

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN ORANG
TUA MURID DI SMA NEGERI 1 SIMO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan dalam Ilmu
Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

SIGIT ANGER GUSMIYAN

NIM : 1803036044

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Sigit Angger Gusmiyan**

NIM : 1803036044

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP
KEPUASAN PELAYANAN ORANG TUA MURID
DI SMA NEGERI 1 SIMO**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 28 November 2022



Sigit Angger Gusmiyan

NIM.1803036044



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387
www.walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo**
Nama : Sigit Angger Gusmiyan
NIM : 1803036044
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 26 Desember 2022

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Dr. Fahrurrozi, M.Ag
NIP. 197708162005011003
Penguji I

Sekretaris Sidang

Agus Khunaifi, M.Ag
NIP. 19760226 2005011004
Penguji II

Dr. Wahvudi, M.Pd
NIP. 196803141995031000



Syaiful Bachri, M.MSi
NIP. 198810302019031011

Pembimbing,

Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd
NIP. 195202081976120201

NOTA DINAS

Semarang, 28 November 2022

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo

Di Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb,

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan :

Judul : **Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo**
Nama : Sigit Angger Gusmiyan
NIM : 1803036044
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah.

Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb

Pembimbing,



Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd
NIP. 195202081976120201

ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap
Kepuasan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo**

Penulis : **Sigit Angger Gusmiyan**

NIM : 1803036044

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Kepuasan orang tua merupakan sasaran penting dalam sumber daya manusia, karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi perkembangan sekolah. Skripsi ini membahas mengenai sumber daya manusia di sekolah dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan pelayanan wali murid di SMA Negeri 1 Simo.

Jenis penelitian ini dalam kategori pendekatan bersifat kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah wali murid kelas X dan XI dari SMA Negeri 1 Simo. Pengambilan sampel berjumlah 157 wali murid. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket. Setelah data terkumpul dari kuesioner, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas angket untuk mendapatkan olah data yang obyektif. Kemudian data dicek terlebih dahulu menggunakan uji asumsi klasik untuk diketahui normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas. Lalu data diolah dan dianalisis menggunakan uji t, analisis regresi linear sederhana.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, kinerja pegawai tata usaha baik secara parsial maupun simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan wali murid dalam menyekolahkan anaknya di SMA Negeri 1 Simo. Temuan tersebut dapat memberikan acuan bagi lembaga, untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha dalam menyekolahkan anak di SMA Negeri 1 Simo.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai Tata Usaha, Kepuasan Pelayanan Wali Murid

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987. Penyimpanan penulisan kata sanding [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	ś	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	'
ص	ş	ي	y
ض	ḍ		

Bacaan Mad :

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

Bacaan Diftong :

au = اؤ

ai = آي

iy = ائ

KATA PENGANTAR

Alḥamdulillāhirabbil'ālamīn, puji syukur kehadirat Allah yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas dan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa umat islam dari zaman jahiliyyah menuju zaman islamiyyah.

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi, do'a, dan bantuan yang sangat berharga bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Rasa hormat dan terima kasih yang mendalam peneliti haturkan kepada :

1. Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
2. Dr. KH. Ahmad Ismail, M.Ag.,M,Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo
3. Dr. Fatkuroji, M.Pd dan Agus Khunaefi, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

4. Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kesabaran dan keikhlasan beliau Alhamdulillah skripsi ini terselesaikan, semoga rahmat dan keberkahan selalu mengiringi langkah beliau.
5. Wali Dosen, Bapak Fahrurrozi, M.Ag dan segenap dosen MPI yang telah mentransfer ilmunya
6. Bapak Jumadi S.Pd. M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Simo , Bapak Turut, S.Pd. selaku Wakasek Urusan Akademik dan juga Bapak Joko Nugroho, S.Pd. selaku pegawai Tata Usaha, terimakasih telah berkenan untuk menjadi Narasumber didalam penelitian ini.
7. Kedua Orang Tua Penulis Bapak Agus Triyono dan Ibunda Sumiyati dan sahabat terbaik Adinda Sulisty Prihatini. Yang selalu memberikan pengertian serta motivasi, dan menyumbangkan semangat kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat Jurusan MPI Angkatan 2018 senasib, seperjuangan yang selama ini menemani berproses bersama-sama dalam mencapai cita-cita
9. Tim KKL Kemenag Kabupaten Karanganyar 2021 dan seluruh Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karanganyar. Tim KKN Reguler ke-77 Kelompok 31. Tim PPL SMA Islam Al Azhar 16 Semarang, kepala sekolah serta jajaran dewan guru.
10. Moonton selaku developer game Mobile Legend yang telah menemani dan menghibur Penulis dikala penatnya mengerjakan Skripsi.

Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah banyak membantu, memotivasi, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT. Senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan. Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi di masa mendatang. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, pembaca, dan masyarakat luas. Aamiin.

Semarang, 12 September 2022

Peneliti,

Sigit Angger Gusmiyan

NIM.1803036044

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN ORANG TUA MURID DI SMA NEGERI 1 SIMO	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Kinerja Pegawai	10
2. Tata Usaha	22
3. Kepuasan Pelanggan	27
B. Kajian Pustaka Relevan	36
C. Rumusan Hipotesis	41
BAB III	42

METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Variabel dan Indikator Penelitian	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Teknik Analisis Data	49
BAB IV	64
ANALISIS DATA	64
A. Gambaran Umum SMA Negeri 1 Simo	64
B. Deskripsi Data	70
1. Hubungan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo	71
2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo	75
C. Pembahasan Penelitian	80
D. Keterbatasan Penelitian	83
BAB V	84
PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	86
C. Kata Penutup	86
DAFTAR KEPUSTAKAAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator Penelitian.....	47
Tabel 3.2	Skala Likert.....	49
Tabel 3.3	Tabel Validitas Instrumen Variabel Kinerja Pegawai ...	51
Tabel 3.4	Tabel Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Orang Tua Murid	52
Tabel 3.5	Tabel Reabilitas Instrumen	54
Tabel 3.6	Tabel Kriteria Reliabilitas Tes	55
Tabel 3.7	Tabel Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 3.8	Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas.....	60
Tabel 4.1	Data Peserta Didik Tahun Ajaran	70
Tabel 4.2	Distribusi Skor Kuisisioner Kinerja Pegawai	71
Tabel 4.3	Kualitas Variabel Kinerja Pegawai	72
Tabel 4.4	Distribusi Skor Kuisisioner Kepuasan Orang Tua Murid	73
Tabel 4.5	Kualitas Variabel Kepuasan Orang Tua Murid.....	74
Tabel 4.6	Tabel Hasil Uji T Parsial.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Riset	92
Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian	93
Lampiran 3 : Daftar Nama Responden	94
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian Google Form	100
Lampiran 5 : Daftar Hasil Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pegawai Tata Usaha SMA Negeri 1 Simo.....	114
Lampiran 6 : Daftar Hasil Jawaban Responden Kuesioner Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid SMA Negeri 1 Simo	120
Lampiran 7 : Tabel Bantu Uji T.....	126
Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup	127

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, lembaga pendidikan (keluarga, sekolah dan masyarakat) memiliki peranan yang sangat strategis yang akan menjadi pusat-pusat kegiatan pendidikan untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi. Lembaga pendidikan merupakan tempat berlagsungnya proses pendidikan dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku individu ke arah yang lebih baik melalui interaksi dengan lingkungan sekitar baik didalam keluarga, sekolah maupun masyarakat.¹ Dalam UU Sisdiknas No. 20 tahun 2003 dinyatakan bahwa jalur pendidikan terdiri dari pendidikan formal (sekolah), non formal (masyarakat) dan informal keluarga. Seseorang menghabiskan waktu paling lama dalam melakukan proses pendidikan atau pembelajaran yaitu sekolah. Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan proses pembelajaran antara pendidik dan peserta didik. Sekolah sebagai lembaga pendidikan kedua setelah keluarga bertugas membantu lingkungan keluarga, mendidik dan mengajar serta memperbaiki, memperluas wawasan dan tingkah laku anak didik.² Sekolah juga

¹. Ibrahim Bafadhol, Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia, *Jurnal Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam*, (Vol. 06 no. 11, Januari 2017), hlm. 60.

². Marlina Gazali, Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan Untuk Mencerdaskan Bangsa *Jurnal Al-Ta'di*, (Vol. 6 No.1 Januari-Juni, 2013), hlm. 133.

merupakan alat untuk mencapai pendidikan yang berkualitas dan memenuhi standar nasional pendidikan.

Seiring berkembangnya sekolah di Indonesia maka layanan pendidikan juga harus di tingkatkan untuk menunjang kepuasan siswa dan juga wali murid siswa tersebut. Layanan dalam pendidikan sangat penting yaitu akademik dan non akademik, secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai ada jasa sebagai suatu produk.³

Menurut Tjiptono jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Rahmayanty yang diikuti oleh I Wayan Aryawan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*nice quality*) disebut sebagai pelayanan prima. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *empathy* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.⁴

Pelayanan akademik menurut Tampubolon yang dikutip oleh Heslina dkk, pelayanan akademik yang kadang di sebut pelayanan kurikuler, tugas akhir, evaluasi termasuk alat bantu seperti perpustakaan,

³. Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, ed II, 2006), hlm. 5.

⁴. I Wayan Aryawan, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik*, (Jurnal ilmiah ilmu sosial vol 5, 2019), hlm. 35.

laboratorium, dan lain-lain. Oleh sebab itu, layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan langsung dengan peserta didik.⁵ Sedangkan pelayanan non akademik secara umum, layanan non akademik adalah suatu layanan tambahan (ekstrakurikuler) yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki peserta didik dan tidak berhubungan dengan kurikulum pendidikan. Adapun indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan non akademik menggunakan dimensi pokok yang dikemukakan oleh Fandi Tjitono, yaitu bukti fisik dan menurut Tampubolon, tentang pelayanan kepada peserta didik yaitu jasa ekstrakurikuler meliputi pengembangan minat dan bakat, kegiatan ekstrakurikuler dan pembinaan soft skill.⁶ Pendidikan merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting dalam hidup manusia, karena pendidikan dapat meningkatkan harkat dan martabat seseorang untuk keberlangsungan hidupnya. Pendidikan itu dilakukan dalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat. Oleh karena itu pendidikan harus di dalamnya terlihat bersama antara sekolah, keluarga, masyarakat dan Pemerintah.⁷

Keefektifan dalam sekolah dapat diwujudkan apabila memiliki

⁵. Heslina dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya*, (Jurnal Ilmiah Bongaya, 2017), hlm. 43.

⁶. Heslina dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bongaya...*, hlm. 43.

⁷. M. Arifin, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, (Cet. I; Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 71.

dukungan dari orang-orang yang ada dilingkungan sekolah seperti kepala sekolah, staf tata usaha serta guru-guru yang mempunyai kinerja yang bagus dalam mengerjakan tugasnya masing-masing. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha di sekolah diantaranya yaitu kemampuan, keterampilan, motivasi kerja, sikap dan lain sebagainya.

Tenaga kependidikan merupakan tenaga (pegawai) yang bekerja didalam satuan pendidikan selain tenaga pendidik. Tenaga pendidikan memiliki tugas untuk mengerjakan bagian administrasi, pengolahan, pengawasan dan pekayanan serta pengembangan teknis untuk dapat menunjang proses pendidikan dalam satuan pendidikan.

Kinerja pegawai tata usaha juga dapat ditentukan oleh lingkungan kerja yang harmonis antara semua pihak, yaitu kepala sekolah, guru, dan antar pegawai tata usaha itu sendiri, jika lingkungan kerja harmonis otomatis kinerja yang dihasilkan akan memuaskan. Kinerja pegawai tata usaha di sekolah mempunyai banyak hal yang dapat mempengaruhinya antara lain adalah lingkungan kerja yang kondusif, tanggung jawab, kemampuan, keterampilan dan motivasi.

Pelayanan yang baik mampu memberikan sebuah kepuasan terhadap seseorang yang dilayaninya jika dalam pelayanan tersebut petugas menyamakan hak, kebenaran, kemudahan dan kecepatan, serta keramah-tamahan dalam pelayanan yang dilakukan. Kemudian penampilan dari seseorang pegawai yang memberikan pelayanan adalah awal yang dapat memberikan sebuah persepsi pertama tentang

bagaimana pelayanan selanjutnya akan diberikan. Moenir dalam jurnal Reszyi Febriani, mengatakan untuk dapat memberi kepuasan kepada seseorang atau sekelompok orang yang dilayani maka petugas dalam hal ini harus mampu memenuhi 4 syarat pokok yaitu; (1) bersikap sopan (2) penyampaian yang diberikan harus sesuai yang diinginkan, sehingga dapat diterima dan dipahami oleh orang yang bersangkutan (3) penyampaian informasinya harus tepat waktu (4) keramah-tamahan.⁸

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan administratif yang baik merupakan pelayanan yang diberikan kepada anggota organisasi dengan cara sopan, tepat, waktu yang cepat dan sikap yang ramah. Murdoko dalam jurnal Reszyi Febriani, mengatakan bahwa pada prinsipnya kunci dasar dari sebuah pelayanan adalah kemauan kita untuk dapat memenuhi kebutuhan orang lain dalam bentuk apapun. Jadi, tidaklah tepat apabila pelayanan hanya dimaknai sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan benda atau barang.

Praktek-praktek pendidikan yang diselenggarakan, jika tidak didukung oleh sistem Tata Usaha yang baik, maka besar kemungkinan hasil yang dicapai kurang memenuhi kualitas dan kuantitas yang telah direncanakan atau yang telah ditetapkan sebelumnya. Kegiatan administrasi disekolah secara umum merupakan tanggung jawab kepala sekolah, kegiatan ini meliputi berbagai bidang yaitu administrasi personalia, administrasi kurikulum, administrasi sarana prasarana,

⁸. Reszyi Febriani, *Persesi guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha di SMP Negeri kecamatan koto tengah*, (Jurnal administratif pendidikan Vol 2 nomor 1, 2004), hlm. 607.

administrasi keuangan, administrasi kesiswaan, administrasi humas pendidikan dan administrasi supervisi. Sehubungan banyak kegiatan administrasi tersebut diambil alih oleh pegawai tata usaha sekolah.

Tata usaha sendiri merupakan suatu pekerjaan yang mengendalikan informasi dengan kegiatan mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi sebagai bahan keterangan bagi pimpinan. Ketatausahaan mempunyai serangkaian kegiatan yang terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, dan pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi. Tempat penyelenggaraan operasional kegiatan-kegiatan ketatausahaan ini berlangsung di kantor yang merupakan unit kerja yang terdiri atas ruangan, personil, peralatan, dan pengelolaan informasi.⁹

Kepuasan orang tua merupakan sasaran penting dalam sumber daya manusia, karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi perkembangan sekolah. Suatu gejala yang dapat mengganggu pencapaian tujuan organisasi rendahnya kepuasan orang tua siswa dimana gejala tersebut akan menimbulkan banyak keluhan yang datang dari orang tua, banyak orang tua yang ragu dengan kualitas sekolah tersebut sehingga mengurungkan niatnya untuk menyekolahkan anaknya disekolah tersebut, orang tua juga akan hilang rasa percaya terhadap pihak sekolah yang mana mereka telah menitipkan anak

⁹. Asmendi, *Teori dan Aplikasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah/Madrasah*, (Batusangkar : STAIN Batusangkar 2012), hlm. 22

mereka untuk belajar di sekolah, dan gejala negatif lainnya. Dalam usaha peningkatan kualitas pegawai tata usaha untuk menunjang kepuasan orang tua murid, pegawai tata usaha yang membantu tercapainya tujuan lembaga perlu memperoleh kepuasan dalam bekerja. Hal ini dapat menciptakan kegairahan, ketekunan inisiatif, dan kreatifitas kerja yang pada akhirnya di harapkan dapat menghasilkan produktifitas kerja yang tinggi sehingga pelayanan terhadap orang tua murid dapat berjalan dengan maksimal dan sekolah mendapat kepercayaan oleh orang tua murid sepenuhnya.

Mengacu dari fenomena di atas, tujuan penelitian ini terfokus pada bagian tata usaha di SMA Negeri 1 Simo. Kegiatan proses pelayanan pada bagian tata usaha di SMA Negeri 1 Simo berjalan cukup baik, namun 4 dari 5 pegawai tata usaha sudah mendekati masa pensiun, dalam hal ini apakah kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugasnya masih dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap orang tua murid. Dari latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian secara mendalam terkait : **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN ORANG TUA MURID DI SMA NEGERI 1 SIMO.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan orang tua murid di SMA Negeri 1 Simo?
2. Apakah ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan orang tua murid di SMA Negeri 1 Simo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis hubungan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan orang tua murid di SMA Negeri 1 Simo?
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan orang tua murid di SMA Negeri 1 Simo?

Sebagai hasil penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat secara teoritis dan praktis.

a. Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan atau masukan sebagai pertimbangan bagi instrumen/lembagadalam upaya mengetahui pengaruh kinerja pegawai tata usaha TU terhadap kepuasan pelayanan orang tua murid.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Sebagai bahan informasi bagi tenaga pendidik/kependidikan di SMA Negeri 1 Simo agar

mengetahui metode kinerja pegawai yang sehingga menghasilkan pelayanan yang baik.

- 2) Sebagai bahan untuk evaluasi dan koreksi bagi para tenaga pendidik/kependidikan agar kiranya semangat bekerja sesuai tugas dan menghasilkan pelayanan yang baik untuk orang tua murid.

BAB II

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN ORANG TUA MURID DI SMA NEGERI 1 SIMO

A. Deskripsi Teori

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penafsiran judul di atas maka penulis merasa perlu memperjelas dan mempertegas arti kata-kata yang di anggap sulit sehingga setelah dirangkaikan dalam kalimat maksudnya dapat dimengerti, yaitu:

1. Kinerja Pegawai

a. Kinerja

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai.¹⁰ Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak kontribusi pegawai kepada organisasi yang antara lain termasuk output, kualitas output, jangka waktu output seseorang menurut, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif.

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja dalam bahasa Inggris yakni *performance* yang memiliki makna hasil kerja, hasil kerja ini

¹⁰ Robert L Marthis, dan Jackson, Jhon H, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hlm. 78.

dapat ditunjukkan melalui proses manajemen di dalam organisasi atau lembaga dengan membandingkan pada standar yang ditentukan atau dijadikan patokan dalam organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹¹ Kinerja merupakan suatu pencapaian terlaksananya tugas seorang pegawai sesuai wewenang dan tanggung jawabnya.

Istilah kinerja berasal dari *Job Performance atau Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹²

Adapun faktor-faktor mempengaruhi kinerja yaitu:

- 1) Kualitas dan kemampuan pegawai. Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi fisik pegawai.
- 2) Sarana pendukung, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan

¹¹ Anwar Prabu Mangkunegaran, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung : Refika Aditama 2009), hlm. 67.

¹² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya 2005), hlm. 67.

kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)

- 3) Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industri manajemen.

Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu:

- 1) Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan menjalankan apa yang seharusnya dikerjakan.

- 2) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

- 3) Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

- 4) Tanggung Jawab

Tanggung Jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.¹³

Adapun beberapa komponen yang mempengaruhi kinerja diantaranya :

1) Kualitas

Konsep layanan pada dasarnya bersifat relatif, tergantung pada sudut pandang yang digunakan dalam menentukan ciri-ciri dari spesifikasi kualitas. Secara umum ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten digunakan antara satu sama lain, yaitu persepsi konsumen, produk atau jasa, dan proses. Untuk jasa, ketiga orientasi tersebut hampir dapat dibedakan dengan jelas, namun berbeda untuk produk, jasa dan proses sulit atau mungkin dibedakan dengan jelas bahkan produk dari suatu jasa adalah proses itu sendiri.¹⁴

Terdapat banyak sekali pengertian dan definisi terkait kualitas, dan dari masing-masing definisi ini memiliki maksud yang hampir sama dan bersifat saling melengkapi, pengertian kualitas menurut para ahli yang banyak dikenal antara lain:

¹³ Mangkunegaran, Ahmad Prabu, *Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Tenaga Pendidik Studi Kasus pada SMA Negeri 7 Tangerang Selatan*, (Tangerang : 2009), hlm. 50-56.

¹⁴. David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, hlm. 179

Ishikawa (1943) *”kualitas untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan diagram sebab dan akibat yang digunakan untuk mendiagnosis masalah dalam kualitas”*.

Crosby (1979) *”kualitas merupakan kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi ketersediaan, pengiriman, keandalan, pemeliharaan dan efektivitas biaya”*.

Deming (1989) *”kualitas merupakan segala hal yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan dimasa mendatang”*.

Feigenbaum (1991) *”kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi pemasaran, rekayasa manufaktur, dan pemeliharaan, atau yang disebut dengan konsep kontrol kualitas total organisasi yang luas yang mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”*.

Standar Nasional Indonesia (SI 19-8402-1991), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar”.¹⁵

¹⁵. Dorothea Wahyu Arini, *Manajemen Kualitas*, (Tangerang Selatan, Universitas Terbuka, 2020) hlm. 1.5-1.6

Dari berbagai pengertian dan definisi yang telah disebutkan dapat disimpulkan kualitas adalah segala bentuk aktivitas dan upaya yang dilakukan oleh lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan guna memenuhi harapan pelanggan.

2) Kuantitas

Kuantitas adalah tolok ukur suatu hal yang tertuju pada jumlah atau nilai yang dapat dihitung secara pasti. Misalnya jumlah peserta suatu pertemuan, jumlah karyawan, dan lain sebagainya.

Kuantitas biasanya selalu dibandingkan dengan kualitas, kata kuantitas memiliki makna yang lebih buruk dari kualitasnya. Banyak yang menggunakan kata ini pada kalimat "percuma kuantitasnya banyak namun tidak berkualitas".

Berikut beberapa definisi arti dari kuantitas menurut para ahli dunia :

- a) Menurut Thompson (1990), kuantitas adalah kualitas sesuatu hal yang terbentuk dari proses pengukuran.
- b) Menurut Wungu & Brotoharsojo (2003), kuantitas adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang dapat dinyatakan ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- c) Menurut Chin & Osborne (2008), kuantitas adalah jumlah pertanyaan.

d) Menurut Mangkunegara (2009), kuantitas adalah ukuran seberapa lama seorang karyawan dapat bekerja dalam satu harinya.

3) Ketepatan Waktu

Yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab seorang karyawan dan pencapaian target berdasarkan standar kerja waktu perusahaan.

4) Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan hasil guna atau menunjang tujuannya.

Steers (1985) mengemukakan: "Efektivitas merupakan jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasaran tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya."¹⁶ Robbins (2003) mengatakan bahwa Efektivitas berkaitan dengan kemampuan untuk memilih atau melakukan sesuatu yang

¹⁶. Steers. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta (1980): Erlangga. hlm. 75

paling sesuai atau tepat dan mampu memberikan manfaat secara langsung.¹⁷

Efektivitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh tingkat efektivitas atau tujuan yang telah dicapai. Efektivitas juga merupakan pokok utama dalam pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditentukan.

5) Kemandirian

Castetter (1996:281) berpendapat bahwa secara umum terdapat tiga sumber utama yang mempengaruhi efektivitas kinerja seseorang yaitu faktor individu, faktor organisasi dan faktor lingkungan yang didalamnya termasuk kemandirian kerja dan iklim organisasi.¹⁸ Kemandirian dalam bekerja merupakan hal yang sangat penting. Dalam bekerja, karyawan harus mampu mengorganisir sendiri pekerjaannya dengan baik sesuai target yang diharapkan tanpa harus diberikan pengarahan secara mendetil oleh atasan. Apabila karyawan memiliki kemandirian kerja, maka karyawan tersebut akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan memiliki kinerja yang baik.

¹⁷. Robbins. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta(2003): Cetakan ke empat penerbit andi. hlm.147

¹⁸. Casteter, William B. *The Personal Function In Education Administration*. New York (1996): MC Milan Publishing. hlm. 281

Sesuai dengan pendapat Anwar (2015: 35) menyatakan bahwa kemandirian adalah perilaku mampu berinisiatif, mampu mengatasi hambatan atau masalah, mempunyai rasa percaya diri dan dapat melakukan sesuatu tanpa bantuan orang lain.¹⁹

b. Pegawai

Secara umum yang dimaksud dengan pegawai adalah orang yang bekerja disuatu perusahaan atau lembaga dan di gaji dengan uang.

1) Pengertian Pegawai Menurut Undang-Undang

Menurut Undang-Undang Nomer 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian Pasal 1 bab 1 bahwa pegawai negeri adalah setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang di tentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas Negara lainnya, digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Didalam KUHP, pengertian pegawai negeri ini dijelaskan dalam Pasal 92 yang berbunyi sebagai berikut:

- a) Sekalian orang yang dipilih dalam pemilihan yang didasarkan atas aturan-aturan umum, juga orang-orang yang bukan karena pemilihan menjadi anggota badan

¹⁹.Anwar, Sudirman. *Management Of Student Development*. Riau(2015): Yayasan Indra Giri, hlm. 35

pembentukan Undang-undang, Badan Pemerintah atau Badan Perwakilan Rakyat yang dibentuk pemerintah atau atas nama pemerintah, juga Dewan Daerah serta semua Kepala Rakyat Indonesia asli dan kepala golongan Timur Asing yang menjalankan kekuasaan yang sah.

- b) Yang disebut pejabat dan hakim termasuk juga ahli pemutus perselisihan, yang disebut hakim termasuk orang yang menjalankan peradilan administrasi, serta anggota dan ketua peradilan Agama.
 - c) Semua anggota Angkatan Perang juga termasuk pegawai (pejabat)
- 2) Pengertian Pegawai Menurut Para Ahli
- a) Edwin B.Flippo

Dalam bukunya *personel management*, mengatakan: *“personal management is the planning, organizing directing and controlling of the procurement, development, competition, integration, maintenance, and separation of human resources to the and that individual organizational, and societal objectives are accomplished”*.(1988:1.6). (manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian,

pemeliharaan dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan individu, karyawan dan masyarakat).

b) Dale Yoder

Personal management is the provision of leadership and direction of people in their working or employment relationship.(1990:11). (manajemen personalia adalah penyediaan kepemimpinan dan pengarahannya para karyawan dalam pekerjaan atau hubungan kerja mereka).

c) Andrew F.Sikula

Personel administration is the implementation of human resources (man power) by and within an enterprise. (1990:11). (administrasi kepegawaian adalah penempatan orang-orang kedalam suatu perusahaan).²⁰

d) A.W Widjaja

Berpendapat bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu

²⁰ Andrew F. Sikula, (*Personel Administration is the implementation of human resources*, (Santa Barbara : Wiley, 2019), hlm. 24.

(organisasi).²¹

e) Musanef

Mengatakan bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.²²

f) Kraneburg

Pegawai negeri yaitu pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memangku jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden dan sebagainya.

g) Logemen

Dengan menggunakan kriteria yang bersifat materiil mencermati hubungan antar negara pegawai negeri dengan memberikan pengertian pegawai negeri sebagai tiap pejabat yang mempunyai hubungan dinas dengan negara.²³

Dari beberapa definisi pegawai yang telah dikemukakan para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa istilah pegawai adalah orang yang bertugas sebagai pekerja pada suatu perusahaan atau

²¹ A.W Widjaja, *Administrasi Kepegawaian*, (Rajawali, 2006), hlm. 113.

²² Musanef, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, (Gunung Agung : Jakarta, 1984), hlm. 5.

²³ Muchsan, *Hukum Kepegawaian*, (Bina Aksara : Jakarta, 1982), hlm. 82.

lembaga untuk melakukan operasional tempat kerjanya untuk mencapai tujuan perusahaan dengan timbal balik balas jasa berupa uang.

2. Tata Usaha

a. Tata Usaha

Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah dalam bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work*, *office management* atau *recording and reporting system*. Dalam bahasa Belanda tata usaha juga berarti *administratie*.

Administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan investarisasi barang. Dilihat dari pengertiannya kegiatan tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat tetapi juga menyangkut semua bahkan keterangan dan informasi yang berwujud warkat. Dengan kata lain administrasi ketatausahaan adalah suatu kegiatan dari administrasi pendidikan dalam proses pencatatan, penghimpunan dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang digunakan oleh pemimpin (kepala sekolah) dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program pendidikan

di sekolah.²⁴

Tata usaha terbagi atas dua kata, yaitu Tata dan Usaha dimana masing-masing mempunyai pengertian sebagai berikut Tata adalah sebuah pengaturan yang harus ditaati, sedangkan Usaha adalah suatu usaha yang mengerahkan pikiran dan tenaga untuk dapat mencapai suatu maksud. Jadi menurut arti kata, tata usaha merupakan suatu peraturan yang terdapat didalam proses penyelenggaraan kerja. Istilah tata usaha yaitu suatu penyelenggaraan tulis menulis disebuah perusahaan, dan sebagainya, sedangkan penata usaha ialah orang yang melaksanakan tata usaha.²⁵

b. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

Dalam sebuah organisasi untuk menjalankan suatu kegiatan pastinya tidak terlepas dari bidang administrasi maka adari itu sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan serta pendokumentasian data-data disetiap organisasi yang diperlukan (The Liang Gie).

Pada urusan ketata usahaan di sekolah merupakan bagian dari unit yang melaksanakan teknis penyelenggaraa sistem

²⁴ Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*, (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2006), hlm. 101.

²⁵ Rufqotuz Zakjiroh, *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Didaktika*, (Volume 19 No 2 Februari, 2013), hlm. 62.

administrasi maupun informasi pendidikan disekolah/madrasah. Adapun tugas tata usaha yaitu:

- 1) Menghimpun, yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan ketika diperlukan. Seperti ekspedisi; memberi paraf dan nama keterangan pada lembar pengantar surat; dan meneliti tanda kerahasiaan surat.
- 2) Mencatat, yaitu kegiatan membukukan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Seperti mencatat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi pada pengantar surat, kartu kendali dan kedalam buku agenda.
- 3) Mengolah, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna. Misalnya seperti, mengolah buku induk kepegawaian dan peserta didik; mengolah surat masuk dan surat kepegawaian dan peserta didik; mengolah surat masuk dan surat keluar; memberikan disposisi yang tersedia.
- 4) Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak jumlah dengan berbagai cara dan alat. Seperti, menggandakan surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi sebagai arsip

salinan.

- 5) Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain. Seperti, mengirim surat tugas dan surat edaran kepada yang diberi tugas maupun kepada pejabat atau instansi lain.
- 6) Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh atau menyimpan dengan berbagai cara dan alat di tempat yang tertentu dan aman. Seperti, menyimpan arsip surat masuk, surat keluar dan surat eskpedisi kedalam almari berkas berdasarkan golongan surat.²⁶

Kemudian Fungsi tata usaha merupakan pengadaan catatan mengenai hal yang terjadi didalam suatu lembaga untuk digunakan sebagai bahan analisis data bagi pimpinan dalam membuat keputusan. Tata usaha secara sistematis merupakan bagian manajemen, yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Kegiatan tata usaha harus menunjang kegiatan administratif manajemen.oleh karena itu kegiatan-kegiatannya harus direncanakan, diarahkan, dikoordinasikan, dikontrol dan dikomunikasikan agar benar-benar berdaya guna. Disetiap lingkungan lembaga pendidikan dari unit terendah sampai unit

²⁶ Amiruddin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, (Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam VII, 2017), hlm. 132-133.

yang tertinggi diperlukan dan diselenggarakan kegiatan tata usaha yang terarah dan tetib. Menurut Hadari Nawawi dalam jurnal Amiruddin berikut beberapa kegiatan tata usaha diantaranya adalah:

- 1) Penerimaan dan pencatatan peserta didik baru/mahasiswa
- 2) Daftar hadir atau absesnsi
- 3) Dokumentasi kelas/sekolah dan laporan-laporan
- 4) Pengaturan proses pembelajaran
- 5) Agenda,arsip dan ekspedisi
- 6) Penghapusan/pemusnahan arsip.²⁷

Selain itu, tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah menurut Nur Aedi dibagi menjadi sembilan tugas pokok, antara lain:

- 1) Tugas Pokok urusan administrasi
- 2) Tugas Pokok bendaharawan sekolah
- 3) Tugas Pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan
- 4) Tugas Pokok administrasi kepegawaian
- 5) Tugas Pokok urusan administrasi kesiswaan
- 6) Tugas Pokok urusan administrasi persuratan
- 7) Tugas Pokok pengelolaan perpustakaan
- 8) Tugas Pokok administrasi pengelola laboratorium

²⁷ Amiruddin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, ...* hlm. 128-129

9) Tugas Pokok pembantu/penjaga sekolah²⁸

3. Kepuasan Pelanggan

a. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller(2007) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas.²⁹

Menurut Oliver (2004) kepuasan adalah menghormati apa yang diinginkan konsumen.

Menurut Zeithaml. *et al.*(2003: 86) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai berikut : *“Satisfaction is customer’s evaluation of a product or service itself in terms whether that product or service has made their needs and expectations is assumed to result in dissatisfaction with the product or service”*.³⁰

Menurut Handi : “Kepuasan konsumen adalah suatu

²⁸ Nur Aedi, *Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidik*, (Yogyakarta : Gosity Publishing, 2016), hlm. 115

²⁹ Kotler, P and Keller, K, *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1 dan 2*. Terjemahan: Drs. Benyamin Molan, (Jakarta : Indeks 2007), hlm. 157.

³⁰ Zeithaml, V.A. Bitner, Mary J. Gremler, Dwayne D, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm, International Edition*, 3th Edition, (New York : Mc Graw Hill Companies. Inc. 2007), hlm. 143.

persepsi terhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapannya. Selain itu, kepuasan konsumen adalah hasil perasaan dari dalam diri konsumen dalam menggunakan produk atau jasa.”

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip dalam (Lovelock et al. 2004), dimensi kepuasan konsumen dapat dibagi menjadi beberapa macam, yaitu:

- 1) Harapan (*expectations*). Kemampuan perusahaan dengan pemberian penyesuaian (*customize*) kepada konsumen untuk suatu produk atau jasa yang diinginkan konsumen.
- 2) Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan (*perceived delivery product or service*). Kemampuan pelayanan kepada konsumen pada saat penjualan produk atau jasa.
- 3) Konfirmasi dan diskonfirmasi (*confirmation or disconfirmation*). Kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen dengan tujuan agar konsumen tidak kecewa dan merasa puas terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan janji perusahaan atau sebaliknya.
- 4) Perilaku mengeluh (*complaining behavior*). Kapasitas perusahaan untuk menjelaskan umpan balik konsumen

yang negatif menjadi positif.³¹

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seorang konsumen, menurut Kotler (2003) cara yang dapat dilakukan adalah :

- 1) Sistem keluhan dan saran (*Complain and sugestion system*). Suatu organisasi yang berpusat pada konsumen, akan memudahkan pelanggan dalam memberi masukan dan keluhan atas pelayanan yang mereka rasakan. Beberapa cara yang umumnya dilakukan oleh perusahaan untuk menampung masukan dan keluhan dari para pelanggannya adalah dengan menyediakan kotak saran, menyebar kuisisioner dan menyediakan *costumer hotline*
- 2) Survey kepuasan pelanggan (*Costumer satisfaciob surveys*). Survei ini dapat dilakukan dengan menghubungi pelanggan melalui telepon atau melakukan wawancara secara langsung. Dengan cara ini, perusahaan mendapat *feedback* secara langsung dari pelanggan serta membangun hubungan dengan pelanggannya.
- 3) *Ghost shopping*. Perusahaan menugaskan seseorang

³¹ Zeithaml, V.A. Bitner, Mary J. Gremler, Dwayne D, *Service Marketing Integrating Costumer Focus Across The Firm, International Edition, 3th Edition.....*, hlm. 143.

untuk berperan sebagai pembeli dan memberikan laporan mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan maupun pesaing perusahaan.

4) Analisis konsumen yang hilang (*Lost customer analysis*). Analisis ini bertujuan untuk mempelajari mengapa pelanggan berhenti menggunakan jasa dan produk perusahaan. Untuk mengetahui hal-hal tersebut, perusahaan dapat melakukan *exit interview*. Perusahaan juga harus mencari tau seberapa besar kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya.³²

b. Kepuasan Pelayanan Pelanggan dan Indikator Pengukuran Tingkat Kepuasan

Kepuasan konsumen sangat penting untuk kelangsungan suatu organisasi/lembaga. Menurut Irawan, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.³³ Hal ini juga

³² Kotler, Philip, *Marketing Management The Millenium Edition*, 11th edition, (Upper Saddle River, NJ:Prentice Hall 2003), hlm. 273.

³³ Tjiptono, *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 349.

dinyatakan sugito yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja atau hasil produk/jasa yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja atau hasil produk/jasa di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa.³⁴ Engel, et al menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.³⁵ Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda.³⁶ Oleh karena itu, suatu perusahaan/lembaga harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen adalah respon atau tanggapan yang ditunjukkan oleh pelanggan atau konsumen terhadap hasil

³⁴. Masito dkk, *Pendekatan Belajar Aktif di Taman Kanak-Kanak*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembinaan pendidikan Tenaga Kependidikan dan Ketenagakerjaan Perguruan Tinggi

³⁵. Tjiptono, *Prinsip Prinsip Total Quality Service...*, hlm. 349.

³⁶. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006), hlm. 109.

dari kinerja atau layanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga tertentu, begitupun dalam skripsi ini dimana orang tua sebagai konsumen akan memberikan respon terhadap kinerja dari pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Simo.

Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan. Kepuasan konsumen dapat diukur dengan berbagai metode. Menurut korler, ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*)

2) Survey kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4) Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.³⁷

Beberapa metode pengukuran diatas juga sangat penting untuk diterapkan dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan. Selain itu, ada alat atau instrumen yang dapat membantu kita untuk memahami dan meramalkan kepuasan konsumen secara

³⁷. Kotler, *Manajemen Pemasaran Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba empat, Pearson Education Asia te. LTD, Prentice Hall, Inc, 2009), hlm. 41.

lebih baik. Alat yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ialah daftar pertanyaan (*questioner*).³⁸

c. Layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Sudut Pandang Islam

Dalam surah Al-Hasyr : 9 Allah berfirman

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْأَيْمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ أَمْحَقْتَهُمْ لَمْ يَكُنْ لَهُمْ كَيْفَا يَكُونُونَ
أَمْحَقْتَهُمْ لَمْ يَكُنْ لَهُمْ كَيْفَا يَكُونُونَ
مِمَّا أُوتِيَ وَإِنْ يَدُونَ عَلَىٰ نَفْسِهِمْ وَلَٰكِنْ لَمْ يَكُنْ لَهُمْ
أَمْحَقْتَهُمْ لَمْ يَكُنْ لَهُمْ كَيْفَا يَكُونُونَ
أَمْحَقْتَهُمْ لَمْ يَكُنْ لَهُمْ كَيْفَا يَكُونُونَ .

Terjemahan : “Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshar) sebelum kedatangan mereka (Mujahirin) mereka mencintai orang yang hijrah kepada mereka. Dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka kepada apa yang diberikan kepada mereka (Mujahirin) dan mereka mengutamakan (Mujahirin) atas dirinya sendiri, meskipun mereka dalam kesulitan. Dan siapa

³⁸. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar...*, hlm. 67.

yang dipelihara dari kekikirannya dirinya maka mereka itulah orang-orang yang beruntung.”³⁹

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa terdapat usaha menghormati dan melayani orang lain, serta mengutamakan penghormatan dan lebih mengutamakan kepentingan orang lain dari pada kepentingannya sendiri. Begitupula dalam memberikan pelayanan pada suatu lembaga/organisasi, maka sebuah organisasi harus mampu meneladani kaum Anshar yang berinteraksi dengan kaum Muhajirin dengan mencerminkan nilai pengorbanan. Adapun nilai-nilai pengorbanan dalam konteks manajemen pendidikan islam ialah berupa hal-hal sebagai berikut : a) Memiliki kesadaran dalam mengendalikan kepentingan diri sendiri b) Memiliki kesadaran untuk memuaskan orang lain c) Memiliki kesadaran dalam mengutamakan kepentingan orang lain d) Kesadaran untuk menghindarkan kekecewaan orang lain sejauh mungkin e) Terdapat kesadaran dalam membangkitkan perasaan orang lain untuk mencintai lembaga pendidikan islam.⁴⁰ Administrasi pendidikan merupakan penerapan proses dan prinsip administrasi dalam bidang pendidikan agar tujuan

³⁹. Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2005), hlm. 193.

⁴⁰. Munjamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: strategi baru pengelolaan lembaga pendidikan islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm. 194.

lembaga pendidikan itu dapat dicapai secara efektif dan efisien.

B. Kajian Pustaka

Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang di angkat oleh peneliti. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. M. Hasbi (2018), dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”. Hasil penelitian ini mengungkapkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Populasi penelitian sebanyak 283 peserta didik kelas VIII. Berdasarkan rumus Slovin maka sampel penelitian ini sebanyak 74 peserta didik. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif yakni analisis regresi linier berganda. Adapun tahap-tahap pengujiannya adalah asumsi klasik (*Uji Multikolinieritas, Heteroskedastisitas, Noemalitas*). Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 9.961 + (-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$, dan di dapatkan $F_{hitung} + 4,283$ sig $0,002 < 0,05$, aka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model

Palembang.

2. Sisi Sriwahyuni (2020), dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Kerja Guru Di SMAN 1 Rambatan”. Hasil penelitian ini mengungkapkan pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yakni menggunakan angket/kuisisioner. Sampel pada penelitian ini adalah semua majlis guru dan pegawai PNS dan NON PNS dengan menggunakan penelitian populasi yang menjadikan semua populasi menjadi sampel yang berjumlah 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil *analisis regresi linier* sederhana antara variabel kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan diperoleh persamaan $Y' = 65.578 + 0,048 X$ selanjutnya nilai korelasi dari hasil perhitungan *R Square* yang dihasilkan 0,016 yang dihasilkan $R^2 = 0,128$ atau 12,8% kepuasan kerja guru di pengaruhi oleh kualitas layanan tenaga administrasi. Sedangkan nilai *koefisien korelasi* sebesar 0,016 yang bertandakan positif memiliki arti bahwa semakin baik kualitas layanan tenaga administrasi maka semakin baik pula tingkat kepuasan kerja guru.
3. Safi'i Ahmad (2022) dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Pesantren Modern Nadhatul Ulama Talang

Padang Taanggamus”. Hasil penelitian mengungkapkan ada Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Madrasah Aliyah Modern Nadhatul Ulama Talang Padang Tanggamus dan tidak ada Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Madrasah Aliyah Modern Nadhatul Ulama Talang Padang Tanggamus. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Populasi di dalam penelitian ini kelas VII yang menemukan 92 dan sampelnya 92 siswa di ambil semua. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Metode pengumpulan datanya menggunakan angket. Uji analisis data yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, dan koefisien determinan. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi sederhana, uji t. Berdasarkan analisis perhitungan di peroleh data $t_{hitung} = 3.553$ dengan signifikansi 0,05 dan $t_{tabel} = 1,986$, hasil ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.553 > 1,986$) dan signifikansinya sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja usaha memiliki pengaruh signifikansinya terhadap kualitas layanan sejumlah 12,3%. Hal ini dapat diartikan bahwa 12,3% pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan, sedangkan 87,7% pengaruh oleh faktor lain yang tidak peneliti teliti.

4. Gempar Pribadi (2020) dalam jurnal ilmiah ini yang berjudul “Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dan orang

tua wali murid terhadap service quality SMA Muhammadiyah 1 Gombang. Metode yang di gunakan dalam penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan seluruh anggota populasi. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan sensus, sebanyak 256 responden (128 siswa kelas ix dan 128 orang tua atau wali murid kelas IX) tahun ajaran 2019/2020. Uji instrumen menggunakan uji validitas CFA (*Confirmatory Faktor Analysis*) dan reabilitas *Cronbach Alpha*. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Aritmatik Mean*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total responden 107 siswa, secara dominan siswa menjawab netral terhadap variabel sumber daya manusia yaitu sebanyak 28,04%, dan pada variabel kurikulum dominan menjawab sangat tidak puas yaitu sejumlah 35,51%. Untuk orang tua atau wali murid, dari total responden 93 orang, terhadap variabel sumber daya manusia wali murid dominan menjawab netral 55,91%, pada variabel kurikulum dominan menjawab netral sejumlah 62,37%, serta pada variabel sarana prasarana dominan menjawab netral yaitu sejumlah 55,91%.

Penelitian M.Hasbi memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan. Namun dalam penelitian M.Hasbi yang menjadi objek penelitian adalah peserta didik dan di penelitian ini yang menjadi objek adalah

orang tua murid. Dan juga fokus penelitian M.Hasbi berada di sekolah menengah pertama, sedangkan peneliti berfokus pada sekolah menengah atas.

C. Rumusan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Menurut Agus Purwanto adalah tunduhan atau pernyataan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih belum tentu benar atau lemah sehingga harus diuji secara empiris. Hipotesis adalah pertanyaan yang melatar belakangi seseorang melakukan penelitian. Dalam melaksanakan penelitian diperlukan hipotesis yang benar, peneliti dapat menentukan teknik dalam menguji hipotesis yang ada.⁴¹

Untuk sementara, hipotesis ini dianggap paling mendekati kebenaran. Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Terdapat hubungan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan pelanggan di SMA Negeri 1 Simo.
- H2: Terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan pelanggan di SMA Negeri 1 Simo.

⁴¹ Kristia Yuliawan, Pelatihan Smartpls 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif, *Jurnal Membangun Negeri*, (Vol. 5, No. I, 2021), hlm. 43-50.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif, penelitian kuantitatif ini bekerja menggunakan angka dimana datanya berwujud bilangan yang dianalisis dengan menggunakan statistik dalam menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang bersifat individual serta untuk melakukan dugaan bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lain.⁴²

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *ex post facto*, metode ini menjelaskan hubungan sebab akibat dari suatu peristiwa realitas yang terjadi dan kemudian melihat kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan timbulnya kejadian tersebut atau lebih spesifiknya lagi yaitu fakta yang terjadi di masa lalu yang direkam menggunakan angket.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Obyek penelitian dari penelitian ini adalah SMA Negeri 1 Simo. Sekolah tersebut terletak di Jl. Ngadenan No. 549 Kebayanan 3, Kelurahan Pelem, Kecamatan Simo, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Objek tersebut dipilih berdasarkan adanya ketertarikan penulis terkait pelayanan tata usaha SMA Negeri 1 Simo terhadap

⁴² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 383.

kepuasan orang tua murid.

Rencananya penelitian ini akan dilakukan dua tahap. Tahap pertama adalah observasi awal, penggalan data, melalui wawancara, pengumpulan dokumen-dokumen, foto, dan data pendukung lainnya. Tahap yang kedua adalah pembagian kuisioner untuk sampel penelitian.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Maruf Abdullah menjelaskan mengenai pengertian populasi adalah suatu keseluruhan sasaran yang akan diteliti oleh peneliti dan pada populasi itulah nanti hasil penelitian diberlakukan. Populasi merupakan kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri atau karakteristiknya.⁴³ Jadi populasi merupakan totalitas atau keseluruhan subyek penelitian baik benda, orang dan sesuatu hal lain yang didalamnya bisa diambil informasi penting berupa data penelitian. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Wali peserta didik kelas sepuluh (X) dan kelas sebelas (XI) di SMA Negeri 1 Simo yang memiliki total jumlah sebanyak 259 populasi peserta didik.

2. Sampel

Menurut Supardi sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai wakil dari para anggota

⁴³ Maruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2015), hlm. 248.

populasi.⁴⁴ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Probability Sampling* berupa Kuantitatif Korelatif. Analisis korelasi (korelatif) merupakan metode analisis data kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel sehingga dapat memudahkan dalam menentukan serta memprediksikan nilai variabel lain. Jika terdapat hubungan antar variabel, jika sesuatu terjadi pada salah satu variabel maka akan mempengaruhi variabel lainnya. Oleh karena itu analisis ini bisa disebut pula sebagai analisis sebab akibat, yang mana istilah sebab akibat itu menjadi ciri khas dari analisis korelasi.⁴⁵

Untuk dapat mengetahui jumlah sampel yang ingin digunakan dalam penelitian ini, maka rumus yang digunakan adalah rumus sloving anyara lain sebagai berikut:

⁴⁴ Supardi, *populasi dan sampel penelitian,*, hlm. 101.

⁴⁵ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta : Pustaka Ilmu Group. 2020). Hlm. 365.

$$\frac{N}{n = 1 + N(e)^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan,

Oleh karena itu dalam penelitian ini akan diambil dari peserta didik perkelas ($X = 142$ dan $XI = 117$). Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 5% sebagaimana berikut :

$$\frac{N}{n = 1 + Ne^2}$$

$$\frac{259}{n = 1 + (259)(0,05)}$$

$$n = 157$$

Berdasarkan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% maka diperoleh jumlah sampel 157 responden. Dengan demikian masing-masing sampel untuk setiap kelas harus proporsional yang sesuai dengan populasi. Jadi jumlah sampel masing-masing kelas sebagai berikut :

$$\frac{142}{Kelas X = 259 \times 157 = 86}$$

$$\frac{117}{Kelas XI = 259 \times 157 = 70}$$

Dengan jumlah total populasi 259 peserta didik dan diambil 157 sampel ke,udian dibagi menjadi dua kelas maka ditemukan 86 sampel bagi kelas sepuluh (X) dan 70 sampel bagi kelas sebelas (XI).

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatishn suatu penelian. Komponen dimaksud penting dalam menarik kesimpulan atau ininferensi suatu penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁴⁶

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

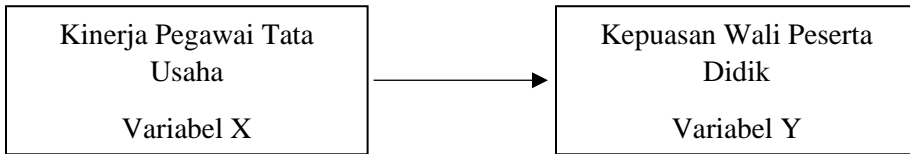
Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelian ini yang menjadi variabel bebas adalah kinerja pegawai tata usaha (X).

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen atau disebut variabel out-put, kriteria, konsekuen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, yang

⁴⁶ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Sleman: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 50

menjadi variabel terikat adalah kepuasan wali peserta didik (Y).



3. Indikator Variabel

Tabel 3.1 Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	No. Item
1	Kinerja	1. Kualitas	1 & 2
		2. Kuantitas	3, 4 & 5
		3. Pelaksanaan Tugas	6,7 & 8
		4. Tanggung Jawab	9 & 10
2	Kepuasan Wali Peserta Didik	1. Senang	11 & 12
		2. Menyebarkan Informasi Positif	13 & 14
		3. Tidak komplain	15
		4. Keterbukaan	16

E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar.

Untuk mendapatkan data-data yang mendukung keberhasilan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuisisioner (angket).

Angket (kuisisioner) merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden tentang pribadinya atau hal-hal lain yang diketahuinya. Alat (instrumen) pengumpul datanya disebut dengan istilah responden.⁴⁷ Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan daftar periksa untuk mengukur skala penelitian. Perangkat ini membantu menyederhanakan dan mengukur perilaku dan sikap responden. Peneliti sebagai penyurvei hanya memeriksa apakah item dalam daftar diamati, hadir atau benar atau sebaliknya.⁴⁸

Metode angket ini digunakan untuk mendapatkan data jawaban peserta didik tentang variabel pengaruh satu yaitu kinerja pegawai tata usaha (X) serta variabel terpengaruhnya yaitu kepuasan wali peserta didik (Y) di SMA Negeri 1 Simo.

Bobot penilaian jawaban responden dalam kuisisioner ini dibuat dengan skala Linkert. Skala Linkert merupakan skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Dalam menggunakan skala Linkert

⁴⁷ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jember: STAIN Jember Press. 2013) hlm. 184

⁴⁸ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group. 2020) hlm. 406

responden diminta untuk menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas. Skala Linkert dalam penelitian ini menggunakan lima titik dengan label netral pada posisi tengah sebagai berikut:⁴⁹

Tabel 3.2 Skala Likert

Poin	1	2	3	4	5
	●	●	●	●	●
Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Pengujian instrumen perlu dilakukan karena proses pengumpulan data memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang besar, sedangkan data yang diperoleh belum tentu berguna karena kuisisioner yang digunakan tidak memiliki validitas dan reabilitas yang tinggi atau memenuhi standar. Untuk menangani hal ini. Sebelum data diolah lebih lanjut, diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji reabilitas sebagai uji kesungguhan jawaban dari responden. Melalui pengujian validitas reabilitas alat ukur, maka hasil penelitian dapat

⁴⁹ Maruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo. 2015) hlm. 283

dinyatakan sah.⁵⁰

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan Product Moment Pearson dengan alat bantu program SPSS versi 25.0 dengan pedoman :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dinyatakan valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dinyatakan tidak valid

Instrumen penelitian diujikan kepada 157 wali siswa (responden) dengan tingkat kepercayaan 95 % atau nilai alpha 0,05, derajat kebebasan (dk) = $157 - 2 = 155$ maka didapat r tabel = 0,156 dengan memberikan 16 butir pertanyaan, dibagi menjadi 2 variabel utama yaitu kinerja pegawaitata usaha (X1) ada 10 pertanyaan, variabel pernyataan dan kepuasan wali peserta didik (Y) ada 6 pertanyaan. Hasil uji validitas data yang di ujikan adalah sebagai berikut :

a. Uji Validitas

- 1) Uji validitas isi instrumen variabel kinerja pegawai tata usaha (X)

⁵⁰ Maruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 257-258

Tabel 3.3
Tabel Validitas Instrumen Variabel Kinerja
Pegawai (X1)

No. Item Pertanyaan	r_{xy}	N=30, r_{tabel} 0,05 (95%)	Keterangan
1	0,612	0,156	Valid
2	0,713		Valid
3	0,741		Valid
4	0,677		Valid
5	0,745		Valid
6	0,679		Valid
7	0,791		Valid
8	0,760		Valid
9	0,715		Valid
10	0,660		Valid

Hasil di atas dapat di analisa bahwa item pertanyaan no. 1 jika dikorelasikan dengan skor total mendapatkan nilai sebesar 0,612. Apabila dikonsultasikan dengan *r tabel* dengan $n = 157$ dan signifikan 5 % (0,156) maka untuk pertanyaan no. 1 lebih besar dari harga *r tabel* sehingga item pertanyaan no. 1 dapat dinyatakan valid.

Untuk item selanjutnya seperti keterangan di atas.

- 2) Uji validitas isi instrumen variabel kepuasan orang tua murid (Y)

Tabel 3.4

**Tabel Validitas Instrumen Variabel Kepuasan
Orang Tua Murid (Y)**

No. Item Pertanyaan	r_{xy}	N=30, r_{tabel} 0,05 (95%)	Keterangan
1	0,704	0,156	Valid
2	0,743		Valid
3	0,552		Valid
4	0,695		Valid
5	0,620		Valid
6	1		Valid

Hasil di atas dapat di analisa bahwa item pernyataan no. 1 jika dikorelasikan dengan skor total mendapatkan nilai sebesar 0,704. Apabila dikonsultasikan dengan harga r_{tabel} dengan $n = 157$ dan signifikan 5 % (0,156) maka untuk pernyataan no. 1 dapat dinyatakan valid. Untuk item selanjutnya seperti keterangan di atas.

b. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten.⁵¹ Pengujian reabilitas dalam penelitian ini akan digunakan *Formula Cronbach Alpha*.

Uji reabilitas dilakukan dengan rumus alpha, uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 kesalahan 5%. Hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan harga *r tabel* product moment dengan taraf signifikansi 5%. Jika r_{α} positif atau $>$ dari *r tabel* maka pertanyaan reliabel. Jika $r_{\alpha} <$ dari *r tabel* maka pertanyaan tidak reliabel. Instrumen diujikan pada 157 wali siswa (responden) maka untuk taraf signifikansi atau *r tabel* sebesar 0,156. Adapun hasil reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

⁵¹ Maruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 260

Tabel 3.5
Tabel Reabilitas Instrumen

Variabel	r_{xy}	N=30, r_{tabel} 0,05 (95%)	Keterangan
Kinerja Pegawai Tata Usaha (X1)	0,964	0,156	Reliabel
Kepuasan Orang Tua Murid (Y)	0,904		Reliabel

Hasil uji reabilitas diperoleh nilai koefisien reabilitas angket Kinerja Pegawai Tata Usaha (X1) sebesar 0,964. Kepuasan Orang Tua Murid (Y) 0,904. Berdasarkan nilai koefisien reabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa angket dalam penelitian ini reliabel atau konsisten sehingga dapat digunakan sebagai instrumen.

Kemudian untuk mengetahui *alpha coefficient*. Rentangan nilai koefisien alpha berkisar antara 0 (tanpa realibilitas) sampai dengan 1 (reabilitas sempurna). Untuk

lebih mudahnya lihat tabel berikut.⁵²

Tabel 3.6

Tabel Kriteria Reliabilitas Tes

No.	Koefien	Kategori
1	0	Tidak memiliki reabilitas (No reability)
2	≥ 0.70	Reabilitas yang dapat diterima (Acceptable)
3	≥ 0.80	Reabilitas yang baik (Good)
4	≥ 0.90	Reabilitas yang sangat baik (Excellent)
5	1	Reabilitas sempurna (Perfect)

Melihat hasil uji atas, diketahui bahwa reabilitas variabel kinerja pegawai tata usaha 0,964 atau berada pada koefisien ≥ 0.90 yang berarti berarti reabilitas X1 masuk dalam kategori sangat baik (exellent). Reabilitas variabel kepuasan orang tua murid (Y) sebesar 0,904 atau berada pada koefisien ≥ 0.90 yang berarti reabilitas Y masuk dalam kategori sangat baik (excellent).

2. Uji Asumsi Klasik

Suatu analisis penelitian yang kuat yang dapat menganalisis

⁵² Dyah Budiastuti dan Agustinus Bandu, *Validitas Dan Reabilitas Penelitian*, (Jakarta : Mitra Wavana Media, 2018), hlm. 211

banyak variabel secara bersamaan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kompleks adalah dengan regresi. Pada dasarnya kita bisa mempercayai hasilnya jika telah memenuhi Ordinar Leat Square (OLS). Uji Asumsi Klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear OLS terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Jadi Regresu OLS itu mengasumsikan terdapatnya hubungan linier antara kedua variabel.⁵³

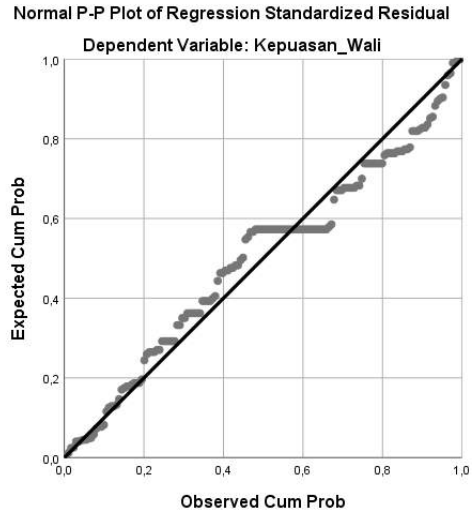
1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal baik secara multivariant maupun univariant. Uji normalitas bertujuan juga untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang terdistribusi normal. Normalnya distribusi sebuah data merupakan suatu keharusan yang mesti terpenuhi ketika kita hendak melakukan analisis statistik para metrik.⁵⁴ Dalam penelitian ini menggunakan uji normal probability plot atau ada pula yang menyebutnya dengan nama uji P = Plot merupakan salah satu alternatif yang cukup efektif untuk mendeteksi apakah model regresi yang akan di analisis dalam sebuah penelitian terdistribusi

⁵³ Gun Mardiatmoko, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda”, *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*. (Vol. 14, No. 3, 2020), hlm. 333-341.

⁵⁴ Maruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, hlm. 322.

normal atau tidak. Teknik dalam uji normalitas ini, dilakukan ppada nilai residual dalam model regresi dan bukan untuk masing-masing data variabel penelitian.



Dengan melihat tampilan grafik terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi standar asumsi noemalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan uji model regresi untuk menemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji Multikolinearitas dirancang untuk menentukan apakah ada korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi antara variabel independen hubungan antara variabel dan variabel dependen terganggu. Pendekatan statistik yang digunakan untuk menguji gangguan Multikolinearitas dalam penelitian ini adalah Variance Inflation Factor (VIF). Adapun kriteria VIF dalam penelitian ini adalah jika VIF di sekitar angka 1-10, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas dan apabila nilai Toleransi ≥ 0.10 , maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.⁵⁵

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance			VIF	
1	(Constant)	3,055	,944		3,234	,001		
	KP(X1)	,515	,024	,868	21,784	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KW(Y)

Tabel 3.7
Tabel Hasil Uji Multikolinearitas

⁵⁵ Sampurnangsih dkk, “Pengaruh Current Rasiondan Debt to Asset Ratio Terhadap Kinerja Keuangan”, Humanis (Vol 2, No. 2, 2022), hlm.178-185

Pada tabel perhitungan *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 5% (0,05), dapat dilihat dari nilai variabel kinerja pegawai (KP) sebesar 1,000 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah 1,000 lebih kecil dari 5 dimana VIF bernilai lebih dari 5 maka variabel tersebut memiliki persoalan multikolinearitas, sehingga berdasarkan hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat diduga bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikoliniearitas.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Bukti heterokedastisitas dapat dibuat dengan menggunakan metode scatterplot dengan memplot nilai ZPRED (Nilai Prediktif) dengan SPRESID (Nilai Sisa). Model yang baik adalah ketika grafik tidak mengandung pola tertentu, seperti Berkumpul di tengah, menyempit dan

memperbesar atau sebaliknya memperbesar dan memperkecil.⁵⁶

Kriteria pengujian :

- Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari $> 0,05$, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi
- Jika nilai signifikansi lebih kecil dari $< 0,05$, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi

Tabel 3.8

Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,211	,649		1,865	,064
	Kinerja Pegawai	,003	,016	,017	,214	,831

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas tersebut dapat diketahui pada tabel nilai signifikansi masing-masing variabel adalah 0,831. Karena nilai signifikansi 0,831 lebih besar dari $> 0,05$ maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

⁵⁶ Echo Perdana, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*, (Bangka Belitung : Lab Kom Manajemen FE UBB, 2016), hlm. 49

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk melihat apakah suatu hipotesis yang diajukan ditolak atau dapat diterima. Hipotesis merupakan asumsi atau pernyataan yang mungkin benar atau salah mengenai suatu populasi. Dengan mengamati seluruh populasi, maka suatu hipotesis akan dapat diketahui apakah suatu penelitian itu benar atau salah. Untuk keperluan praktis, pengambilan sampel secara acak dari populasi akan sangat membantu. Dalam pengujian hipotesis terdapat asumsi/pernyataan istilah hipotesis nol. Hipotesis nol merupakan hipotesis yang akan diuji, dinyatakan oleh H_0 dan penolakan H_0 dimaknai dengan penerimaan hipotesis lainnya/hipotesis alternatif yang dinyatakan oleh H_a . Jika telah ditentukan Koefisien Determinasi (r^2), maka selanjutnya dilakukan uji signifikansi hipotesis yang diajukan. Uji ini dapat menggunakan Uji-t dan Uji-F. Dengan uji signifikansi ini dapat diketahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tak bebas (Y).⁵⁷

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas/prediktor (X) dengan satu variabel tak

⁵⁷ I Made Yuliara, “*Regresi Linier Berganda*”, Modul, (Bandung : Universitas Udayana, 2016), hlm. 9

bebas/ respons (Y). Analisis regresi dapat digunakan untuk memahami variabel-variabel bebas mana saja yang dapat berhubungan dengan variabel terikat, serta untuk mengetahui bentuk hubungan tersebut. Tujuan analisis regresi untuk mendapatkan pola hubungan secara matematis dari variabel X dan variabel Y, dan untuk mengetahui besarnya perubahan variabel X terhadap variabel Y, serta untuk memprediksi variabel Y jika nilai variabel X diketahui. Persamaan regresi linier sederhana dapat diekspresikan sebagai berikut.⁵⁸

$$\hat{Y} = a + bX$$

\hat{Y} = variabel dependen konstanta (nilai yang diprediksikan)

a = nilai konstanta

X = variabel independen

b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

T-Test digunakan untuk melakukan uji komparasi antara dua kondisi atau masalah dengan catatan datanya berskala interval/rasio. Data dua kondisi tersebut dapat berasal dari sampel yang berbeda (dua kelompok sampel). Atau dari sampel yang sama (satu kelompok sampel). Uji ini dalam regresi berganda digunakan untuk

⁵⁸ I Made Yuliara, "Regresi Linier Sederhana", *Modul*, (Bandung : Universitas Udayana, 2016), hlm. 2

mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁵⁹

Adapun Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:⁶⁰

- $H_0: a = 0$ Tidak ada pengaruh X secara parsial terhadap Y.
- $H_a : a \neq 0$ Ada pengaruh X secara parsial terhadap Y.

Adapun ketentuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, dan H_a diterima
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima

⁵⁹ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, hlm. 164

⁶⁰ Gun Mardiatmoko, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi.....", hlm. 333-341

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum SMA Negeri 1 Simo

1. Pofil Sekolah

Nama Sekolah	: SMA Negeri 1 Simo
NPSN	: 20308442
Status	: Negeri
Waktu Penyelenggaraan	: 5 / Sehari Penuh
Bentuk Pendidikan	: SMA
Alamat	: Jl. Ngadenan 549, Pelem, Simo, Boyolali, Jawa Tengah
Kode Pos	: 57377
Luas Tanah	: 28,314 m ²
SK Kepemilikan	: Pemerintah Daerah
SK Pendirian Sekolah	: 0473/0/1983
Tanggal SK Pendirian	: 1983-07-01
SK Izin Operasional	: 0473/0/1983
Tanggal SK Izin Operasional	: 1983/07/01
File SK Operasional	: 372857-818445--
Akreditasi	: A
No SK Akreditasi	: 220/BAP-SM/X/2016
No Sertifikat ISO	: Belum Bersertifikat
Sumber Listrik	: PLN
Akses Internet	: Lainnya (Serat Optik)

Fax : 02763294715
Email : sman_simo@yahoo.co.id
Website : <http://sman1-simo.sch.id>

2. Sejarah Berdirinya SMA N 1 Simo Boyolali

SMA Negeri 1 Simo berdiri pada tahun 1983. Hal ini dapat dilihat pada prasasti peresmian yang ditanda tangani oleh Mendikbud RI Prof. Dr. Nugroho Notosusanto tertanggal 15 Desember 1985. Pada saat pembukaannya masih diampu oleh SMA Negeri 1 Boyolali dengan Kepala Sekolah Bapak Suwito yang dibantu seorang Wakil Kepala Sekolah Bapak Mursid. Tepat bulan Juni 1983 dibuka pendaftaran untuk kuota 3 kelas (3X40 siswa) bertempat di Kantor Kawedanan Simo. Pendaftaran melebihi target dan test penyaringan dilakukan di beberapa SD di Kecamatan Simo. Juli 1983 KBM Awal Tahun Pelajaran Baru dilaksanakan di SMP Negeri 1 Simo pada sore hari.

Pada pertengahan semester 1 terjadi pergantian Kepala Sekolah dari Bapak Suwito kepada Bapak Drs. Suwandi. dan KBM mulai dilaksanakan di Gedung baru yang terdiri 1 gedung induk (kantor), 3 lokal kelas, dan 1 Lab IPA. Pada tahun kedua SMA Negeri 1 Simo mengukir prestasi pertamanya yaitu juara TUB Tingkat Karesidenan Surakarta.

Pada tahun ke-3 jumlah kelas 9 dan lokal kelas baru 6 maka KBM dilaksanakan dengan shift (pagi dan siang). Tahun 1986 SMA ini melahirkan alumni 100% Lulus dengan Kurikulum 75

program IPA = 40 anak, dan IPS =80 anak. Lulusan pertama ini banyak masuk di Perguruan Tinggi.

Tahun Pelajaran 1984/1985 ada pergantian Kurikulum dari Kurikulum 75 ke Kurikulum 84. Pada Kurikulum baru ini penjurusan dengan A1(Fisika) A2(Biologi) dan A3(IPS) dan penerapan Sistem SKS. Pada tahun 1989/1990 ada pergantian Pejabat Kepala Sekolah kepada Bapak Sarjuri dan mulai membuka 5 kelas. Pada Tahun 1990 SMA Simo mengampu pembukaan SMA Negeri Karanggede.

Pada tahun 1993/1994 sekolah dipimpin oleh Bapak Drs. S. Sutrisno dan mulai menerima 6 kelas. Pada tahun ini mulai diberlakukan Kurikulum 94. Pada masa ini pernah diujicobakan 5 hari sekolah yang hasilnya dinilai tidak efektif dan perubahan nama SMA menjadi SMU yang pada akhirnya kembali ke SMA lagihingga sekarang. Ada gebrakan baru tentang pengangkatan Wakil Kepala Sekolah dengan sistem pilihan langsung oleh Dewan Guru. Pada Tahun 1996 dipercaya mengampu pembukan SMA Negeri Klego.

Tahun Pelajaran 1999/2000 Pejabat Kepala Sekolah diampu oleh Bapak Drs. H. Marsum MD.(Kepala SMAN 1 Ngemplak) sekaligus SMA N 1 Simo dipercaya lagi mengampu Pembukaan SMA Negeri 1 Nogosari. Kemudian mulai tahun 2000 Bapak Drs. H. Ngalimin Abdul Hamid menjadi Kepala Sekolah sampai tahun 2003. Dan Tahun 2004 Kepala dijabat sementara oleh Bapak Drs Sunardi.

Dibawah pimpinan Bapak Drs. Hardiman (2004-2007) SMAN 1 Simo pernah memperoleh NEM tertinggi ke-2 untuk IPA dan ke-5 untuk IPS.

Tingkat Provinsi Jawa Tengah. Dan Tahun 2007 SMAN 1 Simo pertama kali diakreditasi oleh Badan Akreditasi Sekolah Nasional Provinsi Jawa Tengah dengan TERAKREDITASI A (Amat Baik) dengan total nilai 90,70.

Tahun 2007 estafet kepemimpinan dilanjutkan Bapak Drs. H. Agus Jamroji. Pada masa ini mulai ada gebrakan ITC dengan dibangunnya Tower Internet. Dan sebagai hasilnya salah satu siswa terbaik SMAN 1 Simo pernah menjuarai Olimpiade Komputer tingkat Provinsi Jawa Tengah Ananda Dhipo Alam. Pada Tahun Pelajaran 2010/2011 jumlah penerimaan kelas juga dinaikkan menjadi 7 kelas dan Kepala Sekolah dijabat Bapak H. Sumadi, S.Pd. sejak awal Tahun Pelajaran 2011/2012 sekolah ini dipimpin oleh Bapak Eka Legawa, S.Pd. dan kemudian pada Tahun 2020 digantikan oleh Bapak Jumadi S.Pd, M.Pd sampai sekarang.⁶¹

3. Visi dan Misi dan Tujuan Sekolah

Seperti sekolah dan lembaga pendidikan lainnya, SMA Negeri 1 Simo Boyolali juga memiliki Visi dan Misi sebagai

⁶¹ “Sejarah SMA Negeri 1 Simo Boyolali”, <https://sman1-simo.sch.id/jalaman/informasi-ppdb-sman-1-simo-2022-2023>

acuan dalam mencapai tujuan dalam perkembangan baik akademik maupun non akademik.

Visi Sekolah :

“Terwujudnya Sekolah Yang Menghasilkan Insan Bertaqwa, Berkarakter, Cerdas, Berdaya Saing dan Berwawasan Lingkungan.”

Misi sekolah merupakan upaya atau tindakan yang akan dilakukan oleh warga sekolah untuk mewujudkan visi sekolah.

Misi SMA Negeri 1 Simo adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan kesadaran warga sekolah untuk melaksanakan ibadah sesuai agama masing-masing
- b. Menciptakan kehidupan sekolah yang berbudaya religius dan bermartabat.
- c. Mengembangkan karakter warga sekolah melalui pembiasaan dan keteladanan.
- d. Membina kemandirian peserta didik melalui kegiatan kewirausahaan dan pengembangan diri yang terencana dan berkesinambungan.
- e. Melaksanakan kegiatan pembelajaran dan bimbingan yang efektif, efisien, menyenangkan, dan berbasis saintifik.
- f. Mengembangkan potensi, bakat dan minat warga sekolah di bidang akademis maupaun non akademis secara optimal.
- g. Melaksanakan sistem tata kelola sekolah yang demokratis, partisipatoris, transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

- h. Menjalinkan kerjasama yang harmonis antar warga sekolah dan lembaga yang terkait.
- i. Menumbuhkan kesadaran seluruh warga sekolah akan pentingnya pengelolaan dan pelestarian lingkungan hidup.
- j. Membentuk sikap dan perilaku peduli terhadap lingkungan hidup melalui kegiatan perlindungan, pengelolaan serta pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup yang berkelanjutan.

Tujuan Sekolah

Tujuan sekolah sebagai penjabaran misi sekolah yakni sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Dalam penentuan tujuan ini, sekolah memberikan gambaran tingkat kualitas yang perlu dicapai dalam jangka menengah (empat tahunan), berupa kompetensi yang akan sekolah wujudkan. Penentuan indikator kompetensi mengacu pada visi, misi dan tujuan pendidikan nasional serta relevansinya dengan kebutuhan masyarakat; serta mengacu pada standar kompetensi lulusan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah; sekaligus memperhatikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan termasuk komite sekolah.⁶²

4. Keadaan Peserta Didik

SMA Negeri 1 Simo menjadi pilihan masyarakat yang mayoritas berasal dari pedesaan yang ada di sekitar kecamatan

⁶² *Sumber: Tata Usaha SMA Negeri 1 Simo Tahun Ajaran 2022-2023*

simo. Adapun jumlah peserta didik pada tahun 2022/2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Peserta Didik Tahun Ajaran 2022/2023

No.	Kelas	Jumlah Peserta Didik		Jumlah
		PA	PI	
1.	X	70	72	142
2.	XI	60	57	117
3.	XII	70	70	140
4.	Total			399

B. Deskripsi Data

Sebelum proses analisis data, penelitian ini terlebih dahulu akan mendeskripsikan pengaruh kinerja pegawai tata usaha. Data tersebut diperoleh dari pengisian instrumen kuisisioner yang telah diberikan kepada orang tua murid SMA Negeri 1 Simo sebagai responden yang berjumlah 157 orang tua murid diperoleh dari kelas sepuluh sebanyak 86 orang tua murid dan dari kelas sebelas sebanyak 70 orang tua murid. Setelah diketahui data-data tersebut kemudian dihitung untuk mengetahui tingkat kuantitatif masing-masing variabel dalam penelitian. Lebih jelasnya hasil tersebut dapat dilihat pada deskripsi sebagai berikut:

1. Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kepuasan Orang Tua Murid

a. Deskripsi Data Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMA Negeri 1 Simo

Deskripsi data untuk mengetahui hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan cara menggunakan skor jawaban angket kinerja pegawai tata usaha sebanyak 10 item pertanyaan dari responden, proses ini dibantu menggunakan program Microsoft (Ms.) Excel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Skor Kuisioner Kinerja Pegawai Tata Usaha (X) SMA Negeri 1 Simo

Kinerja Pegawai	
Mean	39,439
Standar Error	0,504
Median	40
Mode	40
Standar Deviation	6,324
Sample Variance	40,004
Kurtosis	3,259
Skewness	-0,990
Range	39
Minimum	11

Maximum	50
Sum	6192
Count	157

Untuk melakukan penafsiran nilai mean yang telah didapatkan, peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 39,439 + 1,5 (6,324) = 48,925 = 44 - 51$$

$$M + 0,5 SD = 39,439 + 0,5 (6,324) = 42,601 = 36 - 43$$

$$M - 0,5 SD = 39,439 - 0,5 (6,324) = 36,277 = 36 - 43$$

$$M - 1,5 SD = 39,439 - 1,5 (6,324) = 29,953 = 28 - 35$$

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel kualitas kinerja pegawai maka dibuat tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3

**Kualitas Variabel Kinerja Pegawai Tata Usaha
SMA Negeri 1 Simo**

No.	Interval	Kategori
1.	52 ke atas	Sangat Baik
2.	44 – 51	Baik
3.	36 – 43	Cukup
4.	28 – 35	Buruk
5.	28 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa mean dari kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Simo sebesar 39,439 atau berada pada interval 36 – 43 yang berarti bahwa kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Simo “Cukup”.

b. Deskripsi Data Tentang Kepuasan Orang Tua Murid SMA Negeri 1 Simo

Deskripsi data untuk mengetahui nilai kuantitatif kepuasan orang tua murid dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket kualitas produk pendidikan sebanyak 6 item pernyataan dari responden, proses ini dibantu menggunakan program Microsoft (Ms.) Excel sebagai berikut :

Tabel 4.4
Distribusi Skor Kuisisioner Kepuasan Orang Tua Murid (Y) SMA Negeri 1 Simo

Kepuasan Wali	
Mean	23,369
Standar Error	0,299
Median	24
Mode	24
Standar Deviation	3,752

Sample Variance	14,080
Kurtosis	2,606
Skewness	-0,796
Range	23
Minimum	7
Maximum	30
Sum	3669
Count	157

Untuk melakukan penafsiran nilai mean yang telah didapatkan, penelitian membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 23,369 + 1,5 (3,752) = 28,997 = 26 - 29$$

$$M + 0,5 SD = 23,369 + 0,5 (3,752) = 25,245 = 26 - 29$$

$$M - 0,5 SD = 23,369 - 0,5 (3,752) = 21,493 = 21 - 24$$

$$M - 0,5 SD = 23,490 - 1,5 (3,752) = 17,866 = 17 - 20$$

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel kepuasan orang tua murid maka dibuat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5

**Kualitas Variabel Kepuasan Orang Tua Murid SMA
Negeri 1 Simo**

No.	Interval	Kategori
1.	30 ke atas	Sangat Baik
2.	26 - 29	Baik

3.	21 – 24	Cukup
4.	17 – 20	Buruk
5.	17 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa mean dari kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo sebesar 23,369 atau berada pada interval 21 – 24 yang berarti bahwa kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo “cukup”.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha (X) Terhadap Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid (Y)

a. Analisis Regresi Linear Sederhana Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid.

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y - b(\sum x)}{n}$$

Untuk mengambil keputusan terlebih dahulu harus diketahui nilai b dan a dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \\
 &= \frac{157 \times 147918 - (6192)(3669)}{157 \times 250450 - (6192)^2} \\
 &= \frac{504678}{39320650 - 6192^2} \\
 &= 0,515
 \end{aligned}$$

Jadi nilai $b = 0,515$ sedangkan untuk mencari a dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{\sum y - b(\sum x)}{n} \\
 &= \frac{3669 - 0,515(6192)}{157} \\
 &= 3,054
 \end{aligned}$$

Diketahui nilai b sebesar 0,515 dan nilai a sebesar 3,054 maka, persamaan garis regresinya adalah :

$$\hat{Y} = a + b X = 3,054 + 0,515$$

Dari persamaan garis regresi sederhana maka dapat diartikan bahwa:

- 1) \hat{Y} = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas
- 2) $a = 3,054$ merupakan konstanta, yang memiliki arti bahwa kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo (Y) akan konstan sebesar 3,054 satuan, jika tidak dipengaruhi kinerja pegawai tata usaha (X).
- 3) $b = 0,515$ merupakan besarnya kontribusi variabel kinerja pegawai tata usaha (X) mempengaruhi variabel kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo (Y). Koefisien b sebesar 0,515 dengan tanda positif.

Hasil tersebut berarti bahwa, kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo (Y) akan berubah sebesar 0,515 dengan sifat hubungan searah. Jika variabel kualitas produk pendidikan berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo akan naik 0,515 satuan. Begitu pula sebaliknya, jika variabel kualitas produk berubah atau mengalami penurunan maka kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo akan turun 0,515 satuan.

$$\hat{Y} = a + b X = 3,054 + 0,515$$

Dapat disimpulkan bahwa, semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai tata usaha yang ditawarkan maka semakin tinggi pula kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo.

b. Uji T Parsial Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid.

Untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi dari variabel dependen, maka dimasukkan nya uji t. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 157 (dari $N-2 = 157-2$), maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1.975. setelah taraf signifikansi t_{tabel} diketahui, kemudian dapat disimpulkan menerima atau menolak hipotesis. Berikut interpretasi yang dapat menjelaskan uji signifikansi parameter individual secara lebih rinci.

Tabel 4.6
Uji T Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,055	,944		3,234	,001
	Kinerja Pegawai	,515	,024	,868	21,784	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wali

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS diperoleh $t_{hitung} 21.784 > t_{tabel} 5\% 1.975$. Hal ini berarti

variabel kinerja pegawai tata usaha mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua murid. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa menerima H_a dan menolak H_o .

C. Pembahasan Penelitian

Penjelasan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah telah dilakukan dengan interpretasi data secara statistik. Berdasarkan hasil interpretasi secara statistik, maka kajian lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan berikut :

1. Hasil hubungan kinerja pegawai tata usaha dan kepuasan orang tua murid. Pada dasarnya kinerja adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh pegawai.⁶³ Mangkunegara menjelaskan bahwa kinerja yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.⁶⁴ Sedangkan menurut Suprihanto, beliau mengemukakan pada dasarnya kinerja seorang pegawai adalah hasil kerja seseorang selama periode tertentu dibandingkan dengan beberapa kemungkinan, seperti standar, sasaran, target, atau kinerja yang telah ditentukan atau disepakati bersama.⁶⁵

Pengertian tata usaha sendiri ialah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menerima,

⁶³ Dedek Setiawan, *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting*, Skripsi (Bandar Lampung, 2019), hlm. 35.

⁶⁴ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan* (Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2005), hlm. 67.

⁶⁵ Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : STIE YKPN, 2001), hlm. 422.

mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua data keterangan yang diperlukan organisasi. Dalam kegiatan pelayanan administrasi sekolah terjadi interaksi antara orang tua murid dan pegawai. Baik tidaknya pelayanan pada suatu lembaga pendidikan akan terlihat pada saat proses pelayanan diberikan. Pelayanan yang diberikan dengan baik akan menimbulkan rasa kenyamanan dan kepercayaan pada sekolah tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Simo memiliki nilai 39,439 pada interval 36-43, yang berarti data dalam penelitian ini cukup baik untuk dilakukan penelitian. Hasil perhitungan data kuantitatif kepuasan pelayanan orang tua murid memiliki nilai 23,369 pada interval 21-24, yang berarti bahwa kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo adalah cukup.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih perlu peningkatan keahlian seperti pelatihan-pelatihan dari kepala sekolah, adanya evaluasi kinerja dapat membantu pegawai dalam meningkatkan kemampuan agar dapat mencapai standar yang diinginkan.

2. Hasil pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan pelayanan orang tua murid melalui uji statistik yaitu analisis regresi sederhana diketahui bahwa nilai konstan sebesar 3,054 dengan koefisien sebesar 0,515. Hasil tersebut berarti bahwa,

kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo akan berubah sebesar 0,515 dengan sifat hubungan searah.

Pelayanan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati tanpa adanya paksaan untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhan kepada pelanggan. Hal-hal seperti kejujuran, pelayanan yang baik, sopan, ramah dan senang dapat membuat pelanggan merasakan kepuasan dalam pelayanan.⁶⁶

Hasil penelitian di SMA Negeri 1 Simo melalui uji T parsial, diketahui bahwa nilai signifikan *t hitung* kualitas produk sebesar 21,784 lebih tinggi dari nilai *t tabel* 1,975. Sehingga bisa dinyatakan bahwa kinerja pegawai tata usaha memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan orang tua murid. Hal ini menunjukkan kepuasan pelayanan orang tua murid sebesar 75.4% dengan sisa 24.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Walaupun sudah terbilang cukup baik tetapi pelaksanaan evaluasi masih perlu dilakukan oleh kepala sekolah untuk mengetahui kekurangan, kelemahan kinerja pegawai sehingga dapat dijadikan pelajaran dalam meningkatkan kemampuan. Selain itu juga untuk mengetahui kepuasan orang tua murid terhadap kinerja pegawai tata usaha, sehingga kedepannya dapat mencapai standar yang diinginkan.

⁶⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 5.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan peneliti secara optimal, namun disadari adanya beberapa keterbatasan. Walaupun demikian hasil penelitian yang diperoleh ini dapat dijadikan acuan awal bagi penelitian selanjutnya. Keterbatasan yang peneliti hadapi yaitu:

1. Waktu yang digunakan peneliti sangat terbatas baik dari situasi dan kondisi yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Sehingga untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini hanya dapat dijadikan acuan awal karena sedikit atau banyak hasil penelitian dapat berubah karena waktu, keadaan dan situasi lembaga sekolah juga berubah.
2. Biaya bukanlah satu satunya faktor yang menjadi hambatan dalam penelitian, namun biaya pada dasarnya memegang peranan penting dalam menyukseskan penelitian. Biaya yang minim membuat peneliti merasa terhambat dalam proses penelitian sampai penyusunan laporan tertulis yakni skripsi ini.
3. Situasi atau keadaan peneliti yang sekarang mengontrak di Semarang sedangkan penelitian berada di Boyolali sehingga menimbulkan gejala tersendiri karena jaraknya cukup jauh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil analisis penelitian “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo” tahun 2022/2023 yang telah dilakukan, maka selanjutnya berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh hubungan langsung antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan orang tua murid di SMA Negeri 1 Simo. Hal ini didasarkan pada data kuantitatif dari hasil hubungan kinerja pegawai tata usaha dan kepuasan orang tua murid pengujian secara statistik menunjukkan bahwa data kuantitatif kinerja pegawai tata usaha memiliki nilai 39,439 pada interval 36-43, yang berarti data dalam penelitian ini cukup baik untuk dilakukan penelitian.

Hasil perhitungan data kuantitatif kepuasan pelayanan orang tua murid memiliki nilai 23,369 pada interval 21-24, yang berarti bahwa kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo adalah cukup.

2. Terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan orang tua murid di SMA Negeri 1 Simo. Hal ini didasari melalui uji statistik yaitu analisis regresi sederhana diketahui bahwa nilai konstan sebesar 3,054 dengan koefisien sebesar 0,515. Hasil tersebut berarti bahwa, kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo akan berubah sebesar 0,515 dengan sifat hubungan searah.

Melalui uji T parsial, diketahui bahwa nilai signifikan t *hitung* kualitas produk sebesar 21,784 lebih tinggi dari nilai t *tabel* 1,975. Sehingga bisa dinyatakan bahwa kinerja pegawai tata usaha memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan orang tua murid.

Sehingga dapat dinyatakan bahwa kinerja pegawai tata usaha secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SMA Negeri 1 Simo. Hal ini menunjukkan kepuasan pelayanan orang tua murid sebesar 75.4% dengan sisa 24.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

B. Saran

Dengan memperhatikan pembahasan hasil penelitian dan simpulan di atas maka saran yang dapat peneliti kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Sekolah hendaknya dapat terus mempertahankan kualitas yang sudah baik dan meningkatkan kualitas yang masih kurang baik, agar wali murid dapat mendapatkan pelayanan yang optimal dari pegawai tata usaha.
2. Sekolah hendaknya lebih memperhatikan wali murid, meskipun dalam penelitian ini didapatkan hasil positif signifikan pada kinerja pegawai, namun ini belum seratus persen. Oleh karena itu diharapkan SMA Negeri 1 Simo lebih terbuka lagi dalam menerima kritikan dan saran yang diberikan oleh wali murid.

C. Kata Penutup

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi berjudul : Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kepuasan Pelayanan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini semata-mata karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, koreksi, kritik, dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penutup semoga

skripsi ini dapat membantu khazanah keilmuan dan memberikan manfaat bagi kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Maruf, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2015).
- A. Hamdani, Rambat Lupiyadi *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, ed II, 2006).
- Amiruddin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam VII*, (2017).
- Asmendi, *Teori dan Aplikasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah/Madrasah*, (Batusangkar : STAIN Batusangkar, 2012).
- A.W Widjaja, *Administrasi Kepegawaian*, (Rajawali, 2006).
- Bafadhol, Ibrahim, Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia, *Jurnal Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam*, (Vol. 06 no. 11, Januari 2017).
- Bandu, Agustinus dan Dyah Budiastuti , *Validitas Dan Reabilitas Penelitian*, (Jakarta : Mitra Wavana Media, 2018).
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2005).
- Febriani, Reszyi, *Persesi guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha di SMP Negeri kecamatan koto tangah*, (Jurnal administratif pendidikan Vol 2 nomor 1, 2004).
- Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta : Pustaka Ilmu Group. 2020).
- Heslina dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya*, (Jurnal Ilmiah Bongaya, 2017).

- I Made Yuliara, “Regresi Linier Berganda”, *Modul*, (Bandung : Universitas Udayana, 2016).
- I Wayan Aryawan, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik*, (Jurnal ilmiah ilmu sosial vol 5, 2019).
- Kotler, P and Keller, K, *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1 dan 2*. Terjemahan: Drs. Benyamin Molan, (Jakarta : Indeks 2007).
- Kristia Yuliawan, Pelatihan Smartpls 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif, *Jurnal Membangun Negeri*, (Vol. 5, No. I, 2021).
- M. Arifin, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, (Cet. I; Jakarta: Bumi Aksara, 2003).
- Mangkunegaran, Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung : Refika Aditama 2009).
- Marlina Gazali, Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan Untuk Mencerdaskan Bangsa *Jurnal Al-Ta'di*, (Vol. 6 No.1 Januari-Juni, 2013).
- Mardiatmoko, Gun, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda”, *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*. (Vol. 14, No. 3, 2020).
- Masito dkk, *Pendekatan Belajar Aktif di Taman Kanak-Kanak*. (Jakarta: Departemen Pendidikan, 2007).
- Muchsan, *Hukum Kepegawaian*, (Bina Aksara : Jakarta, 1982).
- Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jember: STAIN Jember Press. 2013).
- Munjamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: strategi baru pengelolaan lembaga pendidikan islam*, (Jakarta:

- Erlangga, 2007).
- Musanef, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, (Gunung Agung : Jakarta, 1984).
- Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembinaan pendidikan Tenaga Kependidikan dan Ketenagakerjaan Perguruan Tinggi.
- Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*, (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2006).
- Perdana, Echo, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*, (Bangka Belitung : Lab Kom Manajemen FE UBB, 2016).
- Robert L Marthis, dan Jackson, Jhon H, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002).
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006).
- Sampurnangsih dkk, “ Pengaruh Current Rasion dan Debt to Asset Ratio Terhadap Kinerja Keuangan”, *Humanis* (Vol 2, No. 2, 2022).
- Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Sleman: Literasi Media Publishing, 2015).
- Sikula, Andrew F, (*Personel Administration is the implementation of human resources*, (Santa Barbara : Wiley, 2019).
- Tjiptono, *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2006).
- Zakjiroh, Rufqotuz, *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Didaktika*, (Volume 19 No 2 Februari, 2013).

Zeithaml, V.A. Bitner, Mary J. Gremler, Dwayne D, *Service Marketing
Integrating Customer Focus Across The Firm, International Edition,*
3th Edition, (New York : Mc Graw Hill Companies. Inc. 2007).

Lampiran 1



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387 www.walisongo.ac.id

Nomor: 3983/Un.10.3/D1/TA.00.01/08/2022

Semarang, 24 Agustus 2022

Lamp: -

Hal : **Mohon Izin Riset**

a.n. : Sigit Angger Gusmiyan

NIM : 1803036044

Yth.

Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Simo

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa :

Nama : Sigit Angger Gusmiyan

NIM : 1803036044

Alamat : Mangunan, Bendungan, Simo, Boyolali

Judul skripsi : **Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo.**

Pembimbing : Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M. Pd

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut diatas, mulai tanggal 05 September 2022 sampai dengan selesai.

Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terimakasih.


Wassalamu'alikum Wr.Wb.



Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

Lampiran 2


PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 SIMO
Alamat: Jl. Ngadiman 549, Simo, Boyolali 57377. Telp (0276) 329 4715
NPSN : 20308442. Email : smanegeri1simo@gmail.com Website : <https://www.sman1simo.sch.id/>

SURAT KETERANGAN
Nomor : 423.4/1152/DK/2022

Berdasarkan Surat Permohonan Izin Penelitian dari Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang nomor 4116/Un.10.3/D1/Ta.00.01/08/2022 tanggal 25 Agustus 2022 Perihal Mohon Izin Pra Riset, maka saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama	: Jumadi, S.Pd., M.Pd.
NIP	: 19660306 198806 1 001
Jabatan	: Kepala Sekolah
Instansi	: SMA Negeri 1 Simo


Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Sigit Angger Gusmijan
NIM	: 1803036044
Prodi	: Manajemen Pendidikan Islam

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian di SMA Negeri 1 Simo pada tanggal 10 September 2022 - 19 September 2022 guna untuk menyusun penulisan Skripsi dengan judul :
"Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Boyolali, 19 September 2022
Kepala Sekolah

Jumadi, S.Pd., M.Pd.
NIP 19660306 198806 1 001



Surat Keterangan 2022 SMA Negeri 1 Simo

Lampiran 3**DAFTAR NAMA RESPONDEN**

No Responden	Nama Wali Murid	Nama Peserta Didik
Resp.1	Eny susilowati	Azzahra Irfan badiuzzaman
Resp.2	musiri	nurul faizah
Resp.3	SITI SHOIMAH	ANNISA FITRI AZ- ZAHRA
Resp.4	pak agus ww	Carissa putri salma
Resp.5	Rumiyaton	Tiara Cahya Kinasih
Resp.6	Muhammad Sholeh	Miftahatul Asna
Resp.7	sumanto	azka aprilia
Resp.8	Haryanto	Septiana Adelia Ramadhani
Resp.9	Joko Mardiyono	Aren Nohan Tiara
Resp.10	Sarno	Dea
Resp.11	Sumarno	Iza Fatihasari
Resp.12	Dini Nur Cahyaning Utami	Mawar Novitasari
Resp.13	Giyarti	Luthfiyah Salsabila Rahmadhani
Resp.14	Hartini	Icha suryaningrum
Resp.15	Rosyidah	Fatahilah Fahmi Al Fikri
Resp.16	Esti Grahayanti	Briliana Nova Diyanti
Resp.17	Sarti	Miftakhul umi muslikhah
Resp.18	MISBAKHUL MUNIR	SAYIDATI UMI MUHARAM
Resp.19	Purwanto	Isti Mar'atush Sholihah Budi Utami
Resp.20	Nurul Hidayati	Maulud Abi Muhammad
Resp.21	Erlin susanti	Aditya Yudha pradana
Resp.22	Dino Bagiyo	Dhini Aurora Putriyana.
Resp.23	Munawir	Mar'atus Sholekhah
Resp.24	Semin	Marsherlynda Permata Devi
Resp.25	Sulastri	Aulya Indah Cahyani
Resp.26	Rio Pusvita Dewi	Bunga Aura Pramesthi

Resp.27	Riza alfian dwi pUrwanto.SH	Cinzano ramadhan jaya T
Resp.28	Ahmad Yani	Ayu yulia Cahyaningrum
Resp.29	Siti Fadilah	Aulia Galih Asmarani
Resp.30	Marsiti	Amanda tri hapsari
Resp.31	DARSIDI	GALUH KURNIATI PUTRI
Resp.32	Sayekti Handayani	Annisa Syifa Nurul Aini
Resp.33	Nurhadi	Nourin Akbar Pratama
Resp.34	Ning hartini	Yuni purwanti
Resp.35	Sumadi	Agustina dini tri hapsari
Resp.36	Joko Purwanto	Riska Dwi Anggraini
Resp.37	Hanik nurhayati	Shaylendra putra mahardika
Resp.38	Lanjar	Muhammad Alfian
Resp.39	Fery Ayuni	Aufa Farsha Raihana
Resp.40	Husnul Khotimah	Gelis setyaningrum
Resp.41	Pranoto	Annisa Rahma Latifah
Resp.42	Sri Suprihatin	Anida Putri Azzahra
Resp.43	ratih puji herlina	zaim fayiz rabbani
Resp.44	Purwanto	Briana Aprilia
Resp.45	Jumadi	Melvina luthfiah
Resp.46	Rohmadi	Rahma zaliyanti
Resp.47	Sulastri	Arin nur hidayati
Resp.48	Indriyono	Ariva imtikhanul jannah
Resp.49	Broto Kuncoro	Rona Dian Pertiwi
Resp.50	Sri hartini	Endah Suciati
Resp.51	Nur Arifin	Nayla Bilqis Ifatul Aulia
Resp.52	Jadi	Afifah
Resp.53	Sunarto, S.Pd.	Alfi Taqiy Hasna Sahrina
Resp.54	Nanik fitriya	Farel Candra Fauzy
Resp.55	Siti Jumirotnun	Firda Aulia Safitri
Resp.56	Hanung Winarsih	Isnan Hanto Nugroho
Resp.57	Istiqomah	DICKY ADITYA

Resp.58	Suyatno	Bintang Fajar Khoiru Rizal
Resp.59	JUMRI	MEIKE PUSPITA NINGRUM
Resp.60	Mardiyono	Febriana Dwi Saputri
Resp.61	Tri Wiratno	Najwa Shaula Wirawati
Resp.62	Nur Sulaiman	Samara Afidatu Chalifa Sulaiman
Resp.63	Sumini	Suci rodhotul aulia
Resp.64	Warsiti	Heni Febrianti Kusuma Wardani
Resp.65	sunaryo	apriillia ekayanti
Resp.66	Tri mulyono	Syifa wahyu nuraini
Resp.67	Sumiyati	Jullanar hawa nur amalina
Resp.68	Katmari	Elia Ermawati
Resp.69	Trimanto	Aulya khusna khotimah
Resp.70	Sudarmono	Noni Fitria Rahma Madani
Resp.71	Ernita Dwi Sri Palupi	Aditya Eka Saputra
Resp.72	Rochman	Yunia Puteri Pangesti
Resp.73	Anton Siswadi	Zahra Indira Pratama
Resp.74	Listiani	Lolita Adistia Putri
Resp.75	Suyoto	Haniah lintang janati
Resp.76	Warsino	Syakbaniyah Puji Lestari
Resp.77	Rachmad	Rezza Aulia Rohmah
Resp.78	Edi Sukamto	Cantika Khoirun Nisa
Resp.79	Mudzakir	Aulia Fathus Tsani
Resp.80	Fajar Okie Astoro	Ananda Puteri Nirwana
Resp.81	Yatmadi	Riskha Dwi Apriliani
Resp.82	Tutik sri lestari	Dea ayu andini
Resp.83	Muryanto	Nasha Galih Kirani
Resp.84	Sunarni	Nafissatul Azqia
Resp.85	Suryani	Sabila rausanfika
Resp.86	Titik putwanti S.pd	Charisma putri salsabila
Resp.87	Sumadi	Dimas Rahmad Kurniawan
Resp.88	Sutono	Faizza Aghna Fajarinda
Resp.89	Dwi Siswanti	Miftakhul Zain Addaafi'i

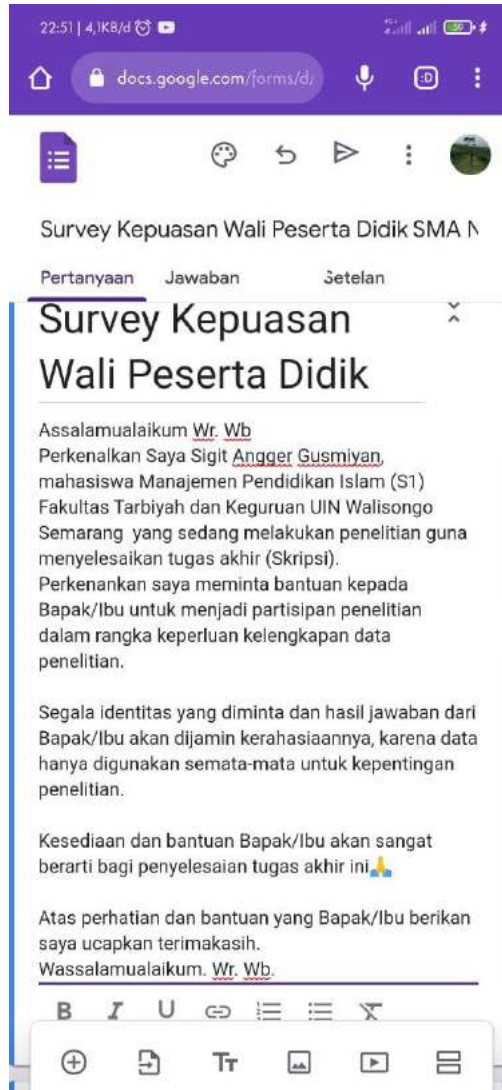
Resp.90	djuman	Atha Ratna Viviani
Resp.91	Suparno	Sita Devi Hakim Mawarni
Resp.92	Ahmad Wahyudi	Vivi Aulia Ulfa
Resp.93	Sri sulastri	Auliya zeeni nur saputri
Resp.94	Bapak lanjar rusmanto	Alfita Anjani Putri
Resp.95	Sulastri	Vera valentine
Resp.96	Ngatimin	Mahda Muttaqina Zakiyah
Resp.97	Dwi Purnomo	Chelsya Putri Ashari
Resp.98	Subur Santoso	Haris Munandar Wicaksono
Resp.99	Rohman	Nanda
Resp.100	Wahyuni	Azalia Wahyu Destiyani
Resp.101	Paimin	Ifa Nur Azzarro
Resp.102	Tukino	Eka Rahmawati
Resp.103	Tri Lukmanto	Wafiq Azizah Bintang Ashr Ramadhani
Resp.104	Loso Prastyo	Fania Syfaur Rohmah
Resp.105	Widarti	Millatuz zakiya Azzahra
Resp.106	Tri suratno	Aska febi mutiyarani
Resp.107	Sutarmi	Muhamad Ilyas Maulana
Resp.108	Supriyanto	Afriani Eka Damayanti
Resp.109	Kaspan	Citra Putri Utari
Resp.110	Mustaqim	Aulia Adliani Pramu'ti
Resp.111	Warsiti	Nugroho Anung Ninfito
Resp.112	wiwik wibowo	ghefira wisyca fatimatuzzahra
Resp.113	Wisanto	Marsha Diah Ningrum
Resp.114	Senen	Suci Intan Pratiwi
Resp.115	Komadi	Hanifa
Resp.116	Joko Susilo	Yusuf Arya Pratama
Resp.117	Eni sukasih	Lilik muhammad abdillah
Resp.118	astuti	salwa aulia hasan
Resp.119	Suparmin	Lucky lysan shidqi
Resp.120	Susanto	Azzahra Syifa Mahdalena

Resp.121	Marjoko	Diesta Lintang Dwi Anggraeni
Resp.122	Elok Handayani	Intan Nur Aini
Resp.123	Haqqien Mufty Mumpuni	Joaqien azka putraya
Resp.124	Taufiq widodo	Liana Jannah Nirmalasuri
Resp.125	Untung Rohadi, S.Pd	Wilanie Purnama
Resp.126	Slamet widadgdo	Farhan adha w
Resp.127	SRI MULYATI	REZA SETIAWAN
Resp.128	Anis Mustofa	Luthfiyah Khairunnisa'
Resp.129	Sri Hartini	Naura Ilhami Faradichma
Resp.130	Rizki Eka Saputri	Natasya Dwi Rahmawati
Resp.131	M mutholib	Suci Laraswati
Resp.132	Hari Fajar Haruno	Wury Fatima
Resp.133	Sunarna	Muhammad Irsyad Al Farizi
Resp.134	Muhammad Aldi AN, S.Pd	Alya Sofia Zahra
Resp.135	aditya aqsal	fadhilah rizqi
Resp.136	Erny Uswatun Khasanah	Sulistyoningsih
Resp.137	Supriyanto	Miftakhul Oktavia Ramadhani
Resp.138	rudi hartono	septiana nur hidayah
Resp.139	Irwan Yunanto	Jacinda Jahra Jocelina Ramadhani
Resp.140	paryanti	Septiana Bella ramadhani
Resp.141	MUH. Ali	Yogi Khoirunnisa Sabila
Resp.142	Samlani	Rika Amanah Ikhsan
Resp.143	Warsini	Krisna Wahyu Mukti
Resp.144	Suyadi	Muhammad Fadhil Nugroho
Resp.145	Yusuf Arifin	Hendra Arief Kurniawan
Resp.146	putikatun	Ervita
Resp.147	Ngateman	Mita Yuliani
Resp.148	Marwan	Muhammad hanafi

Resp.149	Alifah	Deta
Resp.150	Rosidi	Ismail Marzuki
Resp.151	Hartadi	Latifah Aninda Hartadi
Resp.152	Suhedi	Dewi Kirana
Resp.153	Tri Nuryanto	Raka Alamsyah
Resp.154	Joko	Endah Pratiwi
Resp.155	Ilham Romadona	Yulis Nur
Resp.156	Suroso Joyo Putro	Wiratama Jaya
Resp.157	Fery Ayuni	Aufa Farsha Raihana

Lampiran 4

KUESIONER PENELITIAN GOOGLE FORM



22:51 | 4,1KB/d

docs.google.com/forms/d/

Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan Jawaban Setelan

Survey Kepuasan Wali Peserta Didik

Assalamualaikum Wr. Wb
Perkenalkan Saya Sigit Angger Gusmiyan, mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (S1) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan tugas akhir (Skripsi).
Perkenalkan saya meminta bantuan kepada Bapak/Ibu untuk menjadi partisipan penelitian dalam rangka keperluan kelengkapan data penelitian.

Segala identitas yang diminta dan hasil jawaban dari Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya, karena data hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian.

Kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu akan sangat berarti bagi penyelesaian tugas akhir ini 🙏

Atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan terimakasih.
Wassalamualaikum. Wr. Wb.

B I U ↻ ☰ ☷ ✂

⊕ 📄 Tt 🖼️ ▶ 📄

22:51 | 0,0KB/d

docs.google.com/forms/d/

Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan Jawaban Setelan

Nama Wali Peserta Didik

B *I* U

Jawaban singkat

Teks jawaban singkat

Wajib diisi

Nama Anak Yang Bersekolah *

Teks jawaban singkat

TAHUN ANAK MASUK SMA N 1 SIMO *

22:52 | 0,2KB/d

docs.google.com/forms/d/

Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan Jawaban Setelan

Alamat Tinggal/Domisili *

Teks jawaban panjang

⋮

Pekerjaan Orang Tua/Wali *

Swasta

Wiraswasta

PNS

Lainnya

Alasan Masuk SMA N 1 Simo *

Keinginan Sendiri

Keinginan Orang Tua

22:52 | 0,4KB/d | docs.google.com/forms/d/

Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan Jawaban Setelan

Alasan Masuk SMA N 1 Simo *

- Keinginan Sendiri
- Keinginan Orang Tua
- Saran/Ajakan Teman

Pekerjaan Orang Tua/Wali *

- Swasta
- Wiraswasta
- PNS
- Lainnya

Setelah bagian Lanjutkan ke bagian berikut

1

⊕ 📄 Tt 🖼️ ▶️ ☰

22:51 | 7,2KB/d | 4G+ | 59%

docs.google.com/forms/d/

Pertanyaan Jawaban Setelan

TAHUN ANAK MASUK SMA N 1 SIMO *

2018

2019

2020

2021

2022

JENIS KELAMIN *

LAKI-LAKI

PEREMPUAN

+ ↻ Tt 🖼️ ▶️ ☰



Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan Jawaban Setelan

Diagram Zaman

SURVEY KEPUASAN WALI PESERTA DIDIK

Berilah Penilaian Anda Tentang Pertanyaan Di Bawah Ini Dengan Memberikan Bulatan Pada Alternatif Pilihan Ganda Berikut :

Skala Yang Di Berikan :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

1. Kinerja yang di berikan oleh pegawai *
tata usaha SMA N 1 Simo sesuai
dengan harapan saya

1 2 3 4 5



Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan

Jawaban

Setelan

2. Pelayanan yang di berikan oleh pegawai tata usaha SMA N 1 Simo sesuai dengan harapan dan kebutuhan anak saya *

1 2 3 4 5

3. SMA N 1 Simo memiliki tenaga kependidikan, layanan, dan fasilitas yang istimewa *

1 2 3 4 5

4. SMA N 1 Simo memiliki pegawai tata *





Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan

Jawaban

Setelan

4. SMA N 1 Simo memiliki pegawai tata usaha yang baik dan sangat membantu peserta didik *

1 2 3 4 5

5. Sebagai Wali Murid Siswa, Saya menyukai segala bentuk pelayanan yang di berikan oleh Pegawai Tata Usaha SMA N 1 Simo *

1 2 3 4 5





Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan

Jawaban

Setelan

6. Pelayanan pegawai tata usaha SMA N 1 Simo tidak pernah mengecewakan atau gagal *

1 2 3 4 5

7. Pegawai tata usaha SMA N 1 Simo selalu bersikap ramah dan sopan kepada Wali Murid *

1 2 3 4 5

8. Pegawai tata usaha SMA N 1 Simo *





Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan

Jawaban

Setelan

8. Pegawai tata usaha SMA N 1 Simo *
selalu bersikap ramah dan sopan
kepada Siswa

1

2

3

4

5

9. Pegawai tata usaha SMA N 1 Simo *
menyimpan data siswa dengan baik

1

2

3

4

5

10. Pegawai tata usaha SMA N 1 Simo *





Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan Jawaban Setelan

10. Pegawai tata usaha SMA N 1 Simo *
selalu berpakaian rapi

1 2 3 4 5

11. Saya senang menyekolahkan anak *
saya di SMA N 1 Simo

1 2 3 4 5

12. Saya menyukai layanan pendidikan *
dan fasilitas yang di berikan SMA N 1
Simo kepada anak sava

22:53 | 11,0KB/d | 4G

docs.google.com/forms/d/

Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan Jawaban Setelan

12. Saya menyukai layanan pendidikan dan fasilitas yang di berikan SMA N 1 Simo kepada anak saya *

1 2 3 4 5

13. Saya terlibat aktif dalam menyebarkan informasi positif terkait SMA N 1 Simo kepada teman dan masyarakat sekitar *

1 2 3 4 5

14. Saya...

+

Tt

+

+

+

22:53 | 0,1KB/d 4G 60

docs.google.com/forms/d/

Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan Jawaban Setelan

14. Saya ikut merekomendasikan *
keluarga atau lingkungan sekitar untuk
menyekolahkan anaknya di SMA N 1
Simo

1 2 3 4 5

15. Saya tidak pernah complain *
terhadap segala kebijakan terkait
progam pendidikan yang dilaksanakan
di SMA N 1 Simo

1 2 3 4 5



Survey Kepuasan Wali Peserta Didik SMA N

Pertanyaan Jawaban Setelah

16. SMA N 1 Simo terbuka dalam menerima kritik dan saran yang di berikan oleh Wali Murid *

1 2 3 4 5

Setelah bagian Lanjutkan ke bagian berikut 2

Bagian 3 dari 3

Terima Kasih Telah Mambantu Mangisi Quisioner Kami, Sehat Selalu Bapak/Ibuk Beserta Keluarga Di Rumah 🙏

Deskripsi (opsional)



Lampiran 5

DAFTAR HASIL JAWABAN RESPONDEN KUESIONER KINERJA PEGAWAI TATA USAHA SMA NEGERI 1 SIMO

No	Nomor Pernyataan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	37
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
11	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
12	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
16	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

23	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	45
29	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	43
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44
32	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	35
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
43	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
47	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	41
48	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
49	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
50	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37

51	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	45
52	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	33
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
58	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
59	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
63	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	38
64	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
65	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
70	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	35
71	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
75	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31

79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	14
81	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
82	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
83	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	40
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
89	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
90	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
95	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
99	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	31
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
103	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
104	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
105	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	38
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

107	5	2	1	3	2	2	2	2	3	4	26
108	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
116	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	31
117	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
118	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
119	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
120	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	42
121	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
122	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
123	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
124	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	35
125	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	36
126	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	35
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
128	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	37
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
131	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	36
132	5	3	5	3	3	2	3	3	5	5	37
133	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	44
134	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45

135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
136	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	36
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
138	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
139	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
140	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
141	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	27
142	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
151	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
154	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
155	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	25
156	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37
157	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49

Lampiran 6

DAFTAR HASIL JAWABAN RESPONDEN KUESIONER KEPUASAN ORANG TUA MURID SMA NEGERI 1 SIMO

No	Nomor Pernyataan						Total
	11	12	13	14	15	16	
1	5	5	4	4	4	5	27
2	5	5	4	4	5	5	28
3	4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	2	2	4	4	20
6	5	5	4	4	3	5	26
7	5	5	4	4	4	4	26
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	3	3	3	3	3	19
10	3	3	3	3	3	3	18
11	5	5	4	4	4	5	27
12	4	4	3	3	3	3	20
13	5	5	4	4	5	5	28
14	5	4	3	2	4	4	22
15	5	5	4	5	4	4	27
16	5	4	4	4	4	4	25
17	4	4	3	3	4	5	23
18	3	4	3	4	5	4	23
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	5	4	4	4	4	26
21	5	4	4	4	3	4	24
22	4	4	3	3	3	4	21

23	4	3	3	5	4	4	23
24	4	4	4	4	4	4	24
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	4	3	3	3	3	21
27	4	5	4	4	4	4	25
28	5	5	5	5	4	4	28
29	4	4	3	4	3	4	22
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	3	3	3	3	3	19
33	5	4	4	3	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	4	4	4	4	4	25
36	5	5	5	5	5	5	30
37	5	5	4	5	4	5	28
38	5	5	3	3	5	3	24
39	5	5	5	5	5	5	30
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	3	4	4	23
42	5	4	4	4	4	4	25
43	4	3	4	3	3	3	20
44	4	4	3	3	4	4	22
45	5	4	4	5	4	5	27
46	4	4	4	3	3	3	21
47	5	4	4	4	3	3	23
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	3	3	2	3	19
50	4	4	3	3	4	4	22

51	5	5	3	4	3	4	24
52	4	3	4	4	4	3	22
53	4	4	4	3	4	4	23
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	3	3	3	3	3	3	28
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	5	5	26
64	5	5	4	4	3	4	25
65	5	4	4	4	4	4	25
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	3	4	5	4	24
69	4	4	4	4	3	3	22
70	3	3	3	3	3	3	18
71	1	1	1	1	2	1	7
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	3	4	4	4	23
74	4	4	3	3	4	4	22
75	4	4	3	4	4	4	23
76	4	4	4	3	4	4	23
77	4	4	3	3	4	4	22
78	3	3	3	4	2	3	18

79	5	5	5	5	5	5	30
80	1	2	3	1	2	1	10
81	4	3	4	4	4	4	23
82	5	5	3	4	3	4	24
83	4	4	4	4	4	5	25
84	4	4	3	4	3	4	22
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	4	4	4	24
87	5	4	3	4	4	3	23
88	4	3	3	3	4	3	20
89	5	5	5	5	5	5	30
90	3	3	3	3	3	3	18
91	4	4	3	3	1	3	18
92	3	3	3	3	3	3	18
93	3	3	3	3	3	3	18
95	3	3	3	3	3	3	18
95	5	5	5	5	4	5	29
96	4	4	3	3	3	4	21
97	5	4	3	3	3	5	23
98	5	5	3	3	3	4	23
99	5	3	2	2	3	3	18
100	5	4	4	3	5	4	25
101	4	4	4	4	4	4	24
102	4	4	4	4	4	4	24
103	4	4	4	4	4	4	24
104	4	4	4	3	3	4	22
105	4	4	5	5	3	3	24
106	5	5	5	5	5	5	30

107	2	4	4	1	4	1	16
108	4	4	3	3	3	4	21
109	4	4	4	4	4	4	24
110	4	4	4	4	4	4	24
111	4	4	4	4	3	4	23
112	5	4	4	4	4	4	25
113	3	3	3	3	3	3	18
114	4	3	3	3	3	3	19
115	5	5	5	5	5	5	30
116	4	2	3	3	3	3	18
117	4	5	4	4	4	4	25
118	5	5	5	5	5	5	30
119	4	4	3	4	4	4	23
120	4	4	3	3	3	4	21
121	5	5	5	5	4	5	29
122	5	4	3	4	5	4	25
123	5	5	4	4	4	4	26
124	4	3	3	3	4	4	21
125	5	4	3	4	3	3	22
126	4	3	4	3	4	3	21
127	4	4	4	4	4	4	24
128	4	4	2	3	3	4	20
129	4	4	4	4	4	4	24
130	4	4	4	4	4	4	24
131	5	5	3	3	2	5	23
132	5	5	4	4	5	5	28
133	5	5	3	3	3	4	23
134	4	4	4	3	3	4	22

135	4	4	4	4	4	4	24
136	4	4	4	4	4	4	24
137	4	4	4	4	4	4	24
138	5	5	4	5	4	5	28
139	3	3	3	3	3	2	17
140	5	4	3	4	4	5	25
141	3	3	2	2	3	2	15
142	4	4	3	4	5	4	24
143	3	3	3	3	3	3	18
144	4	4	4	4	4	4	24
145	4	4	4	4	4	4	24
146	4	4	4	4	4	4	24
147	4	4	4	4	4	4	24
148	4	4	4	4	4	4	24
149	4	4	4	4	4	4	24
150	4	4	4	4	4	4	24
151	5	5	5	5	5	5	30
152	5	5	5	5	5	5	30
153	4	4	3	4	3	3	21
154	5	4	4	4	3	3	23
155	2	2	3	2	2	2	13
156	4	4	4	3	4	4	23
157	5	5	5	5	5	5	30

Lampiran 7

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 -160)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Lampiran 8

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Nama Lengkap | : Sigit Angger Gusmiyan |
| 2. Tempat & Tanggal Lahir | : Boyolali, 13 April 2000 |
| 3. Alamat Rumah | : Mangunan Rt.03/08, Bendungan,
Simo, Boyolali |
| HP | : 085878763431 |
| Email | : sigitgusmiyan@gmail.com |

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK UMMAHAT Simo, Boyolali
 - b. SD IP UMMAHAT Simo, Boyolali
 - c. SMP Negeri 1 Simo, Boyolali
 - d. SMA Negeri 1 Simo. Boyolali
2. Pendidikan Non Formal
 - a. TPA Zahratul Jannah, Mangunan, Simo, Boyolali

Semarang, 11 Oktober 2022



Sigit Angger Gusmiyan
NIM. 1803036044