi dari pihak orang tua terhadap pendidikan anak-anak mereka (Triwijayanti et al., 2022).

Berdasarkan hasil observasi dengan salah satu guru di SMKN 1 Babat Supat bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan orang tua yang diharapkan, sekolah ini harus memberikan layanan yang berkualitas, namun pada kenyataan di lapangan masih terdapat beberapa poin yang menjadi pertimbangan dalam tingkat kepuasan pelayanan diantaranya: 1) perubahan dalam sistem pendidikan, sistem pendidikan terus berubah dengan cepat, baik dalam hal kurikulum, metode pengajaran, maupun teknologi menjadi sebuah tantangan bagi guru dalam proses pembelajaran. 2) orang tua semakin menyadari pentingnya kualitas pendidikan dalam membentuk masa depan anak-anak mereka menjadi tanggung jawab atas pentingnya kualitas pendidikan. 3) kualitas pelayanan tata usaha juga menjadi perhatian penting bagi orang tua. Mereka menginginkan proses administrasi yang lancar dan efisien, mulai dari pendaftaran, pembayaran, hingga komunikasi dengan sekolah. 4) orang tua saat ini cenderung lebih terlibat

dalam pendidikan anak-anak mereka, baik secara langsung melalui partisipasi dalam kegiatan sekolah maupun secara tidak langsung melalui pengawasan terhadap kinerja sekolah. 5) orang tua sering kali menggunakan media sosial dan platform ulasan online untuk memperoleh informasi tentang kualitas sekolah. Pengaruh kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan orang tua di sekolah pada saat ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak sekolah untuk meningkatkan mutu layanan dan memenuhi harapan orang tua dalam mendukung pendidikan anak-anak mereka.

Tingginya tingkat kepuasan orang tua dan siswa dapat meningkatkan reputasi sekolah berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tersebut. Berdasarkan wawancara dengan salah satu wali siswa di SMKN 1 Babat Supat, guru dan staff di sekolah cukup kompeten dan berdedikasi. Mereka selalu ada saat dibutuhkan dan memberikan bimbingan pada siswa dan siswi. Pelayanan di bagian tata usaha cukup cepat dan efisien. Namun, terkadang ada keterlambatan dalam pengurusan administrasi, terutama saat pendaftaran ulang.

Tingkat kepuasan orang tua siswa tidak hanya tergantung pada kualitas pengajaran dan pengalaman belajar siswa, tetapi juga melibatkan pengalaman siswa secara keseluruhan sebagai konsumen lembaga pendidikan. SMKN 1 Babat Supat terus menerus melakukan perubahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan pendidikan. Usaha peningkatan tersebut dilakukan sebagai suatu bentuk dari kinerja guru dan tenaga kependidikan dengan tujuan agar mampu memberi layanan yang berkualitas tinggi bagi orang tua dan siswa sehingga dapat memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu pengaruh dalam kepuasan orang tua dan siswa adalah dengan saluran komunikasi terbuka dan efektif. Komunikasi antara tenaga pendidik dan orang tua siswa memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan dan pendidikan siswa. Namun sering kali ada beberapa permasalahan umum yang dapat muncul seperti, guru kesulitan menyampaikan informasi dan kurangnya komunikasi yang rutin sehingga menyebabkan ketidak pahaman antara guru dan orang tua siswa, serta kurangnya komunikasi yang terstruktur.

Berdasarkan deskripsi yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk menggelar sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Orang Tua dan Siswa di SMKN 1 Babat Supat."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci tentang suatu gejala atau fenomena. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan fakta, kondisi, variabel, dan fenomena yang ada selama penelitian berlangsung.

Variabel dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu variabel eksogen dan endogen. Variabel eksogen merupakan variabel yang selalu berfungsi sebagai variabel independen dalam semua persamaan yang terdapat dalam model, sedangkan variabel endogen merupakan variabel terikat paling tidak satu persamaan dalam model, sedangkan sisanya adalah variabel independen (Annur, 2018a).

Populasi merupakan semua nilai baik hasil perhitungan atau pengukuran, baik kualitatif maupun kuantitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas (Usman & Purnomo Setiady Akbar, 2018). Populasi adalah sekelompok besar dari individu-individu, objek-objek dan peristiwa-peristiwa (Sugiyono, 2018). Populasi diidentifikasi sebagai kelompok subjek yang handak dikenai generalisasi hasil penelitian yang memiliki ciri-ciri jumlahnya tidak dapat dibatasi (Azwar, 2019). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu siswa SMK Negeri Babat Supat.

Tabel 1. Populasi Penelitian di SMKN 1 Babat Supat

No	Kelas	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	10 PPT	13	7	20
2	10 TAV	27	4	31
3	10 TBSM	35	-	35
4	10 1 TKJ	8	25	33
5	10 2 TKJ	8	25	33
6	11 PPT	5	11	16
7	11 TBSM	31	1	31
8	11 TAV	25	3	28
9	11 1 TKJ	14	17	31
10	11 2 TKJ	9	18	27
11	12 PPT	20	5	25
12	12 TAV	33	-	33
13	12 1 TKJ	16	19	35
14	12 2 TKJ	12	22	34
15	12 PPT	10	15	25
Jumlah				437

Sampel merupakan sekelompok yang lebih kecil yang ditarik atau diambil dari populasi (Sugiyono, 2019). Sampel mempunyai ciri yang sama dengan keseluruhan yang menjadi sumbernya, karena sebagian dari populasi memiliki ciri yang sama dengan populasi.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini mengadopsi pendekatan sistem random sampling atau pengambilan sampel secara acak. Jika jumlah subjek penelitian kurang dari 100, disarankan untuk mengambil seluruh subjeknya, sementara jika jumlah subjek

penelitian lebih besar, sekitar 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih dapat diambil sebagai sampel (Arikunto, 2017). Dalam kasus ini, dari jumlah populasi sebanyak 437, peneliti memilih untuk mengambil sampel sebesar 20% dari 437, sehingga jika dibulatkan, jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data dalam penelitian ini merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk angka. Penelitian kuantitatif lebih difokuskan untuk menguji teori-teori yang telah ada dengan menggunakan data statistik (Annur, 2018b). Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sekunder.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner atau angket, wawancara tidak terstruktur. Penyusunan instrumen bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data dengan angket/kuesioner. Angket/kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang disebar untuk para responden. Ada beberapa jenis angket, diantaranya:

Angket secara langsung yaitu angket yang dikirimkan kepada responden dan harus dijawab. Angket secara tidak langsung yaitu angket yang dikirimkan kepada seseorang untuk mencari informasi (keterangan) tentang orang lain.

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevaliditasan/kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2017). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, sehingga tidak menyimpang dari gambaran yang sebenarnya (Imam & Latan, 2014). Uji validitas yang digunakan untuk menguji validitas instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas internal dengan teknik analisis butir. Analisis butir adalah menganalisa kesahihan instrumen penelitian dengan cara mengorelasikan skor masing-masing butir pertanyaan dalam angket dengan skor total. Rumus korelasi yang digunakan adalah korelasi *product moment*.

Responden akan menjawab pertanyaan dengan ketabihan dan konsistensi dari konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan indikator suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner dengan formula *cronbach alpha* (α) dan dapat memberikan hasil yang relatif berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama pada saat yang berbeda.

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghazali, yaitu jika koefisien *cronbach alpha* $> 0,70$ maka konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien *cronbach alpha* $< 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal (Imam & Latan, 2014). Jika dibuat dalam bentuk tabel maka akan menjadi sebagai berikut:

Tabel 2. Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*

Kriteria	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>
Sangat Reliabel	>0.900
Reliabel	0.700 - 0.900
Cukup Reliabel	0.400 - 0.700
Kurang Reliabel	0.200 - 0.400
Tidak Reliabel	<0.200

Pengukuran realibilitas dapat dilakukan dengan menggunakan cara sebagai berikut:

a. *Composite atau Construct Reliability Measure*

Reliabilitas konstruk dinilai baik jika nilainya sama dengan atau lebih besar dari 0,70. *Composite reliability* merupakan blok indikator yang mengukur suatu konstruk yang dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* yang dikembangkan oleh Werts, Linn dan Joreskog, serta cronbach's alpha (Imam & Latan, 2014).

b. *Variance Extracted Measure* (Ukuran Ekstrak Varian)

Ukuran ekstra varian yang baik yaitu memiliki nilai 0,50. Ekstra varian mencerminkan jumlah varian keseluruhan dalam indikator yang dijelaskan oleh konstruk laten.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif karena data yang diperoleh pada penelitian ini berwujud angka (data kuantitatif). Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan SPSS.

Analisis deskriptif berupa penganalisisan data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Alat analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk pemecahan masalah dengan menguraikan hasil jawaban kuisioner dari responden. Analisis deskriptif merupakan suatu teknik analisis yang menggambarkan data-data yang telah terkumpul secara deskriptif sehingga tercipta sebuah kesimpulan yang bersifat umum (Sugiyono, 2018). Adapun teknik analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban responden yang disajikan dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi, perhitungan ukuran tendensi sentral *mean* (rata-rata) untuk mendapatkan gambaran kecenderungan jawaban responden.

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dn variabel dependen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen aabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan cara menetapkan persamaan $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dengan ketentuan:

Y : variabel terikat

X₁ : variabel bebas satu (kinerja tenaga kependidikan)

X₂ : variabel bebas dua (kualitas pelayanan tata usaha)

a : nilai konstanta

b₁ : nilai koefisien regresi X₁

b₂ : nilai koefisien regresi X₂

e : standar error

a) Analisis Koefisiensi Determinasi

Uji koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengukur seberapa jauh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinas menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat diukur dengan rumus formula $R^2 = r_{xy}^2$. Sedangkan dalam program SPSS nilai koefisien determinasi (R₂) ditunjukkan oleh nilai *R Square* atau *Adjusted R-Square*.

b) Uji F Simultan (Uji Regresi Secara Bersama)

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen. Uji F ini disebut dengan istilah uji keterandalan model atau uji kelayakan model. Uji F merupakan tahap awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak (andal) adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji F dilakukan dengan Analisis of Varians (ANOVA) yang juga menggunakan program SPSS. Ketentuan yang digunakan adalah apabila nilai *prob. F* hitung (output SPSS ditunjukkan pada kolom *sig.*) lebih kecil dari tingkat kesalahan/error (α) 0,05 (yang telah ditentukan) maka H_0 ditolak atau dapat dikatakan bahwa model regresi yang diestimasi layak, sedangkan apabila nilai *prob. F* hitung lebih besar dari tingkat kesalahan 0,05 maka H_0 dapat diterima atau dikatakan bahwa model regresi yang diestimasi tidak layak.

c) Uji T (Uji Hipotesis)

Uji T dapat disebut dengan istilah uji koefisien regresi. Uji T digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen secara parsial atau sendiri-sendiri dengan variabel dependen. Uji T dalam regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga untuk mengestimasi persamaan/model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Maksud tepat adalah parameter tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat. Parameter yang diestimasi dalam regresi linier meliputi intersep (konstanta) dan slope (koefisien dalam persamaan linier).

Uji T dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Ketentuan yang digunakan adalah apabila nilai probabilitas lebih kecil dari pada 0,05 maka H_0 ditolak atau koefisien regresi signifikan, dan apabila nilai probabilitas lebih besar dari pada 0,05 maka H_0 diterima atau koefisien regresi tidak signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono, 2015). Daftar pernyataan dikatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel atau dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Sedangkan untuk *r* tabel melihat dari tabel dengan pengetahuan terlebih dahulu derajat kebebasannya (*Degree of freedom*). Derajat kebebasan (*Degree of freedom*) dalam penelitian ini adalah $df = n - 2$. Jumlah responden adalah $40 - 2 = 38$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05). Didapatkan *r* tabel sebesar 0,312.

Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *cronbach alpha* dengan bantuan SPSS. Sebagaimana dijelaskan oleh Ghazali, kriteria pengambilan keputusan yaitu koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,07$ maka konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien *Cronbach Alpha* $< 0,07$, maka pernyataan dinyatakan tidak andal.

Berikut hasil test untuk mengetahui tingkat reliabilitas serta konsisten instrumen penelitian sebagaimana yang disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Reliabilitas Serta Konsisten Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha
Kinerja Tenaga Kependidikan	0,909
Kualitas Pelayanan Tata Usaha	0,902
Kepuasan Orang Tua	0,897
Kepuasan Siswa	0,892

Berdasarkan hasil *output* pengujian *cronbach's alpha* pada tabel 4.2 diketahui bahwa nilai rata-rata *cronbach's alpha* untuk semua variabel penelitian ini diatas 0,7 atau bisa dikatakan reliabel sehingga semua instrumen (kuesioner) pada penelitian ini dinyatakan “reliabel” dan teruji kehandalannya sehingga dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan untuk memastikan bahwa Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis data yang tepat untuk penelitian ini. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, syarat agar data dapat dinilai berdistribusi normal adalah nilai signifikan $>0,05$ (Ghazali, 2018).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dilakukan dengan mengolah sebanyak 25 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil nilai signifikansi berturut-turut untuk variabel *kinerja tenaga kependidikan*, *pelayanan tata usaha*, *kepuasan orang tua* dan *kepuasan siswa* adalah yang berarti data dari keempat variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 4. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Budaya Organisai	Kompensasi	Kinerja	Kepuasan Kerja
N		100	100	100	100
Normal Parameters	Mean	43,64	42,20	44,33	44,89
	Std. Deviation	2,008	2,864	3,098	2,403
Most Extreme Differences	Absolute	0,131	0,130	0,128	0,126
	Positive	0,109	0,065	0,074	0,082
	Negative	-0,131	-0,130	-0,128	-0,126
Kolmogorov-Smirnov Z		1,309	1,300	1,276	1,256
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,065	0,062	0,077	0,085

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan cara menetapkan persamaan $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ hasil perhitungan nilai-nilai sebagai berikut:

a. Analisis Koefisiensi Determinasi

Hasil Uji Koefisiensi Determinasi pada Variabel Kepuasan Orang Tua

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.349 ^a	.122	.104	2.300

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Tata Usaha, Kinerja Tenaga Kependidikan

Diketahui nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,104 maka berkesimpulan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama) sebesar 10%.

Hasil Uji Koefisiensi Determinasi pada Variabel Kepuasan Siswa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.350 ^a	.123	.105	2.265

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Tata Usaha, Kinerja Tenaga Kependidikan

Diketahui nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,105 maka berkesimpulan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama) sebesar 10%.

b. Uji F Simultan (Uji Regresi Secara Bersama)

Hasil Uji F Simultan pada Variabel Kepuasan Orang Tua

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.240	2	35.620	6.736	.002 ^a
	Residual	512.920	97	5.288		
	Total	584.160	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Tata Usaha, Kinerja Tenaga Kependidikan

b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Tabel output SPSS di atas menunjukkan nilai $F_{35,620} > \text{nilai } f \text{ tabel } 2,700$ dan signifikansi $0,002 < 0,05$ H_1 diterima H_0 ditolak dapat disimpulkan bersama bahwa variabel kualitas pelayanan tata usaha dan kinerja tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua.

Hasil Uji F Simultan pada Variabel Kepuasan Siswa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.636	2	34.818	6.785	.002 ^a
	Residual	497.754	97	5.131		
	Total	567.390	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Tata Usaha, Kinerja Tenaga Kependidikan

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Tabel output SPSS di atas menunjukkan nilai $F_{34,818} >$ nilai f tabel 2,700 dan signifikansi $0,002 < 0,05$ H_1 diterima H_0 ditolak dapat disimpulkan bersama bahwa variabel kualitas pelayanan tata usaha dan kinerja tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji T pada Variabel Kepuasan Orang Tua

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.680	5.749		3.945	.000
	Kinerja Tenaga Kependidikan	.242	.093	.249	2.613	.010
	Kualitas Pelayanan Tata Usaha	.259	.101	.245	2.575	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Nilai koefisien regresi variabel kepuasan orang tua (t hitung) adalah sebesar 2,613 dengan t tabel sebesar 1,661, signifikansi variabel kinerja tenaga kependidikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan orang tua sebesar 0,010 atau lebih kecil dari nilai α 0,05. Kesimpulannya nilai t hitung $>$ t tabel dan signifikansi $0,010 < 0,05$ artinya variabel kinerja tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua atau H_1 diterima H_0 ditolak. Sedangkan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan tata usaha adalah (t hitung) sebesar 2,575, dengan t tabel 1,661, signifikansi variabel kualitas pelayanan tata usaha sebesar 0,012 atau lebih kecil dari nilai α 0,05. Kesimpulannya nilai t hitung $>$ t tabel dan signifikansi $0,012 < 0,05$ artinya variabel kualitas pelayanan tata usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua atau H_1 diterima H_0 ditolak.

Hasil Uji T pada Variabel Kepuasan Siswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.967	5.663		4.055	.000
	Kinerja Tenaga Kependidikan	.220	.091	.229	2.404	.018
	Kualitas Pelayanan Tata Usaha	.276	.099	.265	2.790	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Nilai koefisien regresi variabel kepuasan siswa (t hitung) adalah sebesar 2,404 dengan t tabel sebesar 1,661, signifikansi variabel kinerja tenaga kependidikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa sebesar 0,018 atau lebih kecil dari nilai α 0,05. Kesimpulannya nilai t hitung $>$ t tabel dan signifikansi $0,018 < 0,05$ artinya variabel kinerja tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa atau H_1 diterima H_0 ditolak. Sedangkan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan tata usaha adalah (t hitung) sebesar 2,790, dengan t tabel 1,661, signifikansi variabel kualitas pelayanan tata usaha sebesar 0,006 atau lebih kecil dari

nilai alpha 0,05. Kesimpulannya nilai t hitung $> t$ tabel dan signifikansi $0,006 < 0,05$ artinya variabel kualitas pelayanan tata usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa atau H_1 diterima H_0 ditolak.

Hasil persamaan regresi linier berganda pada penelitian adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 22.680 + 0.242 + 0.259 + e$$

$$\hat{Y} = 22.967 + 0.220 + 0.276 + e$$

Yang memiliki arti:

- 1) Nilai konstan $a = 22.680$ artinya jika variabel kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha tidak dimasukkan dalam penelitian maka kepuasan orang tua masih meningkat 22.680%.
- 2) Nilai koefisien $b_1 = 0.242$ artinya jika variabel kinerja tenaga kependidikan ditingkatkan lebih baik lagi, maka kepuasan orang tua akan meningkat sebesar 0.242% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
- 3) Nilai koefisien $b_2 = 0.259$ artinya jika variabel kualitas pelayanan tata usaha ditingkatkan lebih baik lagi, maka kepuasan orang tua akan meningkat sebesar 0.249% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
- 4) Nilai konstan $a = 22.967$ artinya jika variabel kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha tidak dimasukkan dalam penelitian maka kepuasan siswa masih meningkat 22.967%.
- 5) Nilai koefisien $b_1 = 0.220$ artinya jika variabel kinerja tenaga kependidikan ditingkatkan lebih baik lagi, maka kepuasan siswa akan meningkat sebesar 0.220% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
- 6) Nilai koefisien $b_2 = 0.276$ artinya jika variabel kualitas pelayanan tata usaha ditingkatkan lebih baik lagi, maka kepuasan siswa akan meningkat sebesar 0.276% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

Pembahasan

Pengaruh Kinerja Tenaga Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kepuasan orang tua (t hitung) adalah sebesar 2,613 dengan t tabel sebesar 1,661, signifikansi variabel kinerja tenaga kependidikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan orang tua sebesar 0,010 atau lebih kecil dari nilai alpha 0,05, nilai t hitung $> t$ tabel dan signifikansi $0,010 < 0,05$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa variabel kinerja tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua.

Teori ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Supriyanto yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan atau lembaga, yang pada saat ini menjadi tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan atau lembaga (Supriyanto, 2023). Pengaruh kinerja tenaga pendidikan terhadap kepuasan orang tua adalah aspek penting dalam sistem pendidikan yang saling berkaitan dan berdampak satu sama lain.

Kotler dan Armstrong mengenai kepuasan pelanggan adalah *the extent to which a product's perceives performance matches a buyers expectation* (Kotler & Armstrong, 2018). Kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh konsumen sama dengan ekspektasi konsumen itu sendiri. Penelitian pada SMKN 1 Babat Supat menunjukkan kinerja tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Aspek yang cenderung mempengaruhi kinerja tenaga kependidikan terhadap kepuasan orang tua diantaranya pengetahuan pembelajaran yang

dimiliki oleh tenaga kependidikan, komunikasi atau hubungan interpersonal dan fasilitas serta lingkungan sekolah.

Pengaruh Kinerja Tenaga Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kepuasan siswa (t hitung) adalah sebesar 2,404 dengan t tabel sebesar 1,661, signifikansi variabel kinerja tenaga kependidikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa sebesar 0,018 atau lebih kecil dari nilai alpha 0,05, nilai t hitung > t tabel dan signifikansi $0,018 < 0,05$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa variabel kinerja tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Teori ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Tjiptono dan Chandra yang menyatakan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono & Chandra G, 2017). Pengaruh kinerja tenaga pendidikan terhadap kepuasan siswa adalah aspek penting dalam sistem pendidikan. Kinerja yang baik dari tenaga pendidik dapat mempengaruhi berbagai aspek pengalaman belajar siswa, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Kepuasan siswa didefinisikan sebagai ringkasan evaluatif pengalaman pendidikan langsung, yang didasarkan pada kesenjangan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah melewati siklus pendidikan dalam pengajaran. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap pengajaran di sekolah antara lain, kualitas pengajaran, hubungan antara guru dan siswa, lingkungan belajar dan penggunaan teknologi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Orang Tua

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan tata usaha adalah (t hitung) sebesar 2,575, dengan t tabel 1,661, signifikansi variabel kualitas pelayanan tata usaha sebesar 0,012 atau kecil dari nilai alpha 0,05, nilai t hitung > t tabel dan signifikansi $0,012 < 0,05$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tata usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Lupiyoadi yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan pernyataan yang diberikan oleh seseorang tentang tingkat perasaan mengenai perbandingan hasil kerja produk yang dirasakan dengan yang diharapkan (Rambat Lupiyoadi, 2017). Hasil kerja tata usaha yang efisien dan responsif dapat sangat mempengaruhi persepsi orang tua terhadap keseluruhan kualitas sekolah.

Menurut Wijaya, kepuasan yaitu tanggapan atau repon pelanggan terkait pemenuhan keperluan, artinya kepuasan sebagai evaluasi tentang keunggulan ataupun ciri dari layanan dan barang tersebut yang memberi tingkat kesenangan yang pelanggan rasakan terkait dengan pemenuhan keperluan pelanggan (Wijaya, 2016). Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja nyata yang diterima (orang tua). Harapan yang dimiliki oleh orang tua cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman orang tua lain. Kualitas pelayanan tata usaha harus tetap memonitoring kemampuannya untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata terhadap Kepuasan Siswa

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan tata usaha adalah (t hitung) sebesar 2,790, dengan t tabel 1,661, signifikansi variabel kualitas pelayanan tata usaha sebesar 0,006 atau kecil dari nilai alpha 0,05, nilai t hitung > t tabel dan signifikansi $0,006 < 0,05$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tata usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Hasil penelitian ini menguatkan teori Tampubolon mengenai kepuasan siswa/mahasiswa. Layanan akademik yang berkualitas berpengaruh terhadap kepuasan siswa/mahasiswa (Tampubolon, 2017). Siswa sebagai konsumen dari lembaga pendidikan tentunya harus mengutamakan pemberian pelayanan yang maksimal mengingat bahwa pelayanan pendidikan sebagai hak siswa yang harus terpenuhi.

Pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan siswa sangat penting untuk dipahami dalam konteks pendidikan. Kualitas pelayanan tata usaha pemcakup berbagai aspek seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan, serta fasilitas pendukung di lingkungan sekolah.

Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Orang Tua dan Siswa

Hasil analisis menunjukkan nilai R-Square yang besarnya 0,122 dan 0,123. Hal ini menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha bersama-sama memiliki proporsi pengaruh terhadap kepuasan orang tua dan siswa sebesar 10%.

Manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan terdapat lima poin pendukung, yaitu produk, proses, organisasi, pemimpin dan tanggung jawab (Ibrahim et al., 2023). Kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Pengaruh kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan orang tua dan siswa merupakan aspek penting dalam keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Peningkatan kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha merupakan investasi penting bagi sekolah dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran dan kepuasan bagi semua pihak yang terlibat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: Pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap kepuasan orang tua adalah positif dilihat dari hasil uji-t $0,010 < 0,05$. Sehingga pengaruhnya signifikan, besarnya pengaruh tersebut 0,242 (dilihat dari hasil nilai koefisien). Pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa adalah positif dilihat dari hasil uji-t $0,018 < 0,05$. Sehingga pengaruhnya signifikan, besarnya pengaruh tersebut 0,220 (dilihat dari hasil nilai koefisien). Pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan orang tua adalah positif dilihat dari hasil uji-t $0,010 < 0,05$. Sehingga pengaruhnya signifikan, besarnya pengaruh tersebut 0,259 (dilihat dari hasil nilai koefisien). Pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan siswa adalah positif dilihat dari hasil uji-t $0,018 < 0,05$. Sehingga pengaruhnya signifikan, besarnya pengaruh tersebut 0,276 (dilihat dari hasil nilai koefisien). Pengaruh kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua dan siswa dilihat dari nilai R-Square yang besarnya 0,122 dan 0,123. Nilai ini menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha bersama-sama memiliki proporsi pengaruh terhadap kepuasan orang tua dan siswa sebesar 10% sedangkan sisanya, yaitu 90% ($100\% - 10\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam model regresi linier ini. Kesimpulan ini juga dikuatkan dengan uji-F dengan nilai F (sig) 0,002 lebih kecil

dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pelayanan tata usaha secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua dan siswa.

REFERENSI

- Alexandro, R., Uda, T., Hariatama H., F., & Lestari, U. (2021). The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. *International Journal of Social Science and Business*, 5(3), 399. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v5i3.38211>
- Annur, S. (2018a). *Metodologi penelitian pendidikan (Analisis data kuantitatif dan kualitatif)*. Noer fikri offset.
- Annur, S. (2018b). *Metodologi Penelitian Pendidikan Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif*. Noer Fikri Offset.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2019). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Ghazali, I. (2018). *Structural Equation Modeling: Metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ibrahim. (2021). Pelaksanaan Supervisi Kinerja Guru di SMP IT Izzuddin Palembang. *El-Idare: Journal of Islamic Education Management*, 7(2), 13–25.
- Ibrahim, Niswah, C., & Islamiyah, D. (2023). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Ibtidaiyah Swasta Islamiyah Tarbiyah Sekar Jaya Ogan Komering Ulu. *Jurnal Dirasah*, 6(2), 431–441.
- Imam, G., & Latan, H. (2014). *Partial Least Square (PLS) Konsep Teknik dan Aplikasi*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, & Armstrong. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Airlangga.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Prasrihamni, M., Marini, A., Nafiah, M., & Surmilasari, N. (2022). Inovasi Pendidikan Jenjang Sekolah Dasar dalam Pelaksanaan Pembelajaran di Era Digital. *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*, 05(1), 82–88.
- Rambat Lupiyoadi. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D)*. IKAPI.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sumarwati, Ansori, & Ar, Z. T. (2022). *PENGARUH MUTASITERHADAP PRESTASI KERJA*

- PEGAWAI (Studi Kasus di PT Bank Jatim Cabang Utama Surabaya). 1(1).*
- Supriyanto, T. (2023). *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*. PT. Refika Aditama.
- Tampubalon. (2017). *Paradigma Manajemen Pendidikan Abad ke 21*. PT Gramdia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F., & Chandra G. (2017). *Service, Quality & Statisfaction*. Andi Publisher.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80.
<https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>
- Usman, H., & Purnomo Setiady Akbar. (2018). *Pengantar Statistika*. PT. Bumi Aksara.
- Wijaya, D. (2016). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bumi Aksara.