

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan sebuah satuan pendidikan dengan terselenggaranya aktivitas organisasi secara efisien. Untuk kepentingan itu diperlukan manajemen yang professional didukung penyelenggaraan administrasi sekolah yang profesional pula, yang ditangani oleh tenaga administrasi yang kompeten dalam bidangnya. Semua jenjang sekolah mulai dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi membutuhkan dukungan pengelolaan administrasi yang tertib (Muhyadi, 2013).

Kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, khususnya dalam bidang pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah proseskeseluruhan dan kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang ada kaitannya dengan tugas-tugas pendidikan (H. Daryanto, 2005). Maka dengan itu perlu adanya tenaga atau personel yang handal dan mampu dalam melaksanakan kegiatan administrasi sekolah. Dengan adanya tenaga administrasi sekolah yang mampu tentu akan menunjang ketercapaian tujuan yang telah di rencanakan.

Tenaga administrasi sekolah (TAS) memiliki peran yang begitu penting dalam hal membantu mengembangkan sekolah untuk lebih baik serta berkualitas. Selain itu juga tenaga administrasi sekolah mempunyai peran aktif dalam melaksanakan layanan administrasi di sekolah/madrasah dengan berbagai pihak yang mempunyai kepentingan. Adanya tenaga administrasi sekolah menjadi sumber daya yang di miliki sekolah/madrasah dan harus dikelola oleh kepala sekolah secara optimal (Feri Fren, 2017).

Direktur Pendidikan Profesi dan Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan yaitu Dr. Santri Ambarrukmi, M.Ed dalam (Muhaimin, 2009). mengatakan selama ini kita lebih sering membahas peran kepala sekolah, guru dan pengawas di masa pandemic Covid-19. Padahal dibelakang mereka ada yang memiliki peran yang tidak kalah penting yakni tenaga administrasi sekolah, laboran dan perpustakaan.

Dalam pemaparan Taufiq Rohman Dhohiri mengatakan bahwa peran Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) juga sangat penting. Sebab sebagai bagian satuan pendidikan TAS merupakan ujung tombak yang memberikan pelayanan baik kepada siswa, guru, kurikulum, orang tua, tamu, dan masyarakat sekitar (Maimunah, 2020).

Seperti yang tercantum dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, karena tanpa kompetensi maka hasil kerja yang dihasilkan tidak akan berjalan semaksimal mungkin. Karena tenaga administrasi sekolah harus mampu melaksanakan kegiatan-kegiatan administrasi dalam dunia pendidikan dan menguasai beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah. Karena tugas utama tenaga administrasi memberikan pelayanan bagi yang memiliki kepentingan dalam bidang administrasi serta dapat membantu proses pembelajaran di sekolah. Jadi kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi harus sesuai dengan standar kompetensi yang telah ditetapkan (Permendiknas, 2008).

Keterampilan pegawai tenaga administrasi sangat erat kaitannya dengan kompetensi teknis. Karena kompetensi teknis berpengaruh terhadap keterampilan atau *skill* yang dimiliki seseorang untuk menunjukkan seberapa besar pengetahuan dan penguasaan terhadap suatu pekerjaan. Selain itu juga kompetensi teknis memilikibeban kerja yang banyak di bandingkan kompetensi yang lainnya, maka kompetensi teknis haruslah dimiliki oleh tenaga administrasi sehingga mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam melaksanakan tugasnya tenaga administrasi harus sesuai dengan standar kualifikasi yang telah ditentukan oleh pemerintah agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh seluruh komponen pendidikan yang berperan dan saling mempengaruhi, sehingga tercapai tujuan pendidikan (Istiqomah, 2018).

Penelitian yang dilakukan di Madrasah Aliyah Dar El Hikmah Pekanbaru menunjukkan seberapa besar pengaruh antara kompetensi teknis terhadap kinerja tenaga administrasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ada tenaga administrasi sekolah yang belum melaksanakan kearsipan surat menyurat, bersikap kurang profesional, kurang disiplin serta ditempatkan tidak sesuai dengan bidang

keahliannya. Berdasarkan uji regresi terdapat r hitung yaitu 0.933 lebih besar dari rtabel dengan 1%=0,641 dan 5%=0,592 atau  $(0,642 < 0,933 > 0,592)$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika dipersentasikan menjadi 93,9%. Dengan demikian kompetensi teknis sangat berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Dar El Hikmah Pekanbaru (Istiqomah, 2018).

Penelitian lain dilakukan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kota Padang terdapat permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah di SMK Kota Padang. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di SMK Kota Padang menerapkan administrasinya dengan baik sehingga berada dikategori mampu dengan perolehan tingkat capaian diatas rata-rata 80% (Candra, 2017)

Fenomena yang telah dipaparkan di atas sehingga menjadi bahan informasi menyatakan mengenai kompetensi teknis yang terdapat di lembaga yang berbeda. Adapun penelitian mengenai kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) penelitiannya berhubungan dengan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah (TAS). Belum optimalnya kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan administrasi madrasah. Maka perlu diteliti mengenai kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah dan berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi. Pada penelitian ini memiliki ciri khas yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, menggunakan dua variabel yaitu variabel Kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (X) dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah (Y) dan Objek penelitian ini pada tenaga administrasi sekolah (TAS).

Berdasarkan permasalahan fenomena diatas maka dengan itu peneliti akan meneliti lebih lanjut mengenai kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah tersebut di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Purwakarta dan Masing-masing Madrasah Aliyah ini memiliki jumlah tenaga administrasi yang berbeda. Hal ini dapat menjawab permasalahan diatas dengan melakukan penelitian yang berjudul "Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) Hubungannya Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah yang akan dikajidalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Madrasah Aliyah se-Kabupaten Purwakarta?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah di Madrasah Aliyah se-Kabupaten Purwakarta?
3. Bagaimana Hubungan Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah Madrasah di Madrasah Aliyah se-Kabupaten Purwakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Madrasah Aliyah se- Kabupaten Purwakarta
2. Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah di Madrasah Aliyah se-Kabupaten Purwakarta
3. Untuk menganalisis Hubungan Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah Madrasah di Madrasah Aliyah se-Kabupaten Purwakarta

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara Secara teoritis, manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan informasi bagi pengelola lembaga pendidikan yang dapat digunakan sebagai dasar dan evaluasi untuk menentukan strategi dalam upaya meningkatkan kualitas madrasah, khususnya dalam kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah lebih efektif dan berkompeten. Penelitian ini diharapkan menambahkan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanana dministrasi madrasah menjadi lebih baik.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi madrasah melalui kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) secara optimal di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Purwakarta.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi positif untuk meningkatkan kompetensi tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Purwakarta

### **E. Kerangka Berfikir**

Tenaga administrasi sekolah memiliki peran dan tanggung jawab dalam mewujudkan kelancaran kegiatan pendidikan. Karena peran tenaga administrasi sebagai pendukung dan pelayan dalam proses administrasi sekolah. Karena itu, kompetensi tenaga administrasi sekolah merupakan faktor pendukung yang tidak bisa diabaikan dalam mencapai tujuan sekolah.

Kemampuan yang diperoleh tenaga administrasi sekolah (TAS) melalui pendidikan dan latihan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan diperlukannya suatu kompetensi. Karena kompetensi tenaga administrasi sekolah sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas, peran dan kemampuan mengintegrasikan pengetahuan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan dalam pelaksanaan pekerjaannya yang dituntut dalam kecakapan teknis operasional atau teknis administratif di sekolah. Secara teknis, hal yang mendasar untuk melaksanakan suatu pekerjaan memerlukan suatu keterampilan. Karena keterampilan pegawai tenaga administrasi sangat erat kaitannya dengan kompetensi teknis. Kompetensi teknis mendorong pegawai untuk mengeluarkan keterampilan mereka dalam melaksanakan tugasnya.

Indikator kompetensi teknis berdasarkan Permendiknas No.24 tahun 2008 diantaranya: 1) melaksanakan administrasi kepegawaian, 2) melaksanakan administrasi keuangan sekolah/madrasah, 3) melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, 4) melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, 5)

melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, 6) melaksanakan administrasi kesiswaan, 7) melaksanakan administrasi kurikulum 8) penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT).

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan oleh suatu Madrasah. Karena kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan serta apa yang diberikan. Maka demikian bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

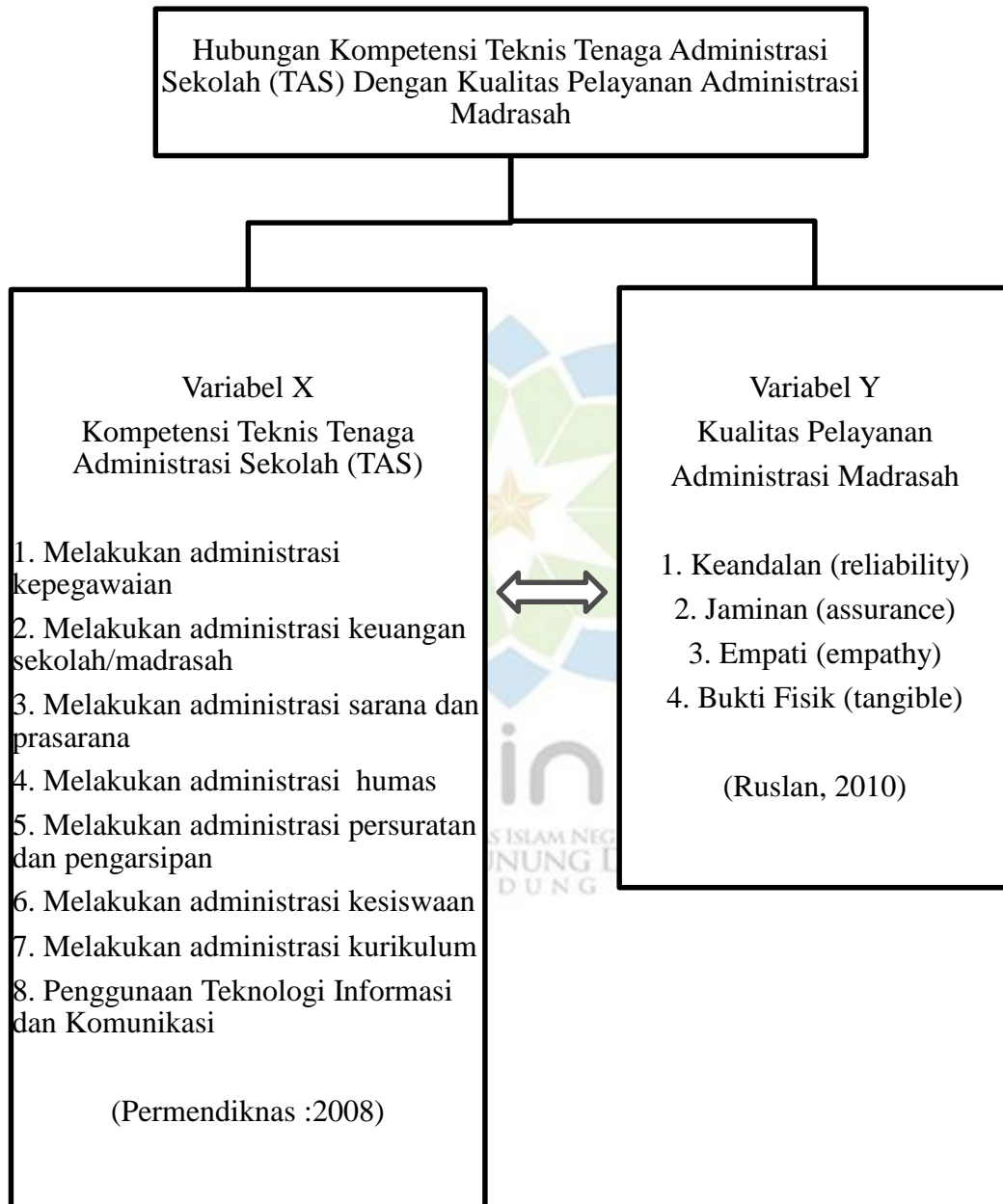
Kegiatan ketatausahaan di madrasah menjadi tanggung jawab tenaga administrasi. Sehingga tenaga administrasi memiliki tugas-tugas tertentu yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada banyak orang di lingkungan sekitar madrasah. Agar pelayanan administrasi dapat memuaskan *stakeholder*, maka pelayanan yang dilakukan harus berkualitas.

Indikator kualitas pelayanan menurut (Ruslan, 2010) ada empat indikator utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Yaitu 1) keandalan (*reability*) yaitu kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. 3) Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. 4) Bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, hubungan kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) yang baik akan memiliki hubungan erat dengan kualitas layanannya begitupun sebaliknya jika hubungan kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) kurang atau tidak baik maka tidak akan memiliki hubungan erat dengan kualitas layanannya.



Skema hubungan antara kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah dengan kualitas pelayanan administrasi madrasah(Ruslan, 2010)



Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berfikir



## **F. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, hypothesis yang diajukan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Ha : Terdapat hubungan antara Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah

Ho : Tidak terdapat hubungan antara Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah. Ketika terdapat hubungan positif mengenai kompetensi teknis tenaga administrasisekolah (TAS) dengan kualitas pelayanan administrasi. artinya, maka akan semakin baikpula kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) dan akan baik pula pelayananadministrasinya. Sebaliknya semakin buruk kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah (TAS) maka akan semakin buruk pula pelayanan administrasinya.

## **G. Hasil Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian dilakukan oleh Taty Istiqomah (2018) dengan judul Pengaruh Kompetensi Teknis Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi di Madrasah Aliyah Dar El Hikmah Pekanbaru, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kompetensi teknis terhadap kinerja tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Dar ElHikmah Pekanbaru. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ada tenaga administrasi sekolah yang belum melaksanakan kearsipan surat menyurat, bersikap kurang professional, kurang disiplin serta ditempatkan tidak sesuai dengan bidang keahliannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan angket dan dokumentasi. Sedangkan teknis analisis data dengan menggunakan regresi linear sederhana. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang menggunakan metode survey. Subjek penelitian ini adalah tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Dar El Hikmah Pekanbaru, sedangkan objek dari penelitian ini adalah kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 13 orang. Berdasarkan uji regresi terdapat rhitung yaitu 0.933 lebih besar dari rtabel dengan  $1\%=0,641$

dan  $5\% = 0,592$  atau  $(0,642 < 0,933 > 0,592)$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika dipersentasikan menjadi 93,9%. Dengan demikian kompetensi teknis sangat berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Dar El Hikmah Pekanbaru (Istiqomah, 2018).

2. Penelitian dilakukan oleh Wulandari Candra (2017) dengan judul Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kota Padang, permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah di SMK Kota Padang dalam aspek (1) administrasi keuangan, (2) administrasi kepegawaian, (3) administrasi sarana dan prasarana, (4) administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, (5) administrasi persuratan dan pengarsipan, (6) administrasi kesiswaan, (7) administrasi kurikulum, (8) administrasi Teknologi Informasi dan Komunikasi. Jenis penelitian ini yaitu penelitian populasi yaitu seluruh tenaga administrasi sekolah SMK Kota Padang yang berjumlah 59 orang. Alat pengumpul data adalah angket model skala semantic differencial dengan tujuh pilihan jawaban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di SMK Kota Padang : (1) menerapkan administrasi kepegawaian berada pada kategori mampu dengan perolehan tingkat capaian 87.57%, (2) menerapkan administrasi keuangan beradapada kategori mampu dengan perolehan tingkat capaian 89.00%, (3) menerapkan administasi sarana dan prasarana berada pada kategori mampu dengan perolehan tingkat capaian 88.43%, (4) menerapkan administrasi hubungan sekolah berada pada kategori mampu dengan perolehan tingkat capaian 88.29%, (5) menerapkan administrasi persuratan dan pengarsipan berada pada kategori mampu dengan perolehan tingkat capaian 85.29%, (6) menerapkan administrasikesiswaan berada pada kategori mampu dengan perolehan tingkat capaian 88.00%, (7) menerapkan administrasi kurikulum berada pada kategori mampu dengan perolehan tingkat capaian 85.14%, (8) menerapkan teknologi informasi dan komunikasi berada pada kategori mampu dengan perolehan tingkat capaian 88.86%, (9) secara umum kompetensi teknis tenaga administrasi SMK Kota

Padang berada pada kategori mampu dengan perolehan tingkat capaian 87.57% (Candra, 2017).

3. Penelitian dilakukan oleh Masripa (2020), melakukan penelitian tentang Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Mts Madani Alauddin Kabupaten Gowa, yang bertujuan mengetahuigambaran: (1) Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa; (2) Kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa; (3) Pengaruh kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) berada pada kategori sedang yaitu dengan jumlah sampel 52 dengan persentase 64,2% dan kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori sedang dengan jumlah sampel 58 dengan persentase 71,6%. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan nilai terhitung = 18,477 > ttabel = 1,990 maka Ha diterima dan Ho ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa (Masripa, 2020).
4. Penelitian Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada JNE Cabang Bandung. JNE adalah perusahaan pengangkutan dan pengiriman dokumen yang telah berdiri sejak tahun 1990. Pada tahun 2004, JNE mendirikan kantor pusat di Jakarta. JNE Bandung memiliki cabang di Jalan Permata Kewalayaan nomor 1 – 4 Soekarno Hatta, Bandung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi berganda. Sedangkan sampel teknik yang digunakan adalah *non probability* sampel

yang menggunakan total sampel sebesar 78 orang. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p)  $0.003 < 0.05$ . Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah  $0.021 < 0.05$  (Panjaitan & Yulianti, 2016).

5. Penelitian oleh Yurni Rahman dengan judul faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap kualitas layanan perpustakaan ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah, tingkat kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah, dan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan Madrasah Ibtidaiyyah. Pendekatan yang digunakan dalam Jurnal ini adalah kuantitatif, dengan jenis eksploratori. Sedangkan populasinya yaitu seluruh siswa Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah, untuk pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan random sampling. Hasil penelitian ini antara lain: faktor kualitas layanan jasa pegawai perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah sudah baik, siswa memandang kualitas produk/fisik perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah sudah cukup baik dan perlu adanya peningkatan, siswa memandang performansi pegawai perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah sudah baik, dan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah adalah faktor Kualitas Layanan Jasa Pegawai Perpustakaan (Rahman, 2018).
6. Penelitian oleh Riyadin Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 13 menunjukkan bahwa Fhitung sebesar 5,516 dan nilai sig. 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan dan empati secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator pada variabel memiliki pengaruh pada variabel tersebut. Pelayanan yang sesuai dan akurat, kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat dan fokus perhatian menarik simpatik masyarakat pada kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Hal ini menandakan bahwa masyarakat percaya terhadap informasi yang disampaikan sehingga dapat meyakinkan masyarakat untuk ikut berpartisipasi pada program keluarga berencana (Riyadin, 2019).

7. Penelitian oleh Sumar<sup>1</sup>; Soehardi<sup>2</sup>; Zahara Tussoleha Rony<sup>3</sup>; Beti Nurbaiti dengan judul Pengaruh Kompetensi Teknis, Disiplin, dan Kompetensi Tidak Langsung Terhadap Kinerja Anggota Provos Resimen III Pasukan Pelopor Korps Brimob Polri . Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kompetensi teknis, disiplin, dan kompensasi tidak langsung terhadap kinerja anggota Provos Resimen III Pas Pelopor sejumlah 119 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Software Lisrel full version* edisi 8.8. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi teknis dan disiplin berpengaruh terhadap kinerja anggota Provos sedangkan kompensasi tidak langsung tidak berpengaruh terhadap kinerja anggota Provos. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kompetensi teknis berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Provos dengan nilai koefisien sebesar 0,45; disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Provos dengan nilai koefisien sebesar 0,37; dan kompensasi tidak langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Provos dengan nilai koefisien sebesar 0,13 (Sumar et al., 2020).
8. Penelitian oleh Fitri Rahmawati dan Kokom Komariah yang berjudul Kompetensi Teknis dan Employability Skills Mahasiswa Vokasi Bidang boga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey. Penelitian ini melibatkan responden dari industri jasa boga dan patiseri sebagai tempat Praktek Industri (PI) mahasiswa vokasi

bidang boga FT UNY yang ada di DIY dan Jawa Tengah. Populasi penelitian ini adalah pembimbing PI di industri dan HRD industri jasa boga dan patiseri yang digunakan sebagai tempat Praktek Industri mahasiswa vokasi bidang boga FT UNY. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner (angket). Disamping itu juga dilakukan wawancara dan observasi yang bertujuan untuk melengkapi teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Pada penelitian ini validasi instrumen dilakukan dengan uji pendapat dari ahli (*experts judgment*). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Hasil Penelitian menunjukkan: 1) Kompetensi lulusan yang dibutuhkan dunia industri masih tetap pada penguasaan keterampilan teknis (*technical skills*) sebesar 90,25% *technical skills* yang diidentifikasi masih sangat dibutuhkan oleh industri jasa boga. Untuk industri patiseri 62, 3% *technical skills* yang diidentifikasi masih sangat dibutuhkan oleh industri. 2) Komponen *employability skills* menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi berada pada posisi tertinggi yang sangat dibutuhkan sebesar 87,5% yang selanjutnya diikuti perencanaan dan pengelolaan, kerjasama tim, inisiatif dan keberanian usaha, belajar sepanjang hayat, pemecahan masalah, manajemen diri, dan teknologi (Rahmawati & Komariah, 2016).

9. Penelitian oleh Nunung Munawaroh yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. Kualitas pelayanan umumnya mengacu pada kinerja pelayanan yang nyata dan umumnya masih belum seperti yang diharapkan, hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berputar pada diksi berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya). Termasuk di dalamnya persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat di Desa

Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan dasar *case study*, responden pengguna pelayanan pada kantor Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. Dari hasil analisis diketahui Pemerintah Desa Kertamukti menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publiknya, yakni aspek kesederhanaan (prosedur pelayanan yang berbelit-belit), aspek kejelasan (adanya transparansi biaya yang dikeluarkan), aspek akurasi (urusan sesuai dengan yang dikehendaki), aspek keamanan (bukti tanda terima diberikan), dan aspek kemudahan akses (jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal dan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor) (Munawaroh, 2019)

10. Penelitian oleh M. Hasbi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Penelitian ini ingin 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 Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, Normalitas). Pada uji asumsi klasik, model regresi bebas multikolinearitas, dan tidak terjadi Heteroskedastisitas, serta berdistribusi normal, maka berdasarkan uji asumsi klasik tersebut analisis regresi linier berganda dapat digunakan pada penelitian ini. 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  $0,002 < 0,05$ , maka 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. Adpun

yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik yakni kualitas pelayanan administrasi (empati X4) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai  $t$  hitung = 0,410 sig 0,00 < 0,05 (Hasbi, 2018).

11. Penelitian oleh Kanafian, Wawan Suherna dan Suherna yang berjudul Pengaruh Kompetensi (*Hard Skill*) Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pelaksana Teknis Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelaksana Teknis Dinas PUPR Kabupaten Serang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja pelaksana teknis dengan efektivitas kompetensi (*hard skill*) dan kesesuaian pelatihan melalui kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Serang, dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 120 responden dengan skala interval pengukuran 1-10 dan dianalisis menggunakan metode Smart PLS 3.29. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi (*hard skill*) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (pelaksana teknis) dengan nilai koefisien 10%, pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (pelaksana teknis) dengan nilai koefisien sebesar 22,2%, kompetensi (*hard skills*) berpengaruh positif signifikan pada kepuasan kerja dengan koefisien 20,6%, pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dengan koefisien 44,8% dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (pelaksana teknis) dengan nilai koefisien 65,5% (Kanafiah et al., 2021).
12. Penelitian oleh Rosa Chulia Rahmah yang berjudul Analisis Citra Madrasah Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Serta Implikasinya Pada Loyalitas Orang Tua Siswa Di Madrasah Ibtidaiyan Negeri 13 Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengujian kepuasan orang tua sebagai variable intervening antara pengaruh citra madrasah dan kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua MIN 13 Jakarta serta didukung dengan teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya,



bahwa (1) Citra madrasah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orang tua. Begitu juga dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat hasil yang positif untuk pengaruh langsung maupun tidak langsung, dengan dimensi asosiasi menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. (2) Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Begitu juga dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi empathy menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. (3) Citra madrasah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas orang tua, dengan dimensi asosiasi menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. (4) Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas orang tua. Begitu juga dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi responsiveness menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. (5) Kepuasan orang tua berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas orang tua, dengan dimensi kinerja menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. (6) Citra madrasah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas orang tua yang dimediasi oleh kepuasan orang tua. (7) Dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas orang tua yang dimediasi oleh kepuasan orang tua. Ini dibenarkan melalui hasil analisis dari pengujian variabel mediasi tiga persamaan regresi yang harus diestimasi dalam strategi causal step dengan analisis tabel coefficients (Rahmah, 2018).

13. Penelitian oleh Puguh Santoso yang berjudul Keberadaan Dan Kompetensi Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri Sekabupaten Blitar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keberadaan dan kompetensi Tenaga Kependidikan di SMA Negeri sekabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi dengan model discrepancy. Responden penelitian berjumlah 45 orang, terdiri dari 3 Kepala Tenaga Administrasi Sekolah; 18 Tenaga Administrasi Sekolah dan 24 petugas layanan khusus. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket. Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif. Dari penelitian ini diperoleh

kesimpulan sebagai berikut: (1) Keberadaan Kepala Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri sekabupaten Blitar masih belum memadai (43,86%) namun kualifikasi akademiknya sudah memadai (S.1 dan S.2) serta memiliki sertifikat; (2) Keberadaan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri sekabupaten Blitar belum memadai (39,98%) namun kompetensi sudah memadai (72,22%); (3) Keberadaan petugas layanan khusus di SMA Negeri sekabupaten Blitar sudah memadai walaupun masih berstatus PTT (66,67%) dengan kompetensi yang sudah memadai (60%) (Santoso, 2018).

