



Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kompetensi Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Siswa di SMA Bhakti Sungailiat Kabupaten Bangka

Iin Kurnia¹, Yusnita², Mala Rusdina³, Wahyu Hidayat⁴

^{1,2}Program Studi Kewirausahaan, Institut Pahlawan 12, Indonesia

^{3,4}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Institut Pahlawan 12, Indonesia

Email: iinkurnia25@gmail.com, yusnitafox84@gmail.com, malarusdina@gmail.com,
wahyu190116@gmail.com

Abstract

This study arises from the problem that the main issue lies in the variation of work experience and competency of the administrative staff, which is suspected to affect the quality of administrative services to students. The purpose of this research is to determine the influence of work experience and competency of the administrative staff on the quality of student administrative services at SMA Bhakti Sungailiat. The research method uses a quantitative approach with a survey technique and data collection through questionnaires given to administrative staff as well as service users (students and teachers). Data analysis was conducted using multiple linear regression to test the relationship between the variables of work experience, staff competency, and the quality of administrative services. The research sample consists of all administrative staff at the school and a representation of students as respondents who use the services. The results of the study show that work experience and competency of administrative staff simultaneously have a positive and significant influence on the quality of student administrative services. Partially, both work experience and staff competency have a positive and significant effect on student administrative services. The conclusion of this study is that work experience and competency of administrative staff are key factors in supporting the quality of student administrative services at SMA Bhakti Sungailiat. Therefore, it is recommended that the school improve training and continuous competency development of administrative staff as well as provide incentives to retain employees with adequate work experience. This is expected to improve and maintain the quality of administrative services to support optimal educational activities.

Keywords: Experience, Competency, Staff, Administration, and Administration Office

Abstrak

Penelitian berangkat dari permasalahan bahwa masalah utama terletak pada variasi pengalaman kerja dan kompetensi pegawai tata usaha yang diduga mempengaruhi mutu layanan administrasi kepada siswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan kompetensi pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan administrasi siswa di SMA Bhakti Sungailiat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei dan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pegawai tata usaha serta pengguna layanan (siswa dan guru). Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel pengalaman kerja, kompetensi pegawai, dan kualitas layanan administrasi. Sampel penelitian terdiri siswa sebagai responden pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan kompetensi pegawai tata usaha secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi siswa. Secara parsial, pengalaman pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan administrasi siswa. Dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan

terhadap layannya administrasi siswa. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pengalaman kerja dan kompetensi pegawai tata usaha merupakan faktor kunci dalam menunjang kualitas layanan administrasi siswa di SMA Bhakti Sungailiat. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak sekolah untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai tata usaha secara berkelanjutan serta memberikan insentif untuk mempertahankan pegawai dengan pengalaman kerja yang memadai. Hal ini diharapkan dapat memperbaiki dan mempertahankan kualitas layanan administrasi demi mendukung kegiatan pendidikan yang optimal.

Kata kunci: *Pengalaman, Kompetesi, Pegawai, Admisnistrasi, dan Tata Usaha*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu aspek terpenting dalam pembangunan suatu bangsa. Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif ini, kualitas pendidikan menjadi fokus utama untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan mampu bersaing. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal memiliki peran strategis dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional, dimana keberhasilan sekolah tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran di kelas, tetapi juga oleh kualitas layanan administrasi yang mendukung seluruh kegiatan sekolah.

Pelayanan administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi, institusi serta lembaga dalam rangka melayani urusan-urusan administratif yang dibutuhkan oleh pengguna layanan (customer/stakeholder) untuk mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini mencakup kegiatan pencatatan, pendokumentasian, pengarsipan, pengelolaan data, serta pengurusan berbagai keperluan administratif lainnya (Handayani, 2020).

Layanan administrasi sekolah merupakan tulang punggung operasional pendidikan yang memfasilitasi berbagai kebutuhan siswa, guru, dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam konteks ini, peran Tata Usaha (TU) menjadi sangat vital sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi sekolah. Kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh staf TU secara langsung mempengaruhi kelancaran proses pendidikan dan kepuasan stakeholder sekolah (Mulyasa, 2019).

SMA Bhakti Sungailiat Bangka, sebagai salah satu institusi pendidikan menengah di Provinsi Bangka Belitung, terus berupaya meningkatkan kualitas layanan administrasinya untuk mendukung visi dan misi sekolah. Namun, berdasarkan observasi awal dan data yang diperoleh, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan administrasi siswa yang perlu mendapat perhatian serius.

Kompetensi pegawai TU menjadi faktor krusial dalam menentukan kualitas layanan administrasi. Menurut Sedarmayanti (2020), kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam melaksanakan tugas secara efektif.

Pengetahuan dalam hal ini meliputi pemahaman tentang prosedur administrasi, regulasi pendidikan, manajemen dokumen, dan sistem informasi sekolah. Sementara keterampilan mencakup kemampuan teknis seperti penggunaan teknologi informasi, pengelolaan arsip, komunikasi efektif, serta kemampuan manajerial dalam mengelola beban kerja dan prioritas tugas.

Pegawai TU yang memiliki kompetensi memadai akan mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan profesional kepada siswa. Hal ini tercermin dari kemampuan mereka dalam menangani berbagai tugas administratif seperti pengelolaan data siswa, pembuatan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, dan pelayanan informasi dengan tingkat kesalahan minimal. Sikap profesional yang ditunjukkan melalui keramahan, kesabaran, dan empati dalam melayani kebutuhan siswa juga menjadi indikator penting dari kompetensi pegawai TU. Menurut Rahman (2021), pegawai yang kompeten tidak hanya mengandalkan kemampuan teknis, tetapi juga memiliki kecerdasan emosional dalam menangani berbagai karakteristik dan kebutuhan siswa yang berbeda-beda.

Selain kompetensi, pengalaman kerja pegawai TU juga memainkan peran penting dalam kualitas layanan administrasi. Robbins dan Judge (2018) menegaskan bahwa pengalaman kerja memberikan pembelajaran praktis yang tidak dapat diperoleh melalui pendidikan formal. Pengalaman kerja memungkinkan pegawai TU untuk mengembangkan intuisi profesional dalam menangani berbagai kasus dan situasi yang muncul dalam pekerjaan sehari-hari. Melalui pengalaman, pegawai membangun pemahaman mendalam tentang kultur organisasi, dinamika interaksi dengan stakeholder, dan kompleksitas sistem administrasi sekolah yang tidak dapat diperoleh hanya dari teori atau pelatihan formal.

Pegawai dengan pengalaman yang cukup cenderung lebih mahir dalam menangani berbagai situasi dan permasalahan dalam pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Sulistiyani (2021) yang menunjukkan bahwa pegawai berpengalaman memiliki kemampuan problem solving yang lebih baik dan dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat dalam situasi mendesak. Pengalaman juga membentuk kematangan profesional yang tercermin dari kemampuan mengantisipasi masalah potensial, memberikan solusi kreatif, serta membangun jejaring kerja yang efektif dengan berbagai pihak terkait. Lebih jauh lagi, pegawai berpengalaman sering menjadi mentor informal bagi rekan kerja yang lebih junior, sehingga berkontribusi pada transfer pengetahuan dan pengembangan kapasitas tim secara keseluruhan.

Berdasarkan observasi pra penelitian di SMA Bhakti Sungailiat Bangka, ditemukan bahwa masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian berkas administrasi siswa, kesalahan

dalam pengarsipan dokumen, dan kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai TU.

Data internal sekolah menunjukkan bahwa dari total pegawai TU yang ada, hanya 60% yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang administrasi perkantoran. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, mengingat kompleksitas tugas administrasi sekolah yang semakin meningkat seiring perkembangan zaman.

Aspek pengalaman kerja pegawai TU di SMA Bhakti Sungailiat Bangka juga menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Terdapat pegawai yang telah memiliki pengalaman lebih dari 10 tahun, namun ada pula yang baru memiliki pengalaman kerja kurang dari 1 tahun. Perbedaan pengalaman ini dapat mempengaruhi konsistensi dan standarisasi layanan administrasi yang diberikan.

Dalam era digital saat ini, tuntutan terhadap kecepatan dan akurasi layanan administrasi semakin tinggi. Menurut Hasibuan (2021), modernisasi administrasi sekolah melalui implementasi sistem informasi manajemen menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditunda. Hal ini mensyaratkan adanya peningkatan kompetensi digital pegawai TU.

Berdasarkan hasil survey kepuasan layanan yang dilakukan oleh pihak sekolah pada tahun 2023 menunjukkan bahwa 35% siswa merasa kurang puas dengan layanan administrasi yang diberikan. Keluhan yang sering muncul terkait dengan waktu tunggu yang lama, prosedur yang berbelit-belit, dan kurangnya keramahan dalam pelayanan.

Permasalahan dalam layanan administrasi dapat berdampak pada berbagai aspek operasional sekolah. Sutrisno (2022) menyatakan bahwa ketidakefektifan layanan administrasi dapat menghambat proses pembelajaran, menurunkan motivasi siswa, dan mempengaruhi citra sekolah di mata masyarakat.

Di sisi lain, pegawai TU yang kompeten dan berpengalaman dapat menjadi aset berharga bagi sekolah. Mereka tidak hanya mampu menyelesaikan tugas-tugas administratif dengan baik, tetapi juga dapat memberikan solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan (Wibowo, 2021).

Upaya peningkatan kompetensi pegawai TU telah dilakukan melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan. Namun, evaluasi pasca pelatihan menunjukkan bahwa transfer pengetahuan ke dalam praktik kerja sehari-hari masih belum optimal. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dalam pengembangan kompetensi pegawai.

Pengalaman kerja yang dimiliki pegawai TU seharusnya dapat menjadi modal dalam memberikan layanan yang lebih baik. Namun, tanpa adanya sistem dokumentasi dan berbagi pengetahuan yang baik, pengalaman tersebut seringkali menjadi pengetahuan tacit yang sulit ditransfer kepada pegawai lain. Dalam hal pelayanan publik, Zeithaml et al. (2018) mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Kelima dimensi ini menjadi parameter penting dalam menilai kualitas layanan administrasi sekolah.

Studi yang dilakukan oleh Pratiwi (2023) di beberapa sekolah menengah atas di Provinsi Bangka Belitung menunjukkan adanya korelasi positif antara kompetensi pegawai TU dengan tingkat kepuasan pengguna layanan. Temuan ini memperkuat dugaan bahwa kompetensi pegawai merupakan determinan penting dalam kualitas layanan administrasi.

Kompleksitas tugas administrasi sekolah yang semakin meningkat, ditambah dengan tuntutan adaptasi terhadap teknologi baru, menciptakan tantangan tersendiri bagi pegawai TU. Diperlukan kombinasi yang tepat antara kompetensi teknis, kompetensi perilaku, dan pengalaman untuk dapat memberikan layanan yang optimal.

Berdasarkan berbagai permasalahan dan fenomena yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi dan Pengalaman Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Siswa di SMA Bhakti Sungailiat Bangka". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem administrasi sekolah yang lebih efektif dan efisien.

Penelitian ini menjadi penting mengingat peran strategis layanan administrasi dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi basis empiris dalam pengambilan kebijakan terkait pengembangan kompetensi dan pengelolaan pengalaman pegawai TU di lingkungan sekolah.

KAJIAN TEORI

Konsep Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan jasa yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Dalam perspektif manajemen jasa, kualitas layanan dipahami sebagai kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima dengan harapan awal mereka (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Dalam hal pendidikan, layanan administrasi sekolah memiliki posisi strategis karena menjadi penunjang utama proses pembelajaran. Layanan administrasi siswa yang berkualitas

akan menciptakan kenyamanan, kepastian layanan, serta meningkatkan kepercayaan peserta didik terhadap institusi sekolah (Tjiptono, 2017).

1. Dimensi Kualitas Layanan

Model SERVQUAL mengemukakan lima dimensi kualitas layanan menurut (Parasuraman et al., 1988)., yaitu:

- a. Tangibles (bukti fisik),
- b. Reliability (keandalan),
- c. Responsiveness (daya tanggap),
- d. Assurance (jaminan),
- e. Empathy (kepedulian)

Dalam administrasi sekolah, dimensi tersebut tercermin pada ketepatan pengelolaan data siswa, kecepatan pelayanan surat-menyurat, sikap ramah pegawai, serta kepastian prosedur layanan (Sallis, 2014).

Konsep Pengalaman Kerja Pegawai Tata Usaha

1. Pengertian Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja merupakan akumulasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperoleh seseorang melalui keterlibatannya dalam aktivitas pekerjaan selama periode tertentu (Siagian, 2015). Semakin lama masa kerja pegawai, semakin tinggi tingkat pemahaman terhadap tugas, prosedur, dan permasalahan pekerjaan. Pengalaman kerja juga berfungsi sebagai proses pembelajaran berkelanjutan yang meningkatkan kemampuan individu dalam mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah kerja secara efektif (Hasibuan, 2019).

Pegawai dengan pengalaman kerja yang memadai cenderung memiliki ketepatan kerja, kecepatan pelayanan, serta kemampuan beradaptasi terhadap dinamika kebutuhan pengguna layanan (Mangkunegara, 2017). Dalam lingkungan sekolah, pegawai tata usaha yang berpengalaman mampu mengelola administrasi siswa secara lebih sistematis dan minim kesalahan.

Kompetensi Pegawai Tata Usaha

1. Pengertian Kompetensi

Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar individu yang meliputi pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), dan sikap (attitude) yang memengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya (Spencer & Spencer, 1993). Dalam sektor

pendidikan, kompetensi pegawai tata usaha tidak hanya bersifat teknis administratif, tetapi juga mencakup kompetensi pelayanan, komunikasi, dan etika kerja (Wibowo, 2016).

Dimensi Kompetensi

Kompetensi pegawai (Sutrisno, 2018). umumnya mencakup:

1. Kompetensi pengetahuan, terkait pemahaman regulasi dan prosedur administrasi;
2. Kompetensi keterampilan, terkait penguasaan teknologi administrasi dan sistem informasi;
3. Kompetensi sikap, terkait integritas, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan

Pegawai tata usaha yang kompeten mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan siswa sebagai pengguna layanan utama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bangka yang berfokus pada pengaruh pengalaman dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pegawai di SMA S Bhakti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian kuantitatif asosiatif didasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu pegawai dan guru di SMA S Bhakti. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen-dokumen resmi, laporan kegiatan, peraturan pemerintah, serta literatur pendukung. Informasi ini. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda, uji t parsial, uji F, dan uji determinasi koefisien

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang mengkaji pengaruh pengalaman kerja pegawai Tata Usaha (TU) serta kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada siswa di SMA Bhakti Sungailiat. Analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 30, yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan maupun pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Proses analisis dimulai dengan pemeriksaan karakteristik responden, meliputi jenis kelamin dan usia. Selanjutnya, digunakan uji asumsi klasik pada regresi linier serta uji hipotesis untuk menjawab

seluruh rumusan masalah yang sekaligus menjadi temuan penelitian. Hasil uji analisis ini dihadirkan melalui data statistik sebagai berikut..

Hasil Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis pada penelitian ini mencakup distribusi berdasarkan jenis kelamin, usia, mengenai distribusi ini sangat penting untuk memahami profil demografis para subjek penelitian, yang pada gilirannya dapat memengaruhi cara kita menginterpretasikan hasil terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa. Selanjutnya, akan disajikan hasil analisis mengenai karakteristik responden tersebut;

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Laki-laki	15	30
Perempuan	35	70
TOAL	50	100

Berdasarkan data tabel diatas dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 35 orang atau 70% dan Sebagian kecil responden laki-laki sebanyak 15 oarang atau 30%. Jadi mayoritas siswa dan guru yang diteliti berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak70%.

Karakteristik Balita Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase %
15-20 Tahun	40	80
21-30 Tahun	5	10
31-40 Tahun	4	8
41-60 Tahun	1	2
TOAL	50	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 50 responden yang diteliti tsebanyak 40 orang atau (80%) rentang usia 15-20 Tahun. Sebanyak 5 orang (10%) berusia 21-30 Tahun. Sebanyak 4 orang (8%) berusia 31-40 Tahun dan sebanyak 1 orang 2% berusia 41-60%. Maka mayoritas usia responden berkisar antara usia 15-20 Tahun.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas Data

Uji validitas dalam penelitian berfungsi untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan sah dan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Validitas ini menunjukkan sejauh mana setiap pertanyaan menggambarkan aspek yang hendak diukur sesuai tujuan penelitian. Proses pengujiannya melibatkan analisis 1 tatistic dengan membandingkan jawaban responden terhadap standar tertentu. Berikut disajikan hasil uji validitas dari data penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Pegawai TU

Pernyataan	Haisl T-Hitung	Nilai Probability	Keterangan
X1.1	0,000	0,05	Valid
X1.2	0,000	0,05	Valid
X1.3	0,000	0,05	Valid
X1.4	0,000	0,05	Valid
X1.5	0,000	0,05	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai

Pernyataan	Haisl T-Hitung	Nilai Ptobablity	Keterangan
X2.1	0,000	0,05	Valid
X2.2	0,002	0,05	Valid
X2.3	0,000	0,05	Valid
X2.4	0,000	0,05	Valid
X2.5	0,000	0,05	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Admnistrasi

Pernyataan	Haisl T-Hitung	Nilai Ptobablity	Keterangan
Y1	0,001	0,05	Valid
Y2	0,000	0,05	Valid
Y3	0,000	0,05	Valid

Y4	0,000	0,05	Valid
Y5	0,000	0,05	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 30, seluruh pernyataan pada masing-masing variabel menunjukkan nilai t-hitung sebesar 0,000 serta signifikansi (Sig) yang berada di bawah ambang batas kritis $< 0,05$. Ini menandakan bahwa setiap item pernyataan memenuhi standar validitas yang telah ditentukan. Oleh karena itu, semua pertanyaan dapat dianggap valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Validitas ini menjamin bahwa data yang diperoleh dari kuesioner memiliki kualitas yang baik dan dapat dipercaya untuk dianalisis lebih lanjut dalam penelitian..

Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen dapat menghasilkan hasil yang konsisten apabila digunakan berulang kali untuk mengukur fenomena yang sama dengan alat ukur serupa. Berikut disajikan hasil uji reliabilitas;

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,819	Reliabel
X2	0,717	Reliabel
Y	0,849	Reliabel

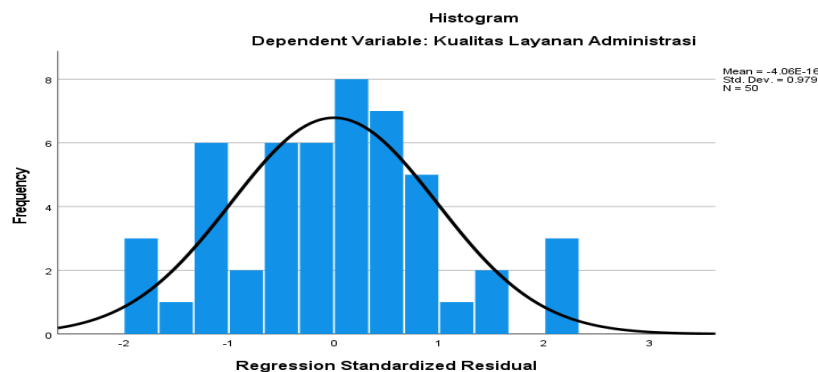
Berdasarkan hasil uji reliabilitas, ketiga variabel yaitu X1, X2, dan Y menunjukkan nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,819, 0,717, dan 0,849, yang semuanya berada di atas ambang batas $> 0,6$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki konsistensi internal yang baik dan instrumen yang digunakan dapat dianggap reliabel serta layak untuk digunakan dalam analisis penelitian lebih lanjut.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah prosedur statistik yang digunakan untuk menilai apakah sebuah sampel data mengikuti distribusi normal atau Gaussian. Distribusi normal adalah salah satu distribusi yang paling umum digunakan dalam statistik, dan memiliki beberapa sifat yang penting, seperti simetri dan kurva lonceng. Oleh karena itu, uji normalitas berguna dalam

analisis statistik karena banyak metode statistik yang bergantung pada asumsi bahwa data terdistribusi secara normal. Pada penelitian ini uji normalitas dengan kepada pola grafik berbentuk lonceng (kurva normal). Distribusi normal ini penting sebagai asumsi dasar dalam berbagai analisis statistik. Dengan melihat pola kurva lonceng, kita dapat memastikan bahwa data tersebar secara simetris di sekitar rata-rata. Berikut ini disajikan hasil uji normalitas yang menunjukkan apakah data memenuhi asumsi distribusi normal tersebut

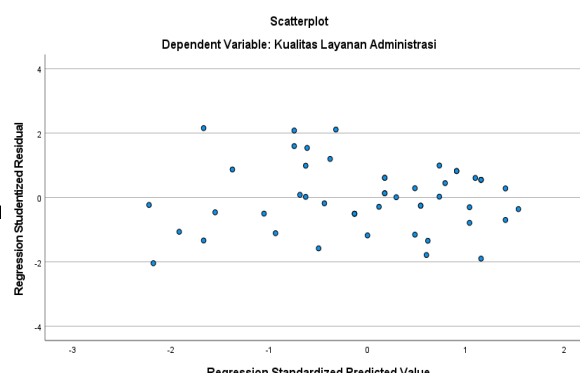


Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan histogram distribusi residual standar pada variabel dependen "Kualitas Layanan Administrasi," data terlihat tersebar secara simetris di sekitar nilai nol dengan pola yang mendekati kurva normal berbentuk lonceng. Nilai rata-rata residual sangat dekat dengan nol ($-4.06E-16$) dan standar deviasi sebesar 0,979 menunjukkan bahwa sisa-sisa regresi mengikuti distribusi normal. Hal ini menandakan bahwa asumsi normalitas dalam analisis regresi linier terpenuhi, sehingga hasil regresi dapat dianggap valid dan dapat dipercaya untuk analisis selanjutnya.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menilai apakah variabilitas atau dispersi dari kesalahan dalam model regresi atau analisis data tidak konstan di seluruh rentang nilai prediktor (variabel independen). Dalam konteks regresi linier, heteroskedastisitas terjadi ketika kesalahan memiliki variabilitas yang tidak merata sepanjang garis regresi. Ini adalah masalah penting karena dapat mengganggu asumsi yang mendasari analisis regresi dan menghasilkan perkiraan yang tidak efisien dan tidak konsisten. Berikut hasil uji heterokedastisitas.



Gambar 2. Diagram Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan scatterplot yang menunjukkan hubungan antara nilai prediksi terstandarisasi dan residual studentized pada variabel dependen "Kualitas Layanan Administrasi," tampak bahwa titik-titik tersebar secara acak dan merata di sekitar garis horizontal tanpa pola tertentu yang jelas. Penyebaran titik-titik ini menunjukkan tidak adanya pola sistematis, seperti pola melebar atau mengecil, yang biasanya menjadi indikasi heteroskedastisitas. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi, yaitu varians residual konstan di seluruh rentang nilai prediksi, sehingga model regresi yang digunakan memiliki keandalan dalam hal konsistensi varians residualnya untuk analisis lebih lanjut. Dengan kata lain, asumsi homoskedastisitas terpenuhi, yang berarti hasil estimasi regresi dapat dianggap valid dan efisien untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Hasil Uji Multikolenieritas

Uji asumsi multikolinearitas adalah proses untuk memeriksa tingkat korelasi atau hubungan linier yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Kegunaan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa variabel-variabel bebas tidak saling berkorelasi secara berlebihan sehingga dapat mengganggu kestabilan dan validitas hasil estimasi regresi. Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan kesulitan dalam menentukan pengaruh masing-masing variabel secara tepat karena variabel-variabel tersebut tidak independen satu sama lain. Salah satu metode yang umum digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF), di mana nilai VIF yang tinggi (biasanya > 10) menunjukkan adanya masalah multikolinearitas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a			
Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1 (Constant)	.322		
Pengalaman Pegawai TU	.000	.995	1.005

Kompetensi Pegawai TU	.003	.995	1.005
-----------------------	------	------	-------

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang ditunjukkan oleh nilai Tolerance sebesar 0,995 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,005 untuk kedua variabel independen yaitu Pengalaman Pegawai TU dan Kompetensi Pegawai TU, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas yang signifikan dalam model regresi ini. Nilai Tolerance yang mendekati 1 dan VIF yang jauh di bawah ambang batas kritis (umumnya $VIF < 10$) menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut tidak saling berkorelasi tinggi, sehingga variabel-variabel tersebut dapat digunakan secara bersamaan dalam analisis regresi tanpa mengganggu keakuratan estimasi koefisien regresi.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur hubungan antara satu variabel dependen (tergantung) dengan dua atau lebih variabel independen (bebas). Metode ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen secara simultan serta untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Analisis ini mengasumsikan hubungan linear dan bertujuan menemukan persamaan matematis dari data yang ada. Hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut ini;

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	-3.352	3.350		-	.322		
				1.001			
Pengalaman Pegawai TU	.675	.099	.679	6.782	.000	.995	1.005
Kompetensi Pegawai TU	.546	.171	.319	3.192	.003	.995	1.005

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Administrasi

Berdasarkan output SPSS diatas, maka dapat dirumuskan model persamaan regersinya sebagai berikut;

$$Y = 3,352 + 0,675X_1 + 0,546X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut bahwa;

1. Nilai Konstanta sebesar -3,352 tidak signifikan secara statistik ($p = 0,322$), menunjukkan bahwa tanpa pengaruh kedua variabel independen, nilai kualitas layanan administrasi tidak dapat diprediksi secara bermakna.
2. Variabel Pengalaman Pegawai TU memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,675 dengan tingkat signifikansi $p = 0,000$, menandakan peningkatan pengalaman pegawai berkontribusi signifikan menaikkan Kualitas Layanan Administrasi sebesar 0,675 unit per satuan peningkatan.
3. Variabel Kompetensi Pegawai TU juga berpengaruh positif signifikan dengan koefisien 0,546 dan $p = 0,003$, yang berarti peningkatan kompetensi pegawai meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,546 unit per satuan peningkatan.
4. Nilai beta terstandarisasi menunjukkan bahwa variabel pengalaman kerja (0.675) memiliki pengaruh yang lebih kuat dibanding kompetensi pegawai (0.546) terhadap variabel kualitas layanan administrasi.
5. Nilai t dan signifikansi menunjukn bahwa kedua variabel independen memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel dependen

Hasil Anliasi Diterminasi Koefisien (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Dengan kata lain, R^2 menunjukkan tingkat kecocokan model regresi terhadap data pengamatan. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih baik dalam menjelaskan variasi data.. Berikut adalah hasil uji koefisien determinan:

Tabel 9. Hasil Analisis Diterminasi Koefisien R^2

Model Summary^b				
Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.729 ^a	.532	.512	2.106

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,532 dengan nilai R sebesar 0,729, dapat diartikan bahwa sekitar 53,2% variasi atau perubahan pada variabel dependen Kualitas Layanan Administrasi dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel independen Pengalaman Pegawai TU dan Kompetensi Pegawai TU dalam model regresi ini. Sementara itu, sisanya sebesar 46,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang tidak dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,512 menunjukkan bahwa setelah penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dan ukuran sampel,

kemampuan model dalam menjelaskan varians variabel dependen tetap cukup baik, yaitu sekitar 51,2%. Dengan demikian, model ini tergolong valid dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen meskipun terdapat beberapa variabel lain yang mungkin berkontribusi pada variabilitas Kualitas Layanan Administrasi.

Hasil Uji t (Parsial)

Uji t parsial digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dalam model regresi linier berganda. Dengan kata lain, uji ini menilai apakah koefisien regresi dari setiap variabel independen secara statistik berbeda dari nol, sehingga variabel tersebut memiliki kontribusi yang signifikan dalam memprediksi variabel dependen, dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain dalam model. Hasil dari uji t parsial yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji t Parsial

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	-3.352	3.350		-1.001	.322
Pengalaman Pegawai TU	.675	.099	.679	6.782	.000
Kompetensi Pegawai TU	.546	.171	.319	3.192	.003

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Administrasi

Berdasarkan hasil uji t parsial pada analisis regresi linier berganda, variabel Pengalaman Pegawai TU memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi dengan nilai t sebesar 6,782 dan tingkat signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti bahwa peningkatan satu satuan pada pengalaman pegawai TU akan secara signifikan meningkatkan kualitas layanan administrasi. Begitu pula, variabel Kompetensi Pegawai TU juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t sebesar 3,192 dan $p = 0,003$ ($p < 0,05$), menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai juga berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi. Sebaliknya, konstanta (intercept) tidak signifikan dengan $p = 0,322$, sehingga tanpa pengaruh variabel independen, nilai kualitas layanan administrasi tidak dapat diprediksi secara bermakna.

Hasil Uji F (Simultan)

Uji F dalam penelitian dilakukan untuk mengukur signifikansi keseluruhan model regresi linier berganda, yaitu untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara

bersama-sama secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. Dengan kata lain, uji F menilai apakah model regresi yang dibangun layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen, dengan mempertimbangkan semua variabel independen sekaligus. Jika nilai signifikansi uji F (p-value) lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (biasanya 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sehingga model tersebut valid untuk prediksi dan analisis lebih lanjut. Berikut hasil uji F;

Tabel 11. Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	236.696	2	118.348	26.675	.000 ^b
	Residual	208.524	47	4.437		
	Total	445.220	49			

Berdasarkan hasil uji F simultan (ANOVA), diperoleh nilai F sebesar 26,675 dengan tingkat signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel independen Pengalaman Pegawai TU dan Kompetensi Pegawai TU memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Kualitas Layanan Administrasi. Hal ini berarti model regresi yang dibangun dapat diterima secara statistik dan mampu menjelaskan variasi Kualitas Layanan Administrasi secara signifikan dengan melibatkan kedua variabel independen tersebut, sehingga uji F menegaskan validitas model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa;

1. Pengalaman Kerja Pegawai TU memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi siswa di SMA Bhakti Sungailiat. Hal ini menunjukkan peningkatan pengalaman pegawai TU dapat meningkatkan Kualitas Layanan administrasi yang diberikan kepada siswa.

2. Kompetensi Pegawai TU memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi siswa di SMA Bhakti Sungailiat. Hal ini menunjukkan peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai TU dapat meningkatkan Kualitas Layanan administrasi yang diberikan kepada siswa
3. Pengalaman Kerja Pegawai TU dan Kompetensi Pegawai TU secara Bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi yang diberikan kepada siswa di SMA Bhakti Sungailiat.
4. Pengalaman Kerja Pegawai TU dan Kompetensi Pegawai TU secara Bersama-sama mampu memberikan pengaruh sebesar 53,2% terhadap Kualitas Layanan Administrasi siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A. N., Pinkan, F. N., & Danianta, P. B. (2022). Pengaruh pengalaman dan kompetensi terhadap produktivitas kerja. *RJABM (Research Journal of Accounting and Business Management)*, 5(2), 86-99.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. University of Chicago Press.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. John Wiley & Sons.
- Daryanto. (2010). *Administrasi Pendidikan* (hlm. 95-96). Jakarta: Rineka Cipta
- Foster, B., & Seeker, K. R. (2001). *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Pt. Toko Gunung Agung Tbk.
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Cetakan ke). BPFE.
- Hasibuan, M. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Digital*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa, E. (2019). *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Singarimbun,
- Masri. (2010). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suharyadi & Purwanto. (2004). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno, E. (2022). *Budaya Organisasi dan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Wibowo. (2021). *Manajemen Kinerja* (5th ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614-3747.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Cahyono, Y., Purwanto, A., Azizah, F. N., & Wijoyo, H. (2020). Impact of service quality, university image and students satisfaction towards student loyalty: Evidence from Indonesian private universities. *Journal of Critical Reviews*, 7(19).
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262-267.
- Girniawan, E., Perizade, B., Subiyakto, B. B., & Robbiani, B. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Bpn Kantor Pertanahan Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 17(1), 61-78.
- Gunawan, Y. I., Saragih, M., & Bogor, K. G. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33.
- Hidayat, I. S., & Wulantika, L. (2021). Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Vonex Indonesia Rancaekek. *Journal of Economics, Management, Business and Accounting (JEMBA)*, 1(1), 93-106.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42-46.
- Pratiwi, S. (2023). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di Provinsi Bangka Belitung. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 15(2), 45-60.
- Putri, S. M., & Arnomo, S. A. (2020). Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Prediksi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Hinet Batam). *Journal of Information System Research (JOSH)*, 1(2), 70-76.
- Ricqy, R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Rolando, I., Olarte, L., Vilchez, G., Lluncor, M., Otero, L., Paris, M., ... & Gotuzzo, E. (2008). Ocular manifestations associated with brucellosis: a 26-year experience in Peru. *Clinical Infectious Diseases*, 46(9), 1338-1345.
- Rusvitawati, D., Sugiaty, T., & Dewi, M. S. (2019). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), .

- Sholeha, S., Kusindrati, K., Tanuwijaya, R. R., & Marini, R. (2020). Pentingnya kualitas pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(02), 55-58.
- Situmeang, R. R. (2017). Pengaruh pengawasan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Karya Anugrah. *AJIE (Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship)*, 2(02), 148-160.
- Subagiyo, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) di PT. BPRS Mitra Mandiri Sukses di Gresik. *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 1(1).
- Sutrisno, S., & Zuhri, M. S. (2019). PKM Peningkatan kompetensi guru melalui pelatihan penulisan artikel ilmiah penelitian tindakan kelas. *Journal of Dedicators Community*, 3(1), 53-61.
- Triastuti, D. A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1796>
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Triastuti, D. A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1796>
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, N. (2020). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 145–156.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Prenadamedia Group
- Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Offset.