

HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

Ayu Dila Ratnasari
Burhanuddin
Teguh Triwiyanto

Universitas Negeri Malang, Jalan Semarang 5 Malang 65145
Ayudilaratnasari04@gmail.com

Abstract: The purpose of the research was to describe relationship between performance service administrative with customer satisfaction at Vocational High School in Malang. This study used a correlational design. The population of this study are teachers and students of Vocational High School in Malang. Sampel was selected using Proportional Random Sampling. Data were analyzed using descriptive and correlation analysis technique. Results of the study indicate that there is a relationship between performance service administrative with customer satisfaction Vocational High School in Malang.

Keywords: administrative staff performance, customer satisfaction

Abstrak: penelitian ini bertujuan mengetahui, 1) tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah, 2) tingkat kepuasan pelanggan, 3) hubungan kinerja pelayanan tenaga administrasi dengan tingkat kepuasan pelanggan SMK Negeri di Kota Malang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model korelasi Product Moment Pearson. Populasi penelitian terdiri pendidik 1.181 orang dan peserta didik 20.874 siswa di SMK Negeri Kota Malang. Sampel ditentukan dengan teknik Proportional Random Sampling dengan jumlah sampel peserta didik 371 dan pendidik 293 orang. Data di analisis menggunakan program SPSS. Hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah sebesar 67,7% yang berada pada kategori baik, kemudian tingkat kepuasan pelanggan sebesar 61,2% berada di kategori tinggi, untuk hubungan kinerja pelayanan TAS dengan kepuasan pelanggan menyatakan yang diperoleh adalah 0,799 dengan taraf signifikan 5% yang berarti lebih besar daripada (atau $0,799 > 0,111$). Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kinerja, tenaga administrasi sekolah, kepuasan, pelanggan

Kinerja tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu faktor penentu tercapainya tujuan pendidikan. Kinerja tenaga administrasi sekolah bisa tinggi jika kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi sekolah juga memadai, sehingga menghasilkan kepuasan layanan pendidikan terhadap pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat berdampak pada kinerja seorang tenaga administrasi sekolah dan terhadap lembaga pendidikan dia bekerja. Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah.

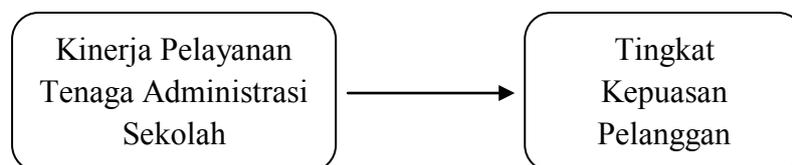
Untuk kelancaran dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, tenaga administrasi sekolah dituntut memiliki beberapa kompetensi. Sesuai Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Administrasi Sekolah, kompetensi tenaga administrasi sekolah meliputi “kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknik, dan kompetensi manajerial”.

Secara umum standar kompetensi yang perlu dimiliki oleh pegawai administrasi hampir sama antara satu dengan lainnya, akan tetapi semua akan disesuaikan dengan kebutuhan dari lembaga pendidikan yang bersangkutan. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi berupa jasa, sehingga akan mudah hilang dan sifatnya hanya sementara. Supaya pelayanan tenaga administrasi dapat menciptakan rasa puas maka perlu dilakukan adanya kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan mengurangi kesalahan. Pelayanan yang baik akan menunjang proses pembelajaran dan akan membantu aktivitas pelanggan, sehingga menimbulkan kepuasan pada diri pelanggan. Sesuai penelitian Widiastutik (2013) yang menyatakan bahwa “ada hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas layanan pendidikan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri se-Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. Tingkat keeratan antara kualitas layanan pendidikan dengan kepuasan pelanggan sekolah yaitu sebesar 0,548% dan 0,452% sisanya dipengaruhi oleh hal-hal lain”. Demikian pula hasil penelitian Arimawati (2013: 1) bahwa “variabel bukti fisik/nyata, Keandalan/*Reliability*, *Responsiveness*/daya tanggap, Jaminan, Empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang”.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu, 1) mengetahui kinerja pelayanan tenaga administrasi, 2) mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, 3) mengetahui hubungan kinerja pelayanan tenaga administrasi dengan tingkat kepuasan pelanggan SMK Negeri di Kota Malang. Berdasarkan beberapa fakta di atas, peneliti memiliki asumsi bahwa kinerja sumber daya manusia yang ada di sekolah akan memberikan kepuasan bagi sumber daya manusia yang ada di dalam sekolah itu sendiri. Sehingga peneliti memandang perlu untuk meneliti hubungan kinerja dengan kepuasan pelanggan sekolah. Begitu juga sebaliknya, buruknya pelayanan administrasi sering kali menyebabkan keluhan dari para pelanggan dengan demikian diperlukan kinerja yang intensif dan optimal, demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Mengingat pentingnya kualitas layanan tenaga administrasi sekolah yang berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri di Kota Malang”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan design studi korelasi. Ditinjau dari masalah dan tujuannya, penelitian ini dilaksanakan menggunakan rancangan deskriptif korelasional. Rancangan tersebut bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan antar variabel yang diteliti, yakni dalam menguji hubungan antara variabel dalam penelitian ini Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi sebagai variabel bebas (X) dan Tingkat Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Secara sederhana hubungan antara variabel akan digambarkan seperti pada Gambar 1.



Gambar 1 Desain Penelitian Korelasional

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik, guru, dan kepala sekolah SMK Negeri Kota Malang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Proportional Random Sampling* karena di SMK Negeri Kota Malang memiliki tingkatan kelas yang tidak sama, seperti adanya Kelas X, XI, dan XII sehingga peneliti mengambil satu kelas untuk mewakili dari keseluruhan kelas yang ada di SMK Negeri Kota Malang.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner. Penelitian ini menggunakan validitas butir. “validitas butir adalah masing-masing butir instrumen dapat menjelaskan fungsi pengukurannya dengan baik” (Wiyono, 2007:54). Untuk mengukur validitas instrumen peneliti menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dengan menggunakan program *SPSS*

18.0 for Windows. Data penelitian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan korelasi. Penyajian data dalam deskriptif melalui tabel, grafik, perhitungan modus, median, mean, dan perhitungan persentase.

HASIL

Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah

Tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri di Kota Malang digolongkan menjadi empat tingkatan, yakni tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya frekuensi dari masing-masing tingkatan. Adapun distribusi tingkatan kinerja pelayanan tenaga administrasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase	Min / Maks	Rata-Rata
TidakBaik	30.0 - 52.5	1	0.1%		
CukupBaik	52.5 - 75.0	21	3.1%		
Baik	75.0 - 97.5	458	67.7%	44 / 120	93.21
SangatBaik	97.5 - 120.0	197	29.1%		
Jumlah		677	100%		

Berdasarkan perhitungan jumlah skor rata-rata variabel kinerja pelayanan tenaga administrasi di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi SMK Negeri di Kota Malang tergolong dalam kualifikasi baik atau tinggi karena jumlah skor rata-rata sebesar 93,21 dan masuk pada kelas interval 75.0 – 97.5. Jika dilihat dari hasil skor rata-rata tingkat kinerja tenaga administrasi maka bisa dikatakan, pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan tujuan jasa pendidikan. Kinerja pelayanan tenaga administrasi yang ada di SMK Negeri Kota Malang dapat dikatakan sudah baik, sebab tujuan dan targetnya telah tercapai.

Kepuasan Pelanggan SMK Negeri di Kota Malang

Tingkat kepuasan pelanggan SMK Negeri di Kota Malang juga digolongkan menjadi empat tingkatan, yakni rendah, cukup tinggi, tinggi dan sangat tinggi. Adapun distribusi tingkatan kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase	Min / Maks	Rata-Rata
TidakBaik	22.0 - 38.5	0	0.0%		
CukupBaik	38.5 - 55.0	16	2.4%		
Baik	55.0 - 71.5	414	61.2%	39 / 88	69.17
SangatBaik	71.5 - 88.0	247	36.5%		
Jumlah		677	100%		

Berdasarkan perhitungan jumlah skor rata-rata variabel kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan SMK Negeri di Kota Malang terhadap kinerja pelayanan tenaga administrasi memusat pada skor 69.17. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan administrasi SMK Negeri di Kota Malang berada pada kategori tinggi. Rata-rata 69.17 dikatakan tinggi sebab berada pada kelas interval 55.0 – 71.5. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah.

Hubungan antara Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa yang diperoleh adalah 0,799 dengan taraf signifikan 5% yang berarti lebih besar daripada (atau $0,799 > 0,111$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi dan kepuasan pelanggan SMK Negeri di Kota Malang. Hasil uji korelasi antara variabel x dan y dalam penelitian ini digunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 18.0 for window yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Korelasi Variabel Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dengan Kepuasan Pelanggan

Correlations			
		Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi	Kepuasan Pelanggan
Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi	<i>Pearson Correlation</i>	1	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	677	677
Kepuasan Pelanggan	<i>Pearson Correlation</i>	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	677	677

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah

Berdasarkan angket penelitian yang diisi oleh 677 responden tentang kinerja pelayanan tenaga administrasi, maka diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi SMK Negeri di Kota Malang dikategorikan dalam kualifikasi baik. Artinya tingkat kinerja pelayanan yang dimiliki oleh setiap tenaga administrasi SMK Negeri di Kota Malang tergolong tinggi. Hal ini terbukti dari 677 responden sebanyak 458 (67.7%) menyatakan bahwa kinerja pelayanan tenaga administrasi yang mereka miliki termasuk dalam kualifikasi baik, dan untuk hasil skor rata-rata yang diperoleh secara keseluruhan untuk variabel kinerja pelayanan tenaga administrasi juga menunjukkan nilai 93.21 yang berada dalam interval 75.0 – 97.5.

Hasil penelitian dari variabel kinerja pelayanan tenaga administrasi dapat disimpulkan sebagian besar tenaga administrasi SMK Negeri di Kota Malang memiliki kompetensi yang baik atau tinggi. Keenam aspek yang telah dibuat sebagai patokan penilaian kinerja dimiliki oleh tenaga administrasi dengan baik, oleh sebab itu kinerja pelayanan tenaga administrasi yang mereka miliki dikategorikan tinggi. Apabila keenam faktor di atas tidak terpenuhi maka, kinerja tenaga administrasi kurang untuk mencapai hasil yang sudah ditetapkan.

Kemudian hasil penelitian yang membuktikan bahwa kinerja pelayanan tenaga administrasi berada dalam kualifikasi baik harus dipertahankan bahkan ditingkatkan. Pelayanan tenaga administrasi harus menghasilkan inovasi dan meminimalisir kesalahan. Sebab tuntutan dari pelanggan SMK Negeri di Kota Malang juga akan semakin tinggi. Kinerja pelayanan dapat diketahui dari jurnal penelitian yang dilakukan oleh Surya (2012: 1) tentang Peran Penting Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Penguatan Budaya Sekolah Untuk Implementasi Pendidikan Karakter, yang menghasilkan tenaga administrasi harus terlibat dalam memberikan dukungan dan berperan aktif dalam proses pendidikan yang berlangsung di sekolah. Tenaga administrasi bertugas dalam memberikan pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Gumilar dan Prihatin (2017: 17) tentang Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Kota Bandung, bahwa hasil analisis

regresi kepemimpinan transformasional tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan, pelatihan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 16%, dan motivasi memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 17,8%. Hasil analisis regresi ganda menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional, pelatihan, dan motivasi secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 25,4% dan sisanya 74,6% dipengaruhi faktor lain. Menurut Nurziah (2016: 8) tentang Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat elemen kinerja yang relatif telah dilakukan, meskipun ada beberapa elemen yang masih belum optimal dijalankan. Ini berarti bahwa diperlukan kebijakan untuk mempromosikan disiplin tenaga kependidikan untuk melaksanakan tugas yang menekankan pada peningkatan kualitas kinerja staf, juga dalam melaksanakan tugas yang harus mereka lakukan tepat waktu.

Kepuasan Pelanggan SMK Negeri di Kota Malang

Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pelanggan membandingkan kinerja dengan harapan yang diinginkannya. Setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda satu samalain. Menurut Sunyoto (2013: 35) "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya". Pelanggan akan merasa puas jika kebutuhan yang diperlukan terpenuhi atau terselesaikan dengan baik dan dengan hasil yang baik pula. Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti yang sudah dijabarkan pada jabaran variabel kepuasan pelanggan (Y), kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu, faktor keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keramahan pelayanan, komunikasi (*communication*), fasilitas penunjang kerja. Faktor yang sudah dijelaskan telah dilakukan oleh tenaga administrasi untuk memenuhi kebutuhan sekolah, salah satunya yakni kebutuhan para pelanggan yang mendapatkan pelayanan jasa pendidikan dari tenaga administrasi dan akan menghasilkan kepuasan pada diri seorang pelanggan. Kepuasan akan hadir apabila dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sudah disebutkan di atas dan diimbangi dengan kinerja pelayanan tenaga administrasi yang baik.

Hasil analisis data penelitian mengenai kepuasan pelanggan SMK Negeri di Kota Malang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang dirasakan tergolong tinggi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya persentase, yakni sebanyak 414 responden (61.2%) menyatakan bahwa mereka telah merasakan kepuasan kinerja pelayanan tenaga administrasi yang tinggi. Responden dapat menyatakan puas karena kebutuhan yang mereka butuhkan terpenuhi, dan kinerja yang dihasilkan oleh tenaga administrasi juga baik atau memuaskan. Hasil skor rata-rata variabel kepuasan pelanggan juga menunjukkan kualifikasi tinggi yaitu sebesar 69.17 yang termasuk dalam interval 55.0 - 71.5.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan kepuasan pelanggan, seperti yang dinyatakan Liana, Benty, dan Supriyanto (2016: 1) tentang Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan, hasil penelitian tentang kepuasan terhadap layanan pendidikan, menunjukkan bahwa faktor yang dominan memengaruhi kepuasan kualitas layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro yaitu sarana dan prasarana. Menurut Miyono (2011: 1) tentang Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Sekolah Dasar Swasta Unggul Semarang, telah melakukan penelitian tentang kepuasan dan loyalitas pelanggan menunjukkan, pentingnya kepuasan pada pembentukan loyalitas pelanggan. Keberhasilan sekolah dengan kepuasan tinggi serta kemampuan sekolah untuk membangun hubungan yang baik antara staf dengan orang tua adalah sekolah mendidik cara peserta untuk memengaruhi perilaku pelanggan setia/loyalitas ke sekolah. Peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan faktor pembentuk akan membuat sekolah dapat menghadapi dinamika persaingan secara lebih efisien dan efektif. Menurut Sari dan Wiyono (2013: 24) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang Tua Peserta Didik telah melakukan penelitian yang menyatakan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan sekolah dalam kategori baik, tingkat kepuasan pesertadidik dalam kategori sedang, tingkat kepuasan orangtua peserta didik dalam kategori sedang, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan orangtua peserta didik, dan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orang tua peserta didik.

Hubungan antara Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil angket yang diisi oleh 677 responden tentang kinerja pelayanan tenaga administrasi dan kepuasan pelanggan SMK Negeri di Kota Malang diperoleh hasil korelasi $0,799 > 0,111$ dengan taraf signifikan 5% untuk taraf kepercayaan 95%. Hal ini berarti menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pelanggan SMK Negeri di Kota Malang. Kinerja pelayanan hendaknya terus menerus di tingkatkan oleh tenaga administrasi guna mendukung kualitas sekolah di mata masyarakat, agar tujuan organisasi pendidikan dapat tercapai dengan adanya pelayanan yang baik akan memengaruhi masyarakat untuk memilih sekolah yang layak dan memiliki tenaga administrasi berkompeten. Seperti yang dikemukakan oleh Gunawan (2012: 1) “kepuasan pelanggan mencakup adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang ada dengan hasil yang akan diharapkan dan dirasakannya”. Jika tujuan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan tercapai maka, pelanggan akan merasakan kepuasan akan hasil kerja dan kebutuhan telah terpenuhi, sehingga tenaga administrasi akan selalu memberikan yang terbaik dalam bekerja.

Sebenarnya kinerja pelayanan tenaga administrasi dan kepuasan pelanggan sama-sama memiliki pengaruh, kepuasan pelanggan juga memiliki hubungan dengan kinerja pelayanan tenaga administrasi. Kinerja tenaga administrasi merupakan salah satu faktor untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan itu akan tercapai. Seperti yang dikemukakan oleh Arief (2010: 15) “kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus ditingkatkan oleh perusahaan jasa agar perusahaan tidak kehilangan reputasi dan kepercayaan konsumen baru maupun lama”. Kinerja pelayanan yang baik akan meningkatkan reputasi pegawai administrasi dan reputasi sekolah di mata pelanggan. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan di sekolah bukan hanya meliputi pelayanan akademik tapi juga non akademik yang menunjang kegiatan-kegiatan yang ada di SMK Negeri Kota Malang. Ruang lingkup pelayanan administrasi di sekolah meliputi, bidang tata usaha sekolah, bidang kurikulum, bidang hubungan masyarakat, bidang sarana pasarana, dan bidang kesiswaan.

Adapun beberapa jurnal yang menunjukkan hubungan kinerja pelayanan dengan kepuasan, seperti yang dinyatakan oleh Handoko, Timan, dan Kusumaningrum (2018: 1) tentang Hubungan Penerapan Etika Perkantoran Dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan etika perkantoran dan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan peserta didik. Kemudian dinyatakan juga oleh *Valentina, Maisyaroh, dan Kusumaningrum (2018: 1) tentang Hubungan Kompetensi Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah* hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi sekolah tergolong tinggi, motivasi kerja tenaga administrasi sekolah tergolong tinggi, kinerja tenaga administrasi sekolah tergolong tinggi, dan terdapat hubungan kompetensi dan motivasi kerja dengan kinerja tenaga administrasi sekolah. Menurut Ngelon, Burhanuddin, dan Zulkarnain (2018: 1) tentang Analisis Tingkat Kualitas Layanan Registrasi Administrasi, menunjukkan hasil bahwa Kualitas layanan registrasi administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang berada pada tingkat atau kategori tinggi. Selain itu, hasil pengukuran kelima faktor kualitas layanan juga masing-masing berada pada kategori tinggi.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pelayanan tenaga administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan, keduanya memiliki hubungan positif yang berarti tingginya kinerja pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan apabila kinerja tenaga administrasi rendah, maka kepuasan pelanggan pun juga menurun. Kualitas pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai daya tarik tersendiri bagi para pelanggan. Sehingga masyarakat akan lebih percaya dan yakin untuk memilih SMK Negeri Kota Malang yang sudah diminati.

Tenaga administrasi harus senantiasa berusaha meningkatkan kinerjanya dalam bidang jasa pendidikan atau layanan, untuk tetap menjaga kepercayaan pelanggan dan mendapatkan kepuasan di

dalam diri pelanggan. Kepercayaan akan timbul jika kinerja yang dihasilkan sesuai dengan apa yang sudah diharapkan oleh pelanggan, begitu pula dengan kepuasan. Kepuasan akan terjadi jika kinerja yang dihasilkan oleh tenaga administrasi sesuai dengan apa yang telah diharapkan, maka kepercayaan dan kepuasan akan muncul kemudian dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan akan menjadikan tenaga administrasi motivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang pendidikan dan dapat mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Merujuk pada perolehan hasil penelitian yang ada serta pembahasan sehingga diperoleh kesimpulan diantaranya (1) tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi SMK Negeri di Kota Malang tergolong dalam kualifikasi baik atau tinggi. Sebagian besar pegawai administrasi melakukan kerja dengan baik dan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Setiap pegawai administrasi memberikan output kerja yang baik, output yang dihasilkan tidak lepas dari sikap baik tenaga administrasi kepada pelanggan, perhatian penuh kepada pelanggan, penampilan tenaga administrasi terlihat menyenangkan di depan pelanggan, tenaga administrasi melakukan tindakan yang cepat dan tanggap, kemudian tenaga administrasi memiliki kemampuan dan tanggung jawab terhadap kebutuhan pelanggan untuk menimbulkan rasa puas atau senang terhadap layanan yang sudah diberikan oleh tenaga administrasi. (2) tingkat kepuasan pelanggan dapat di lihat dari hasil besarnya frekuensi yang menyatakan sebesar 414 dengan persentase 61,2%. Frekuensi 414 menyatakan bahwa adanya kepuasan terhadap kinerja pelayanan tenaga administrasi. (3) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pelanggan SMK Negeri di Kota Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Arief, M. 2010. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Cetakan 1. Bayumedia Publishing Malang.
- Arimawati, R. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Skripsi, (Online), (<http://eprints.undip.ac.id/39016/1/ARIMAWATI.pdf>)
- Gumilar, Rahmat & Prihatin, Eka. 2013. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Se-Kota Bandung*. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 17 (1): hlm. 123, (online) dalam UPI <http://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/6438>.
- Handoko, Timan, & Kusumaningrum. 2018. *Hubungan Penerapan Etika Perkantoran Dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik*. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(1): hlm.102, (online) dalam UM <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/article/view/2680/1704>.
- Liana, N.A, Benty, D. D. N, & Supriyanto, A. 2016. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan*. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 25 (1), hlm. 39– 46. (online), dalam UM <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/06-Nurul-Agustin-Liana.pdf>.
- Miyono, N. 2011. *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Sekolah Dasar Swasta Unggul Di Semarang*. *Dinamika Sosial Ekonomi*. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 7 (2), hlm. 148-163. (online) dalam KOPERTI <https://journal.kopertis6.or.id/index.php/sosek/article/view/33>.
- Ngelon, Burhanuddin, & Zulkarnain. 2018. *Analisis Tingkat Kualitas Layanan Registrasi Administrasi*. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. 1(1), hlm. 33. (online) dalam UM <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/article/view/2653/1640>.
- Nurziah. 2016. *Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu*. *Jurnal Katalogis*, 4 (8), hlm. 29. (online) dalam UNTAD <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6751/0>.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia, Nomor 24 Tahun 2008, *Tentang Standar Administrasi Sekolah*. (online), (<https://www.slideshare.net/dedikuswandi/permen-24-th2008-standar-tenaga-administrasi-sekolahmadrasah>).

- Sari, Wiyono.2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang tua Peserta Didik. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 24 (2), hlm.153. (online) dalam UM ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/volume-24-no.-255-65.pdf.
- Sunyoto, D. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Surya, Priadi. 2012. Peran Penting Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Penguatan Budaya Sekolah Untuk Implementasi Pendidikan Karakter. (Online), (staffnew.uny.ac.id/upload/19811112009121001/penelitian/makalah+IKA+2012.pdf).
- Valentina, Maisyaroh, & Kusumaningrum.2018. Hubungan Kompetensi Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Adminitrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), hlm. 82. (online) dalam UM <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/article/view/2679/1659>.
- Widiastutik, Y. 2013. Hubungan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri se-Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. Skripsi.(Online), (<http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/ASP/article/view/27998>).
- Wiyono, B. B. 2007. *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif)*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.