

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “*Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang*” ini ditulis oleh Arrifqi Waliyuddin, NIM. 126207211031, dengan pembimbing Dr. Siti Khoirun Nisak, S.Pd.I., M.Pd.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai Tata Usaha, Pelayanan Administrasi Pendidikan, Kepuasan Peserta Didik.

Kinerja merupakan pencapaian yang diraih oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan seluruh tugas, program, kebijakan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing secara kualitas dan kuantitas, dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah indikator yang digunakan dalam mengukur sejauh mana pelanggan jasa atau produk dalam merasa sangat senang dengan jasa atau produk yang diterimanya.

Adapun penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah : (1) Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang? (2) Adakah pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang? (3) Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif hubungan kausal dengan populasi peserta didik kelas XI SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang sebanyak 243. Dalam menentukan besaran sampel peneliti menggunakan tabel Krejcie dan Morgan, sehingga diperoleh sampel sebesar 152. Peneliti memakai teknik pengumpulan data melalui kuisioner dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan sudah ditentukan dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data diolah dan di analisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis secara parsial dan simultan dengan bantuan program *SPSS 20.0 for windows*.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa : (1) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan peserta didik. Hal tersebut dapat dibuktikan pada nilai signifikansi sebesar sebesar $0,000 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 16,667 > t_{tabel} 1,655$. Maka dapat ditentukan jika H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan besaran pengaruh sebesar 0,097 atau 9,7%. (2) Ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal tersebut dapat dibuktikan pada nilai signifikansi sebesar sebesar $0,000 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 21,843 > t_{tabel} 1,655$. Jadi dapat ditentukan jika H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan besaran pengaruh sebesar 0,681 atau 68%. (3) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal tersebut dapat dilihat

pada nilai nilai $F_{hitung} = 244,6370 >$ dari $F_{tabel} = 3,06$ dan $\alpha = 0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.

ABSTRACT

The thesis entitled “*The Influence of Administrative Staff Performance and Educational Administration Services on Student Satisfaction at SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang*” was written by Arrifqi Waliyuddin, NIM: 126207211031, under the supervision of Dr. Siti Khoirun Nisak, S.Pd.I., M.Pd.

Keywords: Administrative Staff Performance, Educational Administration Services, Student Satisfaction.

Performance is the achievement attained by an individual or a group in carrying out all tasks, programs, and policies in accordance with their respective authority and responsibilities, both in terms of quality and quantity, in order to realize goals, objectives, vision, and mission. Service, in essence, is a series of activities, and therefore it is a process. As a process, service is carried out routinely and continuously, encompassing all aspects of people's lives in society. Customer satisfaction is an indicator used to measure the extent to which customers of a service or product feel highly pleased with the service or product they receive.

This study aims to answer the following research questions: (1) Is there a positive and significant influence of administrative staff performance on student satisfaction at SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang? (2) Is there a positive and significant influence of educational administration services on student satisfaction at SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang? (3) Is there a positive and significant influence of administrative staff performance and educational administration services on student satisfaction at SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang?.

This research uses a quantitative associative approach with a causal relationship. The population consists of 243 eleventh grade students at SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang. Using the Krejcie and Morgan table, a sample size of 152 was determined. Data collection techniques involved questionnaires and documentation. The instruments used were validated and tested for reliability. The data were processed and analyzed using multiple linear regression to test the hypotheses both partially and simultaneously with the help of *SPSS 20.0 for Windows*.

The results of this study show that: (1) There is a positive and significant influence of administrative staff performance on student satisfaction. This is evidenced by a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t_{value} of $16.667 > t_{\text{table}}$ of 1.655. Thus, H_0 is rejected and H_1 is accepted, with the influence accounting for 9.7%. (2) There is a positive and significant influence of educational administration services on student satisfaction. This is evidenced by a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t_{value} of $21.843 > t_{\text{table}}$ of 1.655. Thus, H_0 is rejected and H_1 is accepted, with the influence accounting for 68%. (3) There is a positive and significant influence of both administrative staff performance and educational administration services on student satisfaction. This is shown by an f_{value} of $244.637 > f_{\text{table}}$ of 3.06 and $\alpha = 0.000 < 0.05$. Based on these results, H_0 is rejected and H_1 is accepted. Therefore, it can be concluded that there is a positive and significant influence of

administrative staff performance and educational administration services on student satisfaction at SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.

الملخص

الرسالة حول موضوع "تأثير أداء موظفي إدارة الأعمال والخدمات الإدارية التعليمية على رضا الطلاب في المدرسة الثانوية المهنية النموذجية التابعة لنهضة العلماء موجوآغونج جومبانج"، أعدها: أريفقي والي الدين، الرقم الجامعي ١٢٦٢٠٧٢١١٠٣١، تحت إشراف الدكتورة ستي خيرون نساك، ماجستير التربية

الكلمات الرئيسية : أداء موظفي إدارة الأعمال، الخدمات الإدارية التعليمية، رضا الطلاب.

الأداء هو الإنجاز الذي يحققه الفرد أو مجموعة من الأفراد في تنفيذ جميع المهام والبرامج والسياسات وفقاً للسلطة والمسؤوليات الموكلة إليهم، من حيث الجودة والكمية، وذلك من أجل تحقيق الأهداف والغايات والرؤية والرسالة أما الخدمة، فهي في جوهرها سلسلة من الأنشطة، ولذلك تُعدّ عملية مستمرة. وكعملية، تتمّ الخدمة بشكل روتيني ومستمر، وتشمل جميع جوانب حياة الأفراد في المجتمع. رضا العملاء هو مؤشر يُستخدم لقياس مدى شعور عملاء الخدمة أو المنتج بالرضا التام عن الخدمة أو المنتج الذي يتلقونه.

تهدف هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية: (١) هل يوجد تأثير إيجابي ودال إحصائي لأداء موظفي إدارة الأعمال على رضا الطلاب في المدرسة الثانوية المهنية النموذجية التابعة لنهضة العلماء موجوآغونج جومبانج؟ (٢) هل يوجد تأثير إيجابي ودال إحصائي للخدمات الإدارية التعليمية على رضا الطلاب في نفس المدرسة؟ (٣) هل يوجد تأثير إيجابي ودال إحصائي مشترك لأداء موظفي إدارة الأعمال والخدمات الإدارية التعليمية على رضا الطلاب في نفس المدرسة؟

استخدمت الدراسة المنهج الكمي الارتباطي السببي، مع مجتمع البحث المكون من طلاب الصف الحادي عشر البالغ عددهم ٢٤٣ طالباً. تم تحديد حجم العينة باستخدام جدول كريجي ومورجان، ليتم اختيار عينة من ١٥٢ طالباً. جمعت البيانات باستخدام الاستبيان والتوثيق، مع ضمان صلاحية وثبات الأداة. تم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبار الفرضيات جزئياً و كلياً باستخدام برنامج سبس ٢٠٠٠

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: (١) يوجد تأثير إيجابي ودال إحصائي لأداء موظفي إدارة الأعمال على رضا الطلاب، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية $0.000 > 0.05$ ، وقيمة ت المحسوبة ١٦,٦٦٧ < ت الجدولية ١,٦٥٥، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مع مقدار التأثير ٠,٠٩٧ أو ٩٧٪. (٢) يوجد تأثير إيجابي ودال إحصائي للخدمات الإدارية التعليمية على رضا الطلاب، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية $0.000 > 0.05$ ، وقيمة ت المحسوبة ٢١,٨٤٣ < ت الجدولية ١,٦٥٥، مما يعني رفض الفرضية

الصفريّة وقبول الفرضية البديلة، مع مقدار التأثير ٠,٦٨١ أو ٦٨ ٪ (٣) يوجد تأثير إيجابي ودال إحصائي مشترك المحسوبة لأداء موظفي إدارة الأعمال والخدمات الإدارية التعليمية على رضا الطلاب، حيث كانت قيمة F ٠,٠٠٠ > ٥٠,٠، مما يعني رفض الفرضية الصفريّة. وقبول α الجدولية ٣,٠٦، وقيمة ٢٤٤,٦٣٧ < F الفرضية. البديلة