

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU DAN TENDIK TERHADAP LAYANAN PETUGAS ADMINISTRASI TATA USAHA DI SMKN 1 NGANJUK

Nindi Okta Istiqomah¹ & Petty Arisanti²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Kahuripan Kediri

email: nindi.okta.i@students.kahuripan.ac.id¹, petty@kahuripan.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan guru terhadap kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk. Total populasi 165 orang dengan sampel sebanyak 100 orang responden melalui metode pengambilan ukuran jumlah sampel menggunakan rumus slovin serta teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Non-Random Sampling. Adapun metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif dengan memberikan skor terhadap butir-butir pernyataan yang terdapat dalam angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru SMKN 1 Nganjuk puas dengan kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk. Hal ini terbukti dari hasil penelitian diperoleh 60,8% responden menyatakan puas dengan total bobot nilai skor sebesar 8.040 dan berada di range 7.821 – 9.660 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk termasuk dalam kategori memuaskan.

Kata Kunci: Kepuasan Guru, Kualitas Pelayanan, Tata Usaha

Abstract

This study aims to determine and analyze teacher satisfaction with the quality of service of administrative staff at SMKN 1 Nganjuk. The total population was 165 people with a sample of 100 respondents through the method of taking the sample size using the Slovin formula and the sampling technique used was Purposive Non- Random Sampling. The data collection method used a questionnaire. The data analysis method used was a descriptive method by giving scores to the statement items contained in the questionnaire. The results of the study showed that SMKN 1 Nganjuk teachers were satisfied with the quality of service of administrative staff at SMKN 1 Nganjuk. This is evident from the results of the study obtained 60.8% of respondents stated that they were satisfied with a total weighted score of 8,040 and in the range of 7,821 - 9,660 which indicates that the quality of service of administrative staff at SMKN 1 Nganjuk is included in the satisfactory category.

Keywords: Teacher Satisfaction, Service Quality, Administration

PENDAHULUAN

Pelanggan merupakan individu atau kelompok yang menggunakan produk dari suatu lembaga baik berupa barang maupun jasa (SR, 2018). Sekolah berkegiatan memberikan layanan pendidikan. Salah satu Produk dalam sekolah yaitu layanan administrasi pendidikan yang diberikan petugas Tata Usaha kepada Guru dan tenaga kependidikan atau disingkat Tendik, dalam hal ini yang berperan sebagai pelanggan. Layanan administrasi Pendidikan yang baik yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan Guru dan tendik nantinya akan mampu mendorong kualitas layanan Pendidikan dengan baik ke para siswa. Tata Usaha merupakan salah satu bagian yang berfungsi untuk mendukung terwujudnya misi suatu sekolah melalui pelayanan yang mendukung aktivitas pengajaran dan administrasi sekolah.

Kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu alat guna mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu seberapa besar kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Sasono, Sopi, & Prasetyo, 2023). Layanan yang berkualitas memegang peranan yang sangat penting dalam fungsi pemasaran. Kualitas dimulai dari kebutuhan dan keinginan Guru dan tendik dan berakhir pada persepsi Guru dan tendik. Persepsi Guru dan tendik terhadap kualitas layanan petugas administrasi tata usaha merupakan penilaian total atas keunggulan dari sesuatu yang sudah diberikan oleh petugas administrasi Tata Usaha. Setiap Guru dan tendik tentu menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lembaga pendidikan, dengan kepuasan maksimal yang didapat oleh Guru dan tendik maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Pendidikan (Rosidi, 2016).

SMKN 1 Nganjuk adalah salah satu Sekolah ternama di Kota Nganjuk. Apabila dilihat dari sisi bisnis merupakan bisnis dibidang jasa pendidikan. SMKN 1 Nganjuk dianggap memiliki kualitas pendidikan, sarana dan prasarana pendidikan, kualitas siswa, dan kualitas Guru dan tendik yang baik. Dengan jumlah Guru dan tendik yang cukup banyak di SMKN 1 Nganjuk, sangat diharapkan bagi bagian administrasi Tata Usaha di SMKN 1 Nganjuk untuk memberikan kepuasan kepada Guru dan tendik terhadap layanan yang diberikan serta selalu melakukan perbaikan kualitas secara berkelanjutan agar apa yang telah menjadi visi dan misinya dapat tercapai.

Menurut Barata dalam (Almana, La Ode, Sudarmanto, & SuardiWekke, 2018) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan Guru dan tendik bisa saja tinggi (puas) (Nizwar & Waelauruw, 2024) meski perbandingan antara jumlah pegawai Tata Usaha dan jumlah Guru dan tendik sangat jauh (Uleng & Azis, 2023).

Berdasarkan pengamatan penulis dan prasurvei terhadap beberapa Guru , kualitas pelayanan Administrasi Tata Usaha SMKN 1 Nganjuk secara umum sudah baik dan memuaskan, namun masih ada Guru dan tendik yang sedikit kecewa dengan pelayanan yang diberikan, seperti halnya beberapa pegawai yang terkadang cuek dan kurang ramah kepada Guru, dan juga ditemukan beberapa kasus dimana pengurusan surat-surat penyesiaannya tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan kembali untuk mencapai kepuasan Guru dan tendik yang maksimal. Menurut Groonroos dalam (Pamekas, 2021) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang sifatnya tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pendapat disampaikan oleh Kotler dalam (Pamekas, 2021) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Puas atau tidaknya Guru dan tendik berbeda-beda tergantung dari kesesuaian antara harapan dengan kinerja pegawai yang ia rasakan (Pemaron, Imbayani, & Prayoga, 2024).

Kondisi yang umum terjadi adalah Guru dan tendik dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yaitu:

- a. Kinerja di bawah harapan, Guru dan tendik akan tidak puas.
- b. Kinerja sesuai dengan harapan, Guru dan tendik akan puas.

METODE PENELITIAN

Adapun operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Operasional Variabel.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	Penampilan pegawai selalu rapi Adanya ruang tunggu Meja layanan mudah dijangkau <u>Kenyamanan tata ruang pelayanan</u>	Likert
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	Pegawai memahami pekerjaannya dengan baik Setiap pelayanan dilakukan dengan baik dan tepat sasaran Pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur Pelayanan yang adil dan tidak pilih kasih Prosedur pelayanan yang mudah	Likert
	3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Pegawai selalu bersedia membantu permasalahan Guru dan tendik Pegawai selalu menanyakan kebutuhan Guru dan tendik Pegawai selalu menyambut Guru dan tendik dengan ramah Pegawai selalu tanggap dalam memberikan informasi Pegawai selalu berada di kantor /ruang pelayanan	Likert

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel Purposive Non-Random Sampling (Sugiyono, 2010) dengan kriteria:

1. Guru
2. Tendik
3. Pernah mengurus administrasi di Tata Usaha

Berikut ini populasi sampel dari bagian guru dan tendik yang ditunjukan pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Populasi Sampel Dari Bagian Guru Dan Tendik

No	Bagian	Populasi
1	Staff	41
2	Guru Wali Kelas	48
3	Guru Pembina	20
4	Kepala Bengkel dan Keahlian	24
5	Guru KBM dan BK	32
Total		165

Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi di atas, maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = N / (1 + N * e^2),$$

Keterangan

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

d: Persentase kelonggaran ketidaktelitian (presesi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir. (10%) Dari rumus diatas dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

Dari rumus diatas didapat jumlah sampel sebanyak 94 sampel. Namun penulis memutuskan mengambil sampel sebanyak 100 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Identifikasi Responden

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk melalui penyebaran kuesioner kepada para guru. Dalam penelitian ini didapatkan jumlah responden dari SMKN 1 Nganjuk sebanyak 165 orang Guru dan tendik dengan beberapa karakteristik. Adapun karakteristik responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah Jenis Kelamin, Departemen dan Angkatan. Di bawah ini akan dijabarkan ketiga karakteristik tersebut:

a. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekwensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	37%
2	Perempuan	63	63%
Total		100	100%

b. Departemen/Bagian

Karakteristik responden berdasarkan Departemen/Bagian dari para responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen/Bagian

No	Departemen/Bagian	Frekuensi	Presentase (%)
1	Guru	17	17%
2	Staff	55	55%
3	Kepala Bengkel dan Keahlian	28	28%
Total		100	100%

c. Angkatan / Tahun Masuk

Untuk mengetahui tingkat angkatan tahun masuk berapa Guru dan tendik atau responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini:

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan/Tahun Masuk

No	Angkatan Tahun	Frekuensi	Percentase (%)
1	2015	9	9%
2	2016	12	12%
3	2017	39	39%
4	2018	40	40%
Total		100	100%

Uji Validitas

Dalam penelitian ini untuk mengukur ketepatan instrument penelitian, uji validitas yang digunakan adalah *Alpha Cronbach's* melalui *SPSS 17.0 for Windows*. Teori dasar keputusan uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori (Azwar, 2019) yaitu dengan menggunakan Batasan $> 0,3$. Setiap Aitem yang daya bedanya mencapai koefisien korelasi minimal 0,3 dianggap memuaskan. Dari kolom Corrected Item-Total Correlation, apabila butir aitem nilai validitasnya $> 0,3$ maka dapat dikatakan valid sebaliknya jika $< 0,3$ maka tidak valid. Hal ini ditunjukkan pada tabel 6 dibawah ini :

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Aitem	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	0.400	Valid
2	0.559	Valid
3	0.319	Valid
4	0.448	Valid
5	0.642	Valid
6	0.672	Valid
7	0.687	Valid
8	0.675	Valid

9	0.701	Valid
10	0.756	Valid
11	0.593	Valid
12	0.605	Valid
13	0.777	Valid
14	0.489	Valid
15	0.810	Valid
16	0.809	Valid
17	0.803	Valid
18	0.709	Valid
19	0.499	Valid
20	0.733	Valid
21	0.686	Valid

Uji Reliabilitas

Menurut (Azwar, 2019) koefisien reliabilitas ($r_{xx'}$) berada dalam rentangan angka dari 0 sampai 1,00. Apabila koefisien reliabilitas semakin mendekati angka 1,00 maka semakin reliabel juga pengukurannya. Hasil ini ditunjukkan pada tabel 7 dibawah ini :

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.943	23

Dari tabel diatas didapat $\alpha = 0,943$, angka ini termasuk tinggi dari rentang angka 0 – 1,00, artinya aitem bersifat reliabel.

Analisis Kepuasan Guru dan tendik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kepuasan Guru dan tendik terhadap layanan administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliable* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (perhatian). Dan masing-masing dimensi dikembangkan lagi menjadi beberapa indicator.

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berikut merupakan tanggapan responen SMKN 1 Nganjuk SMKN 1 Nganjuk mengenai dimensi tangible (bukti fisik):

Tabel 8. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha SMKN 1 Nganjuk Ditinjau Dari Dimensi Tangible

No	Daftar Pernyataan	Penilaian					Σ	Skor
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)		
1	Tangible (bukti fisik)							
1	Penampilan pegawai selalu rapi	16	81	3	-	-	100	
	Bobot Nilai	80	324	9	-	-	413	
2	Adanya ruang tunggu	3	66	22	9	-	100	
	Bobot Nilai	15	264	66	18	-	363	
3	Meja layanan mudah dijangkau	10	88	2	-	-	100	
	Bobot Nilai	50	352	6	-	-	408	
4	Kenyamanan tata ruang pelayanan	4	84	10	2	-	100	
	Bobot Nilai	20	336	30	4	-	390	
	Jumlah Bobot Skor	165	1276	111	22	-	1574	
	Persentase	10.5 %	81.1 %	7.1 %	1.4 %	-	100 %	

b. Reliable (Kehandalan)

Berikut merupakan tanggapan responden SMKN 1 Nganjuk mengenai dimensi reliability:

Tabel 9. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha SMKN 1 Nganjuk Ditinjau Dari Dimensi Reliable

No	Dimensi	Penilaian					Σ	Skor
		Reliability(kehandalan)	SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Pegawai memahami pekerjaannya dengan baik	4	75		19	2	-	100
	Bobot Nilai	20	300	57	4	-	381	
2	Setiap pelayanan dilakukan dengan baik dan tepat sasaran	3	32	59	6	-	100	
	Bobot Nilai	15	128	177	12	-	332	
3	Pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur	2	47	47	4	-	100	
	Bobot Nilai	10	188	141	8	-	347	
4	Pelayanan yang adil dan tidak pilih kasih	1	33	39	27	-	100	

	Bobot Nilai	5	132	117	54	-	308
5	Prosedur pelayanan yang mudah	2	60	23	15	-	100
	Bobot Nilai	10	240	69	30	-	349
	Jumlah Bobot Skor	60	988	561	108	-	1717
	Persentase	3.5 %	57.5 %	32.7 %	6.3 %	-	100 %

c. Responsiviness (Daya Tanggap)

Berikut merupakan tanggapan responden SMKN 1 Nganjuk mengenai kualitas layanan administrasi tata usaha berdasarkan dimensi responsiviness:

Tabel 10. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha SMKN 1 Nganjuk Ditinjau Dari Dimensi Responsiviness

No	Dimensi	Penilaian						Skor
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)	Σ	
	<i>Responsiviness (daya tanggap)</i>							
1	Pegawai selalu bersedia membantu permasalahan Guru dan tendik	1	67	31	1	-	100	
	Bobot Nilai	5	268	93	2	-	368	
2	Pegawai selalu menanyakan apa kebutuhan Guru dan tendik	5	76	17	2	-	100	
	Bobot Nilai	25	304	51	4	-	384	
3	Pegawai selalu menyambut Guru dan tendik dengan ramah	-	23	57	20	-	100	
	Bobot Nilai	-	92	171	40	-	303	
4	Pegawai selalu tanggap dalam memberikan informasi	2	59	37	2	-	100	
	Bobot Nilai	10	236	111	4	-	361	
5	Pegawai selalu berada dikantor / ruang pelayanan	2	64	29	5	-	100	
	Bobot Nilai	10	256	87	10	-	363	
6	Pegawai mau mendengarkan setiap keluhan Guru dan tendik	2	52	38	8	-	100	
	Bobot Nilai	10	208	114	16	-	348	

7	Respons yang cepat dari pegawai terhadap setiap kebutuhan Guru dan tendik	2	43	43	12	-	100
	Bobot Nilai	10	172	129	24	-	335
	Jumlah Bobot Skor	70	1536	756	100	-	2462
	Persentase	2.8%	62.4%	30.7%	4.1%	-	100%

d. Assurance (Jaminan)

Berikut merupakan tanggapan responen SMKN 1 Nganjuk mengenai dimensi *assurance*:

Tabel 11. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha SMKN 1 Nganjuk Ditinjau Dari Dimensi Assurance

No	Dimensi	Penilaian						Skor
		Assurance (jaminan)	SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Setiap permasalahan yang dihadapi Guru dan tendik selalu bisa diselesaikan oleh pegawai	2	39	49	10	-	100	
	Bobot Nilai	10	156	147	20	-	333	
2	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan tepat waktu	1	23		58	18		100
	Bobot Nilai	5	92	174	36	-	307	
3	Pelayanan dilakukan sesuai prosedur	3	83	14	-	-	100	

e. Empathy (Perhatian)

Berikut merupakan tanggapan responen SMKN 1 Nganjuk mengenai kualitas layanan administrasi tata usaha berdasarkan dimensi *empathy*:

Tabel 12. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha SMKN 1 Nganjuk Ditinjau Dari Dimensi Empathy

No	Dimensi	Penilaian						Skor
		Emphaty (perhatian)	SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Perhatian secara individual terhadap keluhan Guru dan tendik	1	31	50	18	-	100	

	Bobot Nilai	5	124	150	36	-	315
2	Komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	10	62	23	5	-	100
	Bobot Nilai	50	248	69	10	-	377
3	Kesediaan pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja	1	5	39	54	1	100
	Bobot Nilai	5	20	117	108	1	251
4	Perhatian khusus dari pegawai terhadap kasus-kasus yang bersifat spesifik	1	29	54	16	-	100
	Bobot Nilai	5	116	162	32	-	315
Jumlah Bobot Skor		65	508	498	186	1	1258
Persentase		5.2%	40.4%	39.6%	14.8%	0.1%	100%

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *tangible* (bukti fisik) indikator tertinggi adalah penampilan pegawai selalu rapi, hal ini menunjukkan bahwa menurut Guru dan tendik dari segi penampilan pegawai selalu mengenakan pakaian yang formal dan seragam. Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *reliable* (kehandalan), secara umum Guru dan tendik sudah merasa puas dengan kualitas layanan administrasi tata usaha pada dimensi ini, namun masih ada kekurangan yang harus diperbaiki karena masih ditemukannya Guru dan tendik yang tidak puas terutama mengenai keadilan pegawai.

Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), secara umum kualitas pelayanan administrasi tata usaha pada dimensi ini memang sudah memuaskan, namun tetap masih ada hal-hal yang tidak memuaskan bagi Guru dan tendik dan harus dibenahi. Berdasarkan hasil analisis secara umum pada dimensi *assurance* (jaminan), Guru dan tendik sudah puas namun tetap saja masih banyak hal yang harus diperbaiki karena ditemukan Guru dan tendik yang tidak puas dalam pelayanan ini. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan administrasi tata usaha ada dimensi *emphaty* (perhatian) cukup baik, namun masih banyak sekali kekurangan yang harus diperbaiki.

Dalam hasil penelitian kepuasan Guru dan tendik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk dilihat dari nilai persentase menunjukkan bahwa Guru dan tendik puas dengan kualitas layanan administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk. Dimensi tertinggi adalah dimensi *Tangible* dengan 81.1% responden

menyatakan puas dan dimensi terendah adalah dimensi *Emphaty* dengan 40,4% responden menyatakan puas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan Guru dan tendik terhadap kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk ditinjau dari dimensi tangible diperoleh 81.1% responden menyatakan puas dengan total bobot nilai 1574 dan berada di range 1361 – 1680 termasuk dalam kategori memuaskan.
2. Kepuasan Guru dan tendik terhadap kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk ditinjau dari dimensi responsiveness diperoleh 62.4% menyatakan puas dengan total bobot nilai dimensi ini adalah sebesar 2462 dan berada di range 2381 – 2940 termasuk dalam kategori memuaskan.
3. Kepuasan Guru dan tendik terhadap kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk ditinjau dari dimensi reliable (kehandalan) diperoleh 57.5% menyatakan puas dengan total bobot nilai diperoleh sebanyak 1717 dan berada di range 1701 – 2100 termasuk dalam kategori memuaskan.
4. Kepuasan Guru dan tendik terhadap kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk ditinjau dari dimensi assurance (jaminan) diperoleh 56.4% menyatakan puas dengan total bobot nilai dimensi ini adalah sebesar 1029 dan berada di range 1021 – 1260 termasuk dalam kategori memuaskan.
5. Kepuasan Guru dan tendik terhadap kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk ditinjau dari dimensi empathy (perhatian) diperoleh 40.4% menyatakan puas dengan total bobot nilai sebesar 1258 dan berada di range 1041 – 1360 yang artinya kualitas layanan petugas administrasi tata usaha ditinjau dari dimensi empathy termasuk dalam kategori cukup.
6. Guru dan tendik SMKN 1 Nganjuk puas dengan kualitas layanan petugas administrasi tata usaha SMKN 1 Nganjuk. Hal ini terbukti dari hasil penelitian diperoleh 60.8% responden menyatakan puas dengan total bobot nilai skor sebesar 8.040, dimana angka tersebut berada di range 7.821 – 9.660 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan petugas administrasi tata usaha termasuk dalam kategori memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almana, La Ode, Sudarmanto, & SuardiWekke, I. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi: Penjaminan Mutu dan Pengelolaan Pengetahuan di Pendidikan Tinggi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Azwar, S. (2019). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nizwar, T. C., & Waelauruw, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Penyeberangan Rute Waipirit-Hunimua. *JURNAL ADMINISTRASI TERAPAN*, 3, 147-158.
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha.
- Pemaron, I., Imbayani, I., & Prayoga, I. (2024, Maret 3). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing Dan Emotional Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Berkarya Investasi Mulya. *Jurnal EMAS*, 5, 68-80.
- Rosidi, M. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Pertanian Universitas Trunojoyo Madura*. Surabaya: Universitas Narotama.
- Sasono, E., Sopi, & Prasetyo, R. A. (2023, Februari). MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI PADA KONSUMEN PT. ALYA TOUR SEMARANG. *JURNAL STIE SEMARANG*, 15(1), 26-44. doi:DOI: 10.33747
- SR, N. (2018). *Pengantar Manajemen Pemasaran: Konsep – Teori & Penelitian*. Pekanbaru: Unilak Press.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Uleng, A. A., & Azis, A. (2023, Juni). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Al- Fazza Kredit Syariah Mandiri. *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 35-43. Retrieved from <https://journal.irpi.or.id/index.php/ijbem>