

ABSTRAK

KONTRIBUSI IKLIM ORGANISASI DAN KINERJA TATA USAHA TERHADAP KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (Studi Pada Beberapa SMK Negeri di Kota Palangkaraya)

Oleh:
Asti Putri Kartiwi
NIM 0706477

Pokok masalah penelitian ini adalah kepuasan terhadap layanan akademik pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya. Inti kajian difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan, yang meliputi iklim organisasi dan kinerja tata usaha. Berdasarkan hal tersebut, pokok masalah yang diungkap dalam penelitian ini adalah berapa besar kontribusi iklim organisasi dan kinerja tata usaha sekolah terhadap kepuasan layanan akademik baik secara parsial maupun secara bersama.

Teori-teori yang digunakan sebagai landasan pelaksanaan penelitian ini terutama yang berhubungan dengan konsep-konsep tentang pelayanan secara umum dan khusus, iklim organisasi sekolah, kinerja secara umum, dan kinerja tata usaha sekolah.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dan teknik pengumpulan data menggunakan angket skala lima likert. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah regresi ganda. Teknik ini digunakan untuk mengetahui perubahan kontribusi yang disebabkan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji signifikansi menggunakan uji-F dan uji-t.

Hasil penelitian ini adalah: (1) iklim organisasi, berada pada kategori sudah baik. (2) Kinerja tata usaha, berada pada kategori tinggi. (3) Kepuasan layanan akademik, berada pada kategori cukup tinggi. (4) Hasil analisis hubungan antara X_1 dan X_2 secara bersama-sama terhadap Y pada SMK Negeri 1 menunjukkan angka 0,295 (X_1) dan 0,330 (X_2) artinya jika ada penambahan 1 iklim organisasi maka kepuasan layanan akademik akan meningkat sebesar 29,5%. Dan jika kinerja tata usaha di tingkatkan 1 maka kepuasan layanan akademik akan meningkat sebesar 33 %

Sementara itu Hasil analisis hubungan antara X_1 dan X_2 secara bersama-sama terhadap Y pada SMK Negeri 2 menunjukkan angka 0,596 (X_1) dan 0,591 (X_2) artinya jika ada penambahan 1 iklim organisasi maka kepuasan layanan akademik akan meningkat sebesar 59,4%. Dan jika kinerja tata usaha di tingkatkan 1 maka kepuasan layanan akademik akan meningkat sebesar 59,1%

Direkomendasikan kepada berbagai pihak untuk memberikan pengkajian lebih lanjut dan melakukan berbagai upaya untuk lebih meningkatkan dalam hal (1) Iklim organisasi dengan cara mengelola aspek fisik internal organisasi sekolah, aspek sosial, dan membenahi sistem manajemen organisasi sekolah. (2) Peningkatan mutu/kualitas tata usaha sekolah akan meningkatkan kinerja tata usaha yang dapat di lihat dari aspek fisik, tanggung jawab terhadap pekerjaan, dan sosialisasi dengan lingkungan sekitar. (3) Kepuasan terhadap pelayanan akademik dapat meningkat apa bila kedua faktor di atas di tingkatkan dengan maksimal.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan masalah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Kerangka Pemikiran	7
G. Asumsi-Asumsi	11
H. Hipotesis	12
I. Metode penelitian	12
J. Lokasi dan sampel penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Sekolah Sebagai Organisasi	16
B. Konsep Dasar Administrasi Pendidikan	18
C. Pengertian dan Fungsi Administrasi Personil	20
D. Budaya Organisasi	21
E. Iklim organisasi pendidikan	24
1. Definisi Iklim Organisasi	24
2. Dimensi Iklim Organisasi	25
F. Kinerja	27
1. Pengertian Kinerja Tata Usaha	30
2. Penilaian Kinerja	31

3. Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja	33
4. Permasalahan Dalam Penilaian Kinerja	34
G. Mutu Pelayanan Pendidikan	35
1. Definisi Mutu Pelayanan	38
2. Dimensi pelayanan	42
H. Jasa Pendidikan dan Hubungannya Dengan Mutu Pendidikan	43
I. Penelitian Terdahulu	44
J. Posisi dan Kaitan Teori Dengan Penelitian	45
K. Kesimpulan Hasil Studi Pustaka	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Metode Penelitian	48
B. Sumber Data	49
1. Populasi dan Sampel	49
2. Teknik Sampling	50
C. Teknik Pengumpulan Data	52
1. Observasi	52
2. Wawancara	52
3. Dokumentasi	53
4. Angket (Questionnaire)	53
D. Instrumen Penelitian	54
E. Pengembangan Instrumen Penelitian	59
1. Pengujian Validitas	59
2. Pengujian Reliabilitas	63
F. Teknik Analisis Data	64
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	70
A. Analisis deskriptif hasil penelitian	70
1. Gambaran responden mengenai iklim organisasi sekolah	71
2. Gambaran responden mengenai kinerja tata usaha	72
3. Gambaran responden mengenai kepuasan layanan akademik	74
B. Hasil Pengujian Data	75
1. Uji Normalitas Data	75

2. Uji Linieritas	78
C. Analisis Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelayanan Akademik pada SMK Negeri 1	79
1. Hubungan iklim organisasi sekolah dengan kinerja tata usaha	80
2. Pengaruh Iklim organisasisekolah terhadap kualitas layanan akademik	82
3. Pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan akademik	85
4. Pengaruh iklim organisasi dan kinerja tata usaha terhadap kepuasan layanan akademik	88
D. Pengaruh iklim organisasi dan kinerja tata usaha terhadap kepuasan layanan akademik pada SMK Negeri 2	88
1. Hubungan iklim organisasi sekolah dengan kinerja tata usaha	92
2. Pengaruh Iklim organisasisekolah terhadap kualitas layanan akademik	93
3. Pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan akademik	98
4. Pengaruh iklim organisasi dan kinerja tata usaha terhadap kepuasan layanan akademik	101
E. Pembahasan	105
1. Iklim Organisasi Sekolah	107
2. Kinerja Tata Usaha	110
3. Kepuasan Layanan Akademik	112
4. Analisis kontribusi iklim organisasi dan kinerja tata usaha Terhadap kepuasan layanan akademik	113
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	118
A. Kesimpulan	118
B. Rekomendasi	120
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1	Data pokok SMK Negeri Palangkaraya	14
2.1	Perbedaan service dan ritel	38
3.1	Populasi penelitian	51
3.2	Kisi-kisi instrumen	55
3.3	Standar penilaian koefisien validitas dan reliabilitas	58
3.4	Hasil uji validitas kuesioner iklim organisasi sekolah	60
3.5	Hasil uji validitas kuesioner kinerja tata usaha	61
3.6	Hasil uji validitas kuesioner kepuasan layanan akademik	62
3.7	Uji reliabilitas kuesioner penelitian	63
3.8	Interval koefisien dan tingkat hubungannya	64
4.1	Kriteria penilaian persentase skor tanggapan responden	72
4.2	Kategori skor tanggapan iklim organisasi	71
4.3	Kategori skor tanggapan kinerja tata usaha	73
4.4	Kategori skor tanggapan kepuasan layanan akademik	74
4.5	Hasil normalitas variabel X_1, X_2 dan Y pada SMKN 1	76
4.6	Hasil normalitas variabel X_1, X_2 dan Y pada SMKN 2	77
4.7	Uji linearitas variabel X_1, X_2 dan Y pada SMKN 1	78
4.8	Uji linearitas variabel X_1, X_2 dan Y pada SMKN 2	79
4.9	Hasil korelasi X_1 terhadap X_2 SMKN 1 Palangkaraya	81
4.10	Analisis regresi X_1 terhadap Y SMKN 1 Palangkaraya	82
4.11	Koefisien determinasi X_1 terhadap Y SMKN 1 Palangkaraya	84
4.12	Analisis regresi X_2 terhadap Y SMKN 1 Palangkaraya	85
4.13	Koefisien determinasi X_2 terhadap Y SMKN 1 Palangkaraya	87
4.14	Analisis regresi X_1 dan X_2 terhadap Y SMKN 1 Palangkaraya	89
4.15	Hasil anova untuk pengaruh simultan variabel X_1 dan X_2 terhadap Y SMKN 1 Palangkaraya	90

4.16 Koefisien determinasi X_1 dan X_2 terhadap Y SMKN 1 Palangkaraya	92
4.17 Hasil korelasi X_1 terhadap X_2 SMKN 2 Palangkaraya	93
4.18 Analisis regresi X_1 terhadap Y SMKN 2 Palangkaraya	95
4.19 Koefisien determinasi X_1 terhadap Y SMKN 2 Palangkaraya	97
4.20 Analisis regresi X_2 terhadap Y SMKN 1 Palangkaraya	99
4.21 Koefisien determinasi X_2 terhadap Y SMKN 2 Palangkaraya	100
4.22 Analisis regresi X_1 dan X_2 terhadap Y SMKN 2 Palangkaraya	102
4.23 Hasil anova untuk pengaruh simultan variabel X_1 dan X_2 terhadap Y SMKN 2 Palangkaraya	105
4.24 Koefisien determinasi X_1 dan X_2 terhadap Y SMKN 2 Palangkaraya	107
4.25 Fasilitas gedung SMKN 1 Palangkaraya	109
4.26 Fasilitas gedung SMKN 2 Palangkaraya	112

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka pemikiran	8
1.2 Hubungan antara variabel penelitian	13
2.1 Fase-fase kinerja	36
2.2 Model pengembangan pelayanan	46
3.1 Teknik sampling	50
4.1 Distribusi responden berdasarkan penilaian terhadap iklim Organisasi	72
4.2 Distribusi responden berdasarkan penilaian terhadap Kinerja Tata usaha	74
4.1 Distribusi responden berdasarkan penilaian terhadap kepuasan Layanan akademik	75

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	125
2. Output statistik SMK Negeri 1 Palangkaraya	130
3. Output Statistik SMK Negeri 2 Palangkaraya	147
4. Data ordinal jawaban responden SMK Negeri 1 palangkaraya	167
5. Data ordinal jawaban responden SMK Negeri 2 Palangkaraya	173
6. Data interval konversi jawaban responden SMK Negeri 1 Palangkaraya	188
7. Data interval konversi jawaban responden SMK Negeri 2Palangkaraya	196