

## Pengaruh Dedikasi dan Kedisiplinan Tenaga Administrasi Terhadap Layanan Administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang

Fiska Septi Meldi<sup>1\*</sup>, Rusdinal<sup>2</sup>, Irsyad<sup>3</sup>, Lusi Susanti<sup>4</sup>

<sup>1 2 3 4</sup> Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Dikirim pada tanggal 30 Oktober 2024

Direvisi pada tanggal 25 November 2024

Diterima pada tanggal 20 Desember 2024

Terbit online pada tanggal 30 Desember 2024

#### Kata Kunci:

Dedikasi, Kedisiplinan, Layanan Administrasi



This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Laboratory of Educational Administration Departemen Universitas Negeri Padang

#### \*Penulis Korespondensi:

Fiska Septi Meldi

Email: [fiskaseptimeldi@gmail.com](mailto:fiskaseptimeldi@gmail.com)

### PENDAHULUAN

Bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang pesat di era globalisasi. Pada periode ini, persaingan antara dunia usaha dan agensi semakin ketat. Situasi ini membutuhkan personel yang berkualitas yang mampu menjalankan operasi bisnis atau organisasi. Manajemen personalia meliputi perencanaan, pengelolaan, pengorganisasian, dan penempatan karyawan kantor untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sebuah bisnis tidak dapat beroperasi secara efisien tanpa staf (SDM) yang berkualitas (Christian & Kurniawan, 2020). Manajemen talenta dikutip oleh Rumondor et al. (2016) sebagai faktor penting lainnya dalam mencapai tujuan bisnis.

Oleh karena itu, seluruh karyawan diharapkan untuk menjalankan tugasnya secara bertanggung jawab, dengan dedikasi dan disiplin. Dedikasi sering diartikan sebagai pengorbanan tenaga, pikiran, dan waktu untuk kesuksesan sebuah bisnis dengan tujuan yang mulia, dedikasi ini juga dapat berarti pengabdian dalam menjalankan

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh efektivitas kerja pegawai administrasi yang tidak optimal sebagaimana mestinya. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan, antara lain dedikasi dan disiplin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) dedikasi 2) disiplin 3) layanan administrasi; dan 4) pengaruh dedikasi dan kedisiplinan tenaga administrasi terhadap layanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode kuantitatif yang berkorelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang yang berjumlah 221 orang dengan penetapan sampel melalui teknik *Random Sampling* dengan menggunakan rumus *slovin* diperoleh sampel 142. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengabdian tenaga administrasi (X1) dan pelayanan administrasi (Y) sebesar 6,5%. Karena perhitungan Thitung lebih besar dari Ttabel, yaitu:  $11.454 > 1.65581$ . 2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin tenaga administrasi (X2) terhadap layanan administrasi (Y) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang sebesar 5,0%. Karena perhitungan Thitung lebih besar dari Ttabel, yaitu  $11.969 > 1.65581$ . 3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara dedikasi dan kedisiplinan tenaga administrasi secara Bersama-sama terhadap layanan administrasi di SLTA Negeri S-Kecamatan sebesar 10,2%. Hal ini dapat diketahui karena Fhitung lebih besar dari Ftabel, yaitu  $7.935 > 3.06$ .

cita-cita mulia dan perlunya keyakinan yang kuat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), definisi pengabdian adalah pengorbanan energi, pikiran, dan waktu untuk keberhasilan bisnis atau tujuan atau jasa yang mulia.

Mengacu pada pengertian pengabdian yang telah dijelaskan sebelumnya, istilah ini kemudian digunakan untuk menggambarkan kualitas sikap dan kinerja seseorang. Seseorang juga bisa dikatakan memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaannya jika ia memiliki, semangat yang tinggi, sikap melayani, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dan memiliki komitmen yang tinggi.

Afif et al. (Kawuluan, 2016) juga menunjukkan pentingnya disiplin kerja dalam memungkinkan karyawan mencapai tujuan organisasi dan bekerja di puncak. Disiplin adalah salah satu elemen terpenting dalam pertumbuhan manusia. Menurut Hasibuan (Abdullah, 2018), merupakan upaya administrasi yang paling krusial untuk mencapai tujuan institusi, karena sulit untuk mencapai tujuan yang optimal tanpa disiplin setiap karyawan. Disiplin adalah tindakan manusia yang menunjukkan sikap tunduk terhadap pelaksanaan tugas dan kewajibannya untuk mencapai tujuan. Disiplin mengarah pada peningkatan kinerja. Disiplin adalah kepatuhan terhadap norma berdasarkan keyakinan pribadi dan tanpa paksaan eksternal.

Sikap ini dibutuhkan tidak hanya untuk individu, tetapi juga untuk kelompok orang yang terlibat dalam organisasi dan lembaga. Seperti halnya di SMA Negeri 1 Bayang, permasalahan yang muncul masih berupa kedisiplinan seperti keterlambatan masuk kerja dan ketidakhadiran karyawan pada jam kerja, sangat mempengaruhi efisiensi kerja di instansi. Karyawan paling mampu memenuhi peran mereka dalam mengatasi tantangan organisasi dan mencapai tujuan organisasi ketika mereka memiliki disiplin yang luar biasa dan kemampuan untuk bekerja dengan disiplin. Kedua faktor ini membuat penampilan ini luar biasa. Disiplin berarti memiliki pengetahuan dan komitmen untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma masyarakat yang berlaku.

Selain itu, aturan organisasi memainkan peran penting dalam menumbuhkan disiplin, memungkinkan karyawan untuk mematuhi dan menegakkan peraturan yang berlaku. Mereka yang melanggar sering diberikan sanksi disiplin Tergantung pada keseriusan kesalahan karyawan, sanksi seperti teguran lisan atau tertulis, penangguhan, atau bahkan pemutusan hubungan kerja dapat dikenakan. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab karyawan. Ketepatan waktu, aturan berpakaian, dan efisiensi dalam penggunaan peralatan kantor merupakan indikator kriteria penilaian disiplin karyawan di tempat kerja.

Menurut Fandy Tjiptono (2016:4), layanan dapat dilihat sebagai sistem dua komponen. Yang pertama adalah kegiatan layanan (back office atau backstage), yang sebagian besar tidak terlihat atau tidak jelas oleh konsumen, sedangkan yang kedua adalah penyampaian layanan, yang sebagian besar terlihat atau diketahui. Untuk konsumen (sering disebut front office atau panggung).). Menurut Vincent Gaspersz (Liando, 2013), kualitas pelayanan meliputi: 1) Ketepatan waktu pelayanan dalam hal waktu tunggu dan prosedur; 2) Keakuratan atau keakuratan layanan. 3) Hubungan antara kualitas layanan, kesopanan pebisnis, dan keramahtamahan mereka. 4) Hubungan antara kualitas layanan dan tanggung jawab untuk menyelesaikan keluhan konsumen. 5) Jumlah karyawan dan fasilitas pendukung lainnya mempengaruhi kualitas layanan. 6) Kualitas layanan tergantung pada lokasi

fasilitas layanan, ketersediaan informasi, parkir, serta instruksi serta kebijakan lainnya. 7) Kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, dan AC mempengaruhi kualitas layanan. Menurut Rosalin (2017), surat adalah dokumen yang digunakan oleh organisasi publik dan swasta untuk menyampaikan informasi penting. Seperti halnya di bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang yang bertugas mengatur administrasi korespondensi, memainkan peran yang sangat penting, sehingga kesadaran akan kedisiplinan sangat penting bagi seluruh pegawai. Karena tanpa disiplin bisa menjadi masalah yang sangat penting dalam pelayanan administrasi korespondensi.

Pelaksana urusan administrasi kepegawaian memiliki peran penting dalam administrasi sekolah. Administrasi kepegawaian adalah rangkaian sistem kerja sama dengan memanfaatkan potensi yang ada dengan baik, kemudian warga sekolah bekerja semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan pendidikan. Kegiatan dalam administrasi kepegawaian meliputi perencanaan personalia, pengadaan personel, pemanfaatan, pengembangan personalia, pemberhentian dan pensiun personel. Namun, berdasarkan pengamatan awal di lapangan, peneliti melihat indikasi atau fenomena permasalahan terkait Efektivitas Kerja Pegawai di SMA Negeri Kecamatan Bayang dengan indikasi atau fenomena permasalahan sebagai berikut. 1) Kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja tidak optimal, hal ini dibuktikan dengan kurangnya komunikasi. Kurangnya kerja sama antar karyawan dan kurangnya kepatuhan terhadap peraturan kerja yang telah ditetapkan. 2) Disiplin kerja karyawan masih tergolong rendah. Hal ini dapat dibuktikan dengan karyawan yang mulai bekerja pada pukul 9 pagi dan pulang kerja pada pukul 2 siang. 3) Ketidakpuasan pegawai di tempat kerja. Hal ini dibuktikan dengan rencana program pelatihan pegawai di SLTA Negeri di Kecamatan Bayang yang harus dilaksanakan sesuai dengan anggaran yang ada.

Berdasarkan kondisi di atas, peneliti menduga efektivitas kerja karyawan yang kurang optimal dipengaruhi oleh kurangnya pengawasan oleh kepala sekolah SLTA Negeri di Kecamatan Bayang. Pengawasan sistem organisasi yang harus dikelola dengan baik karena keunggulan efektivitas kerja karyawan akan sangat membantu tugas pimpinan dan membantu mekanisme kerja seluruh karyawan yang bersangkutan dengan pelaksanaan sesuai rencana organisasi sehingga tercipta efektivitas kerja yang baik.

Pengawasan yang efektif membantu pelaku usaha dalam mengatur pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan dengan baik. Fungsi pengawasan adalah yang terakhir dari 5 proses manajemen. Fungsi ini terdiri dari tugas pemantauan dan evaluasi kegiatan organisasi agar tujuan organisasi tercapai. Dengan kata lain, fungsi pengawasan menilai apakah rencana yang ditetapkan dalam fungsi perencanaan telah tercapai.

Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, penelitian melihat indikasi atau fenomena permasalahan terkait pengawasan dari kepala sekolah SMA Negeri Kecamatan Bayang dengan indikasi atau fenomena permasalahan sebagai berikut. 1) Kemampuan kerja karyawan relatif baik, tetapi perlu perbaikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan fakta bahwa seringkali terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelaporan administrasi. Misalnya, seringkali terjadi kesalahan dalam laporan yang dibuat oleh petugas pelaksana dan kurangnya keterampilan atau kemampuan petugas pelaksana melalui pelatihan dan pendidikan. 2) Pengawasan mendadak dari

kepala sekolah belum dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat apakah penerapan atau regulasi yang ada sudah diterapkan atau tidak diterapkan dengan baik. Misalnya, disiplin pegawai tidak terjaga dengan baik, seperti mulai bekerja jam 9 pagi dan pulang kerja jam 2 siang. 3) Pengawasan kepala sekolah sebelum kegiatan dimulai belum dilakukan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan seringnya pengabaian tugas administrasi, baik terkait surat masuk maupun surat-surat keluar. 4) Layanan kepada mahasiswa seperti bimbingan dan konseling kepada mahasiswa.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut: 1) Pengawasan mendadak dari kepala sekolah belum optimal. 2) Pengendalian prinsipal sebelum kegiatan dimulai belum dilakukan secara optimal. 3) Pelayanan kepada mahasiswa seperti bimbingan dan konseling kepada mahasiswa belum terlihat. 4) Tugas administrasi, baik yang terkait dengan surat masuk maupun keluar, sering terlambat. 5) Ketekunan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan masih rendah. 6) Suasana kerja masih dalam proses mencapai kondusifitas. 7) Kepercayaan, komunikasi, dan koordinasi antar karyawan masih relatif rendah. 8) Tanggung jawab karyawan dalam bekerja dapat dikatakan cukup dan perlu ditingkatkan. 9) Antusiasme dan antusiasme karyawan di tempat kerja hampir baik. 10) Hubungan antara semua karyawan hampir harmonis, tetapi perlu perbaikan.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui seberapa tinggi dedikasi tenaga administrasi SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. 2) Untuk mengetahui seberapa tinggi tenaga administrasi SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. 3) Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan administrasi di tenaga administrasi SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. 4) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dedikasi dan kedisiplinan tenaga administrasi terhadap layanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Layanan Administrasi Pendidikan**

#### **Pengertian Layanan Administrasi Pendidikan**

Layanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kebutuhan manusia akan layanan dapat digambarkan melalui teori *Life Cycle Theory of Leadership* (LCTL)".

Adapun Bahrul Kirom (2015) yang mendefinisikan tentang pelayanan bahwa: kemampuan melayani dari tenaga kerja yang bersangkutan memiliki kemampuan pelayanan terbaik. Kemampuan melayani daari tenaga kerja yang bersangkutan didasarkan pada perilaku dan motivasi dalam pelaksanaan pekerjaan berhubungann erat dengan pembelajaran dan penguasaan "*soft skill*" bagi tenaga kerja yang bersangkutan, penguasaan keterampilan melayani ini menjadi dasar bagi seseorang untuk nantinya dapat memberikan pelayanan sesuai ekspektasi. Motivasi yang baik

akan melengkapi tenaga kerja yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat konsumennya.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk bisa memberikan solusi, nilai produk yang ditawarkan kepada konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan dari konsumen dan tampak bahwa didalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dalam pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak pernah menyadari.

### **Pengertian Layanan Prima**

Pelayanan Prima (Service Excelent) adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Penerapan konsep-konsep pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil, jadi penerapan tersebut merupakan tujuan utama dari pencapaian pelayanan. Konsep pelayanan prima diperlukan untuk mengatur langkah, cara atau strategi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen untuk melayani pelanggannya (Barata,2011).

### **Pengertian Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain Kotler dan Keller (2009) mengemukakan pendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan *“The totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.”* (totalitas fitur dan karakteristik dari produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat

### **Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan**

Pendapat Agustiar Syahnur (2001) yang dikutip oleh Asnawir (2004) dalam bukunya yang berjudul “Administrasi Pendidikan” mengatakan bahwa ruang lingkup administrasi pendidikan sangat luas meliputi segala usaha, proses tindakan penyelenggaraan, pelayanan, pengawasan yang berlangsung di lembaga pendidikan yang dikelola langsung oleh Departemen dari pusat sampai ke daerah-daerah. Dengan demikian ruang lingkup administrasi pendidikan mencakup seluruh kegiatan untuk mendayagunakan tenaga manusia, sarana dan prasarana, pembiayaan, serta media pendidikan lainnya dalam rangka terlaksananya proses belajar mengajar yang relevan, efektif dan efisien untuk mencapai tujuan pendidikan.

### **Indikator Layanan Administrasi**

Menurut Andriasan Sudarso (2012) pelayan administrasi adalah suatu kegiatan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan yang mana kepuasan tersebut merupakan bagian dari tujuan sebuah organisasi. Adapun indikator pelayanan administrasi yaitu: 1) Kemudahan layanan, 2) Layanan sesuai dengan prosedur operasi standar, 3) Berempati kepada pelanggan, 4) Berpenampilan prima, 5) Menepati janji, 6) Bersikap ramah dan sopan, 7) Mudah dihubungi dan Komunikatif.

## **Dedikasi**

### **Pengertian Dedikasi**

Asal usul dedikasi berasal dari bahasa Latin; *dedicatio*; menyatakan, mengumumkan. Tatkala seseorang menenggelamkan diri (*immerse one self*) dalam suatu sikap yang tulus pada satu objek yang dianggap baik dengan kondisi hikmat. “Bila ada orang yang serius mengurus organisasi, dan semua orang tahu bahwa ia *nothing to loose*, maka orang itu telah menunjukkan pengabdian yang luar biasa. Ia setia pada pekerjaan dan almamaternya” Harian Umum Pelita (2016).

Dedikasi dalam bahasa Inggris, "*dedicate*" memiliki arti mempersembahkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007) dijelaskan bahwa “Dedikasi adalah pengabdian bersifat pengorbanan tenaga, pikiran, dan waktu untuk keberhasilan yang bertujuan mulia”. Dedikasi ini bisa juga berarti pengabdian untuk melaksanakan cita-cita yang luhur dan diperlukan adanya sebuah keyakinan yang teguh”. “Dedikasi adalah kontribusi gagasan dan tenaga yang diberikan oleh karyawan dengan tulus kepada perusahaan. Semakin tinggi dedikasi karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan” (Hendry Willianto, Agora Vol. 7 No. 1, 2019).

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dedikasi Pegawai**

Dedikasi adalah pengabdian bersifat pengorbanan tenaga, pikiran dan waktu untuk keberhasilan yang bertujuan mulia. Menurut Kaswan (2015), bahwa dedikasi pegawai ditengarai oleh faktor-faktor, antara lain: “perasaan bermakna, semangat, inspirasi, bangga, dan tantangan di tempat kerja”. Perasaan bermakna merupakan kesempatan yang dirasakan seseorang pegawai dalam mengejar tujuan yang layak dan mulia.

Perasaan bermakna tersebut adalah perasaan dimana orang ada dalam jalur dimana orang layak mencurahkan waktu dan energinya bahwa dia menjalankan misi yang berharga dan tujuannya sangat penting dalam konteks yang lebih besar. Semangat merupakan dorongan yang ada dalam diri individu untuk bekerja dan mencapai sukses. Inspirasi merupakan ide-ide yang muncul karena di dorong oleh perasaan bermakna dan semangat yang timbul dalam diri seseorang pegawai. Aspek lain dari

dedikasi adalah rasa bangga. Rasa bangga diasosiasikan dengan kesuksesan, prestasi, dan keanggotaan kelompok.

### **Contoh Sikap Dedikasi**

Dunia kerja memang terkenal lebih keras jika dibandingkan dengan apa pun, perlu banyak usaha serta kekuatan mental dapat bertahan di dalamnya. Sikap profesional serta dedikasi terhadap pekerjaan juga sangat dibutuhkan untuk sukses di dalam karier. Lalu, contoh sikap yaitu: 1) Datang dengan Lebih Awal, 2) Menyelesaikan Pekerjaan Sebelum Deadline, 3) Memprioritaskan Pekerjaan, 4) Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu, 5) Menjaga Kebersihan dengan Baik

### **Indikator Dedikasi Pegawai**

Seseorang pegawai yang berdedikasi ditandai dengan pencapaian prestasi kerja, pengabdian, kesetiaan pada lembaga, berjasa pada negara, maupun menciptakan karya yang bermanfaat atau cara kreatif untuk memecahkan permasalahan dalam tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Adapun indikator dedikasi yaitu sebagai berikut: 1) Memiliki Semangat Tinggi, 2) Memiliki Sikap Melayani, 3) Memiliki Komitmen Tinggi

### **Kedisiplinan**

#### **Pengertian Kedisiplinan**

Disiplin merupakan suatu hal yang sangat mutlak dalam kehidupan manusia, karena seorang manusia tanpa disiplin yang kuat akan merusak sendi-sendi kehidupannya, yang akan membahayakan dirinya dan manusia lainnya, bahkan alam sekitarnya.

Disiplin yang baik tercermin dari besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang di berikan kepadanya. Sinambela (2019:332) "maka peraturan sangat diperlukan menciptakan tata tertib yang baik dalam kantor tempat bekerja, sebab kedisiplinan suatu kantor ataupun tempat bekerja dikatakan baik jika sebagian pegawai menaati peraturan-peraturan yang ada".

Disiplin sangat dibutuhkan baik individu yang bersangkutan maupun instansi, karena disiplin sangat membantu individu untuk meluruskan apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan dalam suatu kantor. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap aturan-aturan dan ketentuan kantor. Farida dan Hartono (2016:41) "disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya".

#### **Tujuan Diadakannya Disiplin**

Disiplin merupakan sebuah tindakan yang tidak menyimpang dari tata tertib atau aturan yang berlaku untuk mencapai sebuah tujuan yang diinginkan. Dengan kata lain bahwa disiplin sangat erat sekali hubungannya dengan peraturan, kepatuhan dan pelanggaran. Timbulnya sikap kedisiplinan bukan merupakan peristiwa yang terjadi seketika. Kedisiplinan pada seseorang tidak dapat tumbuh tanpa adanya intervensi dari pendidik, dan itupun dilakukan secara bertahap, sedikit demi sedikit.

Tujuan dari keseluruhan dari disiplin adalah membentuk prilaku sedemikian rupa sehingga ia akan sesuai dengan peran-peran yang ditetapkan oleh kelompok budaya, tempat individu itu didevinasikan. Karena ada pula budaya tunggal, tidak ada pula falsafah pendidikan anak yang menyuruh untuk mempengaruhi cara menanamkan disiplin.

Jadi metode spesifik yang digunakan ini dalam kelompok budaya sangat beragam, walaupun semua mempunyai tujuan yang sama, yaitu mengajar anak bagaimana berperilaku dengan cara yang sesuai dengan standart kelompok sosial tempat mereka diidentifikasi.

### **Fungsi Disiplin**

Disiplin merupakan pengendalian dan pengarahan segala perasaan dan tindakan seseorang yang ada dalam lembaga pendidikan untuk menciptakan dan memelihara suatu suasana bekerja efektif. Berdisiplin akan membuat seseorang memiliki kecakapan mengenai cara belajar yang baik, juga merupakan bentuk proses kearah pembentukan yang baik, yang akan menciptakan suatu pribadi yang luhur. Di lembaga pendidikan sangat penting sekali dengan adanya peraturan disiplin, karena dengan peraturan disiplin tersebut seluruh warga lembaga pendidikan akan bisa melaksanakan tugas dengan baik dan tepat waktu serta kehidupannya teratur. Menurut Hurlock EB. (2017) Fungsi disiplin ada dua yaitu Fungsi yang bermanfaat dan Fungsi yang tidak bermanfaat

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

Dengan adanya tata tertib yang ditetapkan, tidak dengan sendirinya pegawai akan mematuhi. Perlu bagi pihak kantor agar mengkondisikan pegawai dengan tata tertib kantor atau instansi tempat bekerja.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai menurut Afandi (2016:10) adalah sebagai berikut: 1) Faktor kepemimpinan, 2) Faktor sistem penghargaan, 3) Faktor kemampuan, 4) Faktor balas jasa, 5) Faktor Keadilan, 6) Faktor Pengawasan melekat, 7) Faktor Sanksi hukuman, 8) Faktor Ketegasan, 9) Faktor Hubungan kemanusiaan.

### **Indikator Kedisiplinan**



Menurut Afandi (2016) Dimensi dan indikator disiplin kerja dilihat dari dua dimensi yaitu pertama dimensi ketaatan waktu dengan indikator masuk kerja tepat waktu penggunaan waktu secara efektif, dan tidak pernah mangkir/ tidak kerja. Sedangkan menurut pendapat Simamora dalam Sari (2013:746)) salah satu indikator disiplin kerja ketepatan waktu dan konsisten. Adapun indikator tersebut dapat diuraikan sebagai berikut: 1) Ketaatan, 2) Ketepatan Waktu, dan 3) Konsistensi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, karena hanya mengetahui variable mandiri tanpa membuat perbandingan sehingga dalam penelitian ini tidak menggunakan perumusan hipotesis. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif karena penelitian ini menggambarkan mengenai pengaruh dedikasi dan kedisiplinan tenaga administrasi terhadap layanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang dengan menggunakan data yang berupa angka-angka serta penafsirannya berdasarkan parameter yang berlaku.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode kuantitatif yang berkorelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru di Sekolah Menengah Negeri Kabupaten Bayang yang berjumlah 221 orang dengan penentuan sampel melalui teknik pengambilan sampel secara acak menggunakan rumus slovin diperoleh sampel 142. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner/kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner adalah instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang harus dijawab atau diisi oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner penelitian disusun berdasarkan Skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS) diberikan skor 5, Setuju (S) diberikan skor 4, Tidak Setuju (KS) diberikan skor 3, Tidak Setuju (TS) diberikan skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan skor 1.

Analisis data dilakukan setelah data dari responden atau sumber data lainnya dikumpulkan. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis regresi berganda, yaitu teknik untuk menguji bagaimana pengaruh variabel X (Variabel 1 (X1), Variabel 2 (X2), Variabel 3 (X3)... dan seterusnya) ke variabel Y. Untuk pengujian hipotesis pertama dan kedua menggunakan teknik korelasi momen produk Pearson (r), kemudian dilanjutkan dengan regresi sederhana dan hipotesis ketiga menggunakan teknik korelasi ganda dan dilanjutkan dengan regresi berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

## **Pelayanan Administrasi (Y) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang**

Pelayanan administrasi adalah suatu kegiatan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan, yang mana kepuasan tersebut merupakan bagian dari tujuan sebuah organisasi. Adapun pelayanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang merupakan variabel terkait atau dependent (Y). Untuk mengetahui skor dari pelayanan administrasi tersebut, penulis menyebarkan angket tentang pelayanan administrasi yang disebar kepada 142 orang sebagai sampel dengan 30 item pernyataan. Penjelasan tentang pelayanan administrasi interpretasi dan analisisnya dihitung dengan menggunakan program SPSS versi 20.0. Dari perhitungan statistik variabel Y, maka akan diperoleh hasil range, minimum, maksimum, mean, standar deviasi dan varian yang dapat menjawab berapa baik pelayanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang deskriptif statistik pelayanan administrasi, penulis memberikan gambaran di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang dalam bentuk tabel yaitu sebagai berikut:

Tabel. 1 Deskriptif Statistik Pelayanan Administrasi (Y) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang

N	Sah	142
	Hilang	0
Berarti		87.11
Std. Kesalahan Rata-rata		.422
Median		90.00
Modus		91
Std. Penyimpangan		5.028
Varians		25.278
Lingkup		17
Minimum		75
Maksimum		92
Jumlah		12370

Sumber: SPSS Versi 20.0

Tabel 1 merupakan tabel tentang pelayanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. Data yang disajikan dalam tabel merupakan data perhitungan dari skor angket tentang pelayanan administrasi. Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa N atau jumlah data yang valid adalah 142, sedangkan data yang hilang adalah nol, berarti semua data diproses. Jumlah item atau pernyataan tentang pelayanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang adalah 30 item. Adapun mean atau rata-rata pelayanan administrasi di SLTA Negeri

Se-Kecamatan Bayang ialah 87,11, median atau titik tengah sebesar 90, skor yang paling banyak muncul adalah 91, data minimum adalah 75, data maksimum adalah 92, sedangkan range sebesar 17.

### **Dedikasi Tenaga Administrasi ( $X_1$ ) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang**

Dedikasi tenaga administrasi merupakan salah satu variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi (variabel independent). Untuk mengetahui bagaimana dedikasi tenaga administrasi, penulis menyebarkan angket tentang dedikasi tenaga administrasi yang disebar kepada 142 siswa dengan 20 item pernyataan. Penjelasan tentang dedikasi tenaga administrasi interpretasi dan analisisnya dihitung dengan menggunakan program SPSS versi 20.0. Dari perhitungan statistik variabel  $X_1$ , maka akan diperoleh hasil range, minimum, maksimum, mean, standar deviasi dan varian yang dapat menjawab berapa tingginya dedikasi tenaga administrasi ( $X_1$ ) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang deskriptif statistik dedikasi tenaga administrasi (di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang, penulis memberikan gambaran dalam bentuk tabel yaitu sebagai berikut:

Tabel. 2 Deskriptif Statistik Dedikasi Tenaga Administrasi ( $X_1$ ) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang

N	Sah	142
	Hilang	0
Berarti		88.94
Std. Kesalahan Rata-rata		.221
Median		90.00
Modus		90
Std. Penyimpangan		2.628
Varians		6.905
Lingkup		9
Minimum		83
Maksimum		92
Jumlah		12630

Sumber: SPSS Versi 20.0

Tabel. 2 merupakan tabel tentang dedikasi tenaga administrasi ( $X_1$ ) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. Data yang disajikan dalam tabel merupakan data perhitungan dari skor angket tentang dedikasi tenaga administrasi. Berdasarkan

tabel di atas dapat dijelaskan bahwa N atau jumlah data yang valid adalah 142, sedangkan data yang hilang adalah nol, berarti semua data diproses. Jumlah item atau pernyataan tentang dedikasi tenaga administrasi adalah 20 item. Adapun mean atau rata-rata dedikasi tenaga administrasi ( $X_1$ ) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang ialah 88.94, median atau titik tengah sebesar 90, skor yang paling banyak muncul adalah 90, data minimum adalah 83, data maksimum adalah 92, sedangkan range sebesar 9.

### **Kedisiplinan Tenaga Administrasi ( $X_2$ ) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang**

Kedisiplinan tenaga administrasi merupakan salah satu variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi (variabel independent). Untuk mengetahui kedisiplinan tenaga administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang, penulis menyebarkan angket tentang kedisiplinan tenaga administrasi yang disebar kepada 142 siswa dengan 20 item pernyataan. Penjelasan tentang kedisiplinan tenaga administrasi interpretasi dan analisisnya dihitung dengan menggunakan program SPSS versi 20.0. Dari perhitungan statistik variabel  $X_2$ , maka akan diperoleh hasil range, minimum, maksimum, mean, standar deviasi dan varian yang dapat menjawab berapa tinggi kedisiplinan tenaga administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang deskriptif statistik kedisiplinan tenaga administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang, penulis memberikan gambaran dalam bentuk tabel yaitu sebagai berikut:

Tabel. 3 Deskriptif Statistik Kedisiplinan Tenaga Administrasi ( $X_2$ ) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang

N	Sah	142
	Hilang	0
Berarti		87.01
Std. Kesalahan	Rata-rata	.294
Median		88.00
Modus		90
Std. Penyimpangan		3.502
Varians		12.262
Lingkup		17
Minimum		75
Maksimum		92
Jumlah		12355

Sumber: SPSS Versi 20.0

Tabel. 3 merupakan tabel tentang kedisiplinan tenaga administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. Data yang disajikan dalam tabel merupakan data perhitungan dari skor angket tentang kedisiplinan tenaga administrasi. Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa N atau jumlah data yang valid adalah 142, sedangkan data yang hilang adalah nol, berarti semua data diproses. Jumlah item atau pernyataan tentang kedisiplinan tenaga administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang adalah 20 item. Adapun mean atau rata-rata kedisiplinan tenaga administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang ialah 87.01, median atau titik tengah sebesar 88, skor yang paling banyak muncul adalah 90, data minimum adalah 75, data maksimum adalah 92, sedangkan range sebesar 17.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Dedikasi terhadap Layanan Administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang**

Berdedikasi ditandai dengan pencapaian atas prestasi kerja, pengabdian, kesetiaan pada lembaga, berjasa pada negara, maupun menciptakan karya yang bermanfaat (*inovatif*) atau cara kreatif untuk memecahkan permasalahan dalam tugasnya dengan penuh tanggungjawab. Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

Berdasarkan uji signifikansi pada tabel di atas pada kolom Anova diketahui bahwasanya nilai signifikansi (*Probability (P)*) yang diperoleh adalah  $0,002 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengujian, jika nilai  $\text{sig} < \alpha 0,05$ : Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti dedikasi tenaga administrasi ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanan administrasi (Y) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. Sedangkan  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel dedikasi tenaga administrasi dapat dilihat pada kolom t di dalam tabel *coeficien* di atas sebesar 11.454. Sedangkan nilai  $t_{\text{tabel}}$  dapat dicari dengan rumus  $(db) n-2 (142-2) = 140$  dengan tingkat kepercayaan 95% dan derajat kebebasan ( $\alpha = 5\%$ ) maka  $t_{\text{tabel}}$  yaitu 1.65581. Perbandingannya adalah:

$$T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$$

$$11.454 > 1.65581$$

Karena  $T_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $T_{\text{tabel}}$ , maka secara statistik  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan kolom signifikan ( $0,002 < \alpha (0,05)$ ) artinya signifikan. Hal ini berarti dedikasi tenaga administrasi ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap layanan administrasi (Y) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang.

### **Pengaruh Kedisiplinan Tenaga Administrasi terhadap Layanan Administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang**

Peningkatan pelayanan administrasi antara lain ditunjang oleh kedisiplinan. Disiplin merupakan sebuah tindakan yang tidak menyimpang dari tata tertib atau aturan yang berlaku untuk mencapai sebuah tujuan yang diinginkan. Dengan kata lain bahwa disiplin sangat erat sekali hubungannya dengan peraturan, kepatuhan dan pelanggaran. Dengan adanya disiplin maka setiap pribadi manusia akan bisa melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sehari-hari dengan baik, berhasil, dan sesuai dengan rencana yang diprogramkan.

Berdasarkan uji signifikansi pada tabel di atas pada kolom Anova diketahui bahwasanya nilai signifikansi (*Probability (P)*) yang diperoleh adalah  $0,007 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengujian, jika nilai  $\text{sig} < \alpha 0,05$ : Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti kedisiplinan tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap layanan administrasi. Sedangkan  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel kedisiplinan tenaga administrasi dapat dilihat pada kolom t di dalam tabel *coeficien* di atas sebesar 11.969. Sedangkan nilai  $t_{\text{tabel}}$  dapat dicari dengan rumus  $(db) n-2 (142-2) = 140$  dengan tingkat kepercayaan 95% dan derajat kebebasan ( $\alpha = 5\%$  maka  $t_{\text{tabel}}$  yaitu 1.65581. Perbandingannya adalah:

$$T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$$

$$11.969 > 1.65581$$

Karena  $T_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $T_{\text{tabel}}$ , maka secara statistik  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan kolom signifikan  $(0,007) > \alpha (0,05)$  artinya signifikan. Hal ini berarti kedisiplinan tenaga administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap layanan administrasi (Y) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang.

### **Pengaruh Dedikasi dan Kedisiplinan Tenaga Administrasi secara Bersama-sama terhadap Layanan Administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang**

Layanan administrasi pendidikan adalah suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, pengkoordinasian, pengawasan dan pembiayaan, dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, materiil, maupun spiritual, untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Faktor kepuasan layanan, yaitu dedikasi dan kedisiplinan, sebagai seorang tentulah harus bisa berdedikasi kepada pelanggan atau konsumen, ditambah dengan komitmen yang kuat kepada konsumen ditandai dengan adanya kedisiplinan.

Berdasarkan uji signifikansi pada tabel di atas pada kolom *Coefficients* diketahui bahwasanya nilai signifikansi (*Probability (P)*) yang diperoleh adalah  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengujian, jika nilai  $\text{sig} < \alpha 0,05$ : Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti dedikasi dan kedisiplinan tenaga administrasi secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan terhadap layanan administrasi di SLTA Negeri

Se-Kecamatan Bayang. Sedangkan  $F_{hitung}$  untuk variabel dedikasi dan kedisiplinan tenaga administrasi dapat dilihat pada kolom F di dalam tabel Anova di atas sebesar 7.935. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  dapat dicari dengan rumus  $(df) n-k-1 (142-2-1) = 139$ . Sedangkan angka 2 merupakan variabel bebas. Jadi angka 2 merupakan pembilang dan 139 sebagai penyebut. Maka didapatkan nilai  $F_{tabel}$  dengan tingkat kepercayaan 95% dan derajat kebebasan ( $\alpha = 5\%$  maka  $F_{tabel}$  yaitu 3.06. Perbandingannya adalah:

$$F_{hitung} > F_{tabel}$$

$$7.935 > 3,06$$

Karena  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , maka secara statistik  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dengan kolom signifikan  $(0,000) > \alpha (0,05)$  artinya signifikan. Hal ini berarti dedikasi dan kedisiplinan tenaga administrasi secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan terhadap layanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang dipaparkan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam bab penutup ini adalah sebagai berikut: 1) Terbukti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dedikasi tenaga administrasi ( $X_1$ ) dengan layanan administrasi (Y) adalah 6,5%. Sedangkan 93,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Karena  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  yaitu:  $11.454 > 1.65581$ , maka secara statistik  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan kolom signifikan  $(0,002) < \alpha (0,05)$  artinya signifikan. Hal ini berarti dedikasi tenaga administrasi ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap layanan administrasi (Y) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. 2) Terbukti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kedisiplinan tenaga administrasi ( $X_2$ ) terhadap layanan administrasi (Y) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang adalah 5,0% Sedangkan 95,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Karena  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  yaitu  $11.969 > 1.65581$ , maka secara statistik  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan kolom signifikan  $(0,007) < \alpha (0,05)$  artinya signifikan. Hal ini berarti kedisiplinan tenaga administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap layanan administrasi (Y) di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang. 3) Terbukti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara dedikasi dan kedisiplinan tenaga administrasi secara bersama-sama terhadap layanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang adalah 10,2% Sedangkan 89,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hal ini dapat diketahui karena  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $7.935 > 3,06$ , maka secara statistik  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dengan kolom signifikan  $(0,000) > \alpha (0,05)$  artinya signifikan. Hal ini berarti dedikasi dan kedisiplinan tenaga administrasi secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan terhadap layanan administrasi di SLTA Negeri Se-Kecamatan Bayang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akhyadi, Kaswan 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung. Alfabeta
- Amin, Samsul Munir. 2016. Ilmu Akhlak. Jakarta: Amzah.
- Anshari, Hafi. 1993. Pengantar Ilmu Pendidikan. Surabaya: Usaha Nasional.
- Arikunto. Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawir. 2004. Administrasi Pendidikan. Padang: IAIN Imam Bonjol.
- Barata, Adya. 2014. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: ElexMedia Komputindo.
- Bernard, ME 2003. Menghilangkan Stres dari Mengajar. Melbourne: Collins Dove.
- Bungin. M. Burhan. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chulsum. Umi dan Windy Novia. 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Surabaya: Yoshiko Press
- Consuelo G. Sevilla. dkk. 1993. Pengantar Metode Penelitian. Jakarta: UI-Press.
- Daryanto, M. 2010 Administrasi Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Diah Rahayu, Rusdinal, Nelfia Adi, Hanif Al Kadri, Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Pada SMK Kota Padang,
- Fachrudin, Soekarto Indra. 1989. Administrasi Pendidikan. Malang: Tim Publikasi FIB. IKIP.
- Gunarsa, Singgih D. 2004. Psikologi Praktis Anak, Remaja dan Keluarga, Jakarta: Gunung Mulia
- Hadeli. 2006. Metodologi Penelitian Pendidikan. Ciputat: Quantum Teaching.
- Hurlock, Elizabet. B. 2017. Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan (edisi ke – 5). Jakarta: Erlangga.
- Indrafachrudin, Soekarto. 2006. Bagaimana Memimpin Sekolah yang Efektif. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kartono, Kartini. 1992. Pengantar Mendidik Ilmu Teoritis. Bandung: Mandar Maju.
- Kirom, Bahrul. 2015. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung : Reka Cipta
- Komariah, Aan dan Engkoswara. 2010. Administrasi Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. & Keller, KL (2009). Manajemen Pemasaran: Edisi ke-13. New Jersey: Sungai Saddle Atas.
- Lukman, Sampara & Sugiyanto: 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Buku Ajar Diklatpim Tingkat III
- Nasehudin. Toto Syatori dan Nanang Gozali. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Parasuraman. A, 2014., Konsekuensi Perilaku Kualitas Layanan. New Jersey : Aula Prentice.
- Purwanto. Ngalim. 2008. Administrasi dan Supervisi Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. 2013. Belajar Mudah Penelitian; untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2014. Dasar-dasar Statistika. Bandung: Alfabeta.



- Sahertian, A. Piet. 2008. Konsep Dasar dan Teknik Supervisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Siregar. Syofian. 2015. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif. dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tilaar, H.A.R. 1999. Manajemen Pendidikan Nasional: Kajian Pendidikan Masa Depan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2006), Manajemen Pelayanan Jasa, Yogyakarta: Andi Offset.
- Triana, Desi, Rusdinal, Jasrial, dan Lusi Susanti, Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Payakumbuh, Journal Of Educational Administration And Leadership, Volume 2, Nomor 2 Tahun 2021
- Wahjono, Sentot Imam. (2010). Perilaku Organisasi. Yogyakarta : Graha Ilmu.