



## PENGARUH KOMUNIKASI NON FORMAL, DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN EMPATI PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN SISWA SMK PALEBON SEMARANG

Ary Fidayatul Ikhsani, <sup>✉</sup>Muhsin.

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

#### Sejarah Artikel:

Diterima November 2016  
Disetujui November 2016  
Dipublikasikan Februari 2017

#### Keywords:

*Discipline; Employees  
Competence and  
Empathy; Non Formal  
Communication.*

### Abstrak

Pelayanan siswa disekolah merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran. Apabila pelayanan yang diberikan buruk maka siswa akan merasa kesulitan untuk mengurus segala administrasi dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan data wawancara dengan lima siswa SMK Palebon Semarang diperoleh masih adanya gap antara harapan dan kenyataan tentang pelayanan yang diberikan Tata Usaha ke siswa SMK Palebon Semarang. Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diperoleh rumusan masalah apakah ada pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai Tata Usaha terhadap Pelayanan Siswa SMK Palebon Semarang. . Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis deskriptif.  $Y = 1,775 + 0,277 X_1 + 0,123 X_2 + 0,285 X_3 + 0,39 X_4 + e$ . Hasil uji simultan diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 57.601 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Besarnya pengaruh secara simultan antara pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai terhadap pelayanan sebesar 61,3%. Pengaruh secara parsial variabel komunikasi non formal yaitu 12,5%, disiplin kerja yaitu 3,8%, kompetensi pegawai yaitu 13,2% sedangkan empati yaitu 16,6%.

### Abstract

Services students` is one important component in supporting the learning process. If the service provided is poor then the students will find it difficult to take care of all administrative and obtain the information needed. Based on data from interviews with five vocational students obtained Palebon Semarang is still a gap between expectations and the reality of the service given to vocational students Administrative Palebon Semarang. Based on the background of the above problems can be obtained formulation of the problem is there any influence of non-formal communication, work discipline, employee competence and empathy clerical employees with the services of vocational students Palebon Semarang ?. This study aims to determine whether there is influence of non-formal communication, work discipline, employee competence and empathy towards employees Administrative Services Vocational students Palebon Semarang. . This study includes quantitative research. Methods of data collection using the questionnaire. Methods of data analysis using multiple linear regression, the classic assumption test, test hypotheses and descriptive analysis.  $Y = 1.775 + 0.277 + 0.123 X1 + 0.285 X2 X3 + X4 + 0.39 e$ . The test results obtained  $F_{hitung}$  57 601 simultaneous with significance  $0.000 < 0.05$  .. The amount of influence simultaneously the influence of non-formal communication, work discipline, employee competence and empathy employees with the services of 61.3%. Influence in partial non formal communication that is 12.5%, which is 3.8% of labor discipline, the competence of employees is 13.2%, while empathy is 16.6%.

© 2017 Universitas Negeri Semarang

Alamat korespondensi:  
Gedung L1 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: aryvida13@gmail.com

p-ISSN 2252-6544  
e-ISSN 2502-356X

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan komponen yang erat dan tidak terpisahkan dari perjalanan hidup manusia. Kualitas sebuah bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pendidikannya. Untuk mencapai kualitas tersebut pasti mempunyai tujuan pendidikan nasional yang harus dicapai. Di Indonesia tujuan pendidikan nasional tertuang di dalam undang – undang no. 20 tahun 2003 yang berbunyi: Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Peranan pendidikan sangat besar dalam mempersiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia (sdm) yang handal dan mampu bersaing secara sehat tetapi juga memiliki rasa kebersamaan sesama manusia meningkat. Pendidikan dapat diperoleh dari pendidikan informal maupun formal. Pendidikan informal biasanya didapatkan diluar bangku sekolah, sedangkan pendidikan formal akan didapatkan di bangku sekolah. Sekolah adalah sebuah lembaga untuk belajar dan mengajar yang diperoleh siswa. Kelancaran dan kesuksesan siswa dalam belajar didukung oleh beberapa aspek yang berada di sekolah. Dari aspek pelayanan yang diperoleh siswa baik dari segi pelayanan belajar mengajar maupun pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi di sekolah biasanya dilakukan oleh pihak tata usaha. Untuk menciptakan pelayanan tata usaha yang baik bagi para siswamaka dibutuhkan sumber daya manusia (sdm) yang terlatih dan memenuhi syarat kompetensi pegawai tata usaha. Sumber daya manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang canggih sekalipun jika tanpa peran aktif sdm yang terampil, tidak

akan berarti apa-apa. Begitu juga dengan organisasi atau lembaga, dimana keberhasilan organisasi bergantung pada peran sdm yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia dibutuhkan di semua lembaga termasuk lembaga pendidikan seperti sekolah. Sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga pendidikan yaitu pendidik meliputi guru, dan tenaga kependidikan meliputi tenaga administratif (tata usaha). Pegawai tata usaha dituntut untuk memberikan layanan yang bermutu dalam menunjang kelancaran aktivitas di sekolah.

Berdasarkan aturan kepegawaian (peraturan menteri pendidikan nasional no 24 tahun 2008), tugas tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Sebagai sub sistem atau komponen pembelajaran, keberadaannya akan saling berkaitan dengan komponen yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan harapan. Keberadaan sub sistem atau komponen tersebut harus memenuhi syarat baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya sesuai dengan standar nasional pendidikan sehingga hasil yang diharapkan dalam tujuan pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkannya. Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam peraturan menteri pendidikan nasional republik Indonesia nomor 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah berbunyi : Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional.

Penyelenggaran sekolah/madrasah dapat menetapkan perangkapan jabatan tenaga administrasi pada sekolah/madrasah yang diselenggarakannya. Didalam peraturan menteri pendidikan nasional republik Indonesia nomor 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah menyebutkan pegawai

layanan administrasi yang terdapat pada semua jenjang sekolah atau madrasah, yaitu tata usaha. Pegawai tata usaha mempunyai tiga kompetensi yang harus dipenuhi diantaranya kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknik. Keterkaitan tiga kompetensi tersebut sangat berpengaruh dalam kelancaran proses pelayanan.

Kompetensi kepribadian yang berasal dari diri sendiri seperti sikap memiliki rasa percaya diri dan fleksibilitas, memiliki integritas dan akhlak mulia dan memiliki kreativitas, inovasi dan bertanggung jawab sangat penting dimiliki oleh setiap petugas tata usaha, apabila sikap tersebut tidak dimiliki oleh petugas tata usaha maka pelayanan berjalan tidak maksimal dan akan menciptakan kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari siswa. Kompetensi sosial meliputi sikap bekerjasama dalam tim, memberikan pelayanan prima dan memiliki kesadaran berorganisasi juga sangat berkaitan dengan kelancaran proses pelayanan didalam sekolah. Kompetensi teknik yang handal seperti dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta kemahiran dalam pengarsipan akan menciptakan pelayanan tata usaha yang efektif dan efisien. Selain aspek kompetensi pegawai, peneliti menduga terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi pelayanan antara lain komunikasi non formal yang berjalan dalam pelayanan diluar sistem formal, kedisiplinan pegawai dan sikap empati pegawai dalam memenuhi kebutuhan siswa.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam lancarnya kegiatan organisasi terutama dalam layanan jasa. Komunikasi disini dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu komunikasi formal dan non formal. Dalam tata usaha sangat dibutuhkan komunikasi pegawai dengan siswasecara tidak formal disebut komunikasi non formal agar terbentuknya satu keakraban dan hubungan yang baik antara pegawai dan siswa. Selain komunikasi, didalam layanan jasa juga membutuhkan kedisiplinan pelayanan para pegawainya.

Disiplin merupakan kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional sebagai suatu sikap, perilaku dan

perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan, baik tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin merupakan dorongan bagi para pegawai untuk menaati sebuah peraturan yang sudah ditetapkan, dengan adanya disiplin kerja maka akan tercipta suasana yang kondusif. Dengan sikap disiplin kerja para pegawai maka akan tercipta sebuah pelayanan tepat waktu, secara tidak langsung siswa akan merasakan kepuasan dalam pelayanan jasa tersebut. Faktor lain yang diduga peneliti mempengaruhi pelayanan siswa adalah sikap empati yang dimiliki oleh pegawai tata usaha.

Empati merupakan salah satu kecakapan seseorang dalam memahami pikiran dan perasaan orang lain, sedemikian rupa sehingga seseorang itu bisa mengetahui apa yang dipikirkan dan dirasakan orang lain itu, dan dan selanjutnya seseorang itu dapat bersikap bijak sesuai dengan pikir, perasaan dan keinginan orang lain tersebut tanpa mengorbankan emosi dan perasaan orang lain. Dalam melakukan pelayanan tata usaha, seorang pegawai tata usaha harus mampu memahami dan menempatkan diri kepentingan yang harus dipenuhi oleh setiap konsumen atau siswa agar tercipta sebuah pelayanan yang lancar serta siswa merasa terpenuhi kepentingannya.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara di smk palebon semarang pada tanggal 18 januari 2016 (pukul 10.00 – 12.45 wib) dengan lima siswa dari kelas x dan xi administrasi perkantoran tahun 2015/2016, diketahui keberadaan tata usaha sekolah sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kegiatan sekolah. Siswa memperoleh informasi dari tata usaha. Keberadaan tata usaha di sekolah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi siswa. Tetapi pada kenyataanya, peneliti menemukan bahwa siswa masih mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan di tata usaha smk palebon semarang. Ketidakpuasan siswa dapat dilihat dari indikator pelayanan dibawah ini (Tabel 1).

Pelayanan juga membutuhkan komunikasi antara pegawai tata usaha dengan siswa, siswa menilai pegawai tata usaha tidak

mudah untuk berbaur. Selain itu, siswa juga menyatakan bahwa pegawai tata usaha kurang ramah dengan siswa baik dalam hal pelayanan maupun di luar hal pelayanan. Sebagai seorang pegawai tata usaha seharusnya memiliki kemampuan dalam berinteraksi dan komunikasi yang baik sehingga dapat memuaskan pelanggan(siswa).Pelayanan diduga dipengaruhi kedisiplinan kerja baik dari segi pegawai tata

usaha dalam mematuhi peraturan maupun pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Berdasarkan pernyataan beberapa siswa, kedisiplinan pegawai tata usaha sudah baik ditunjukkan dengan pegawai tata usaha berpenampilan sesuai dengan aturan, seperti memakai seragam dan memakai sepatu dalam jam kerja. Pegawai tata usaha juga membuka pelayanan sesuai jam sekolah.

**Tabel 1.** Kesan siswa terhadap pelayanan tata usaha di SMK Palebon Semarang

Indikator	Penilaian
Keandalan	1. Masih adanya karyawan yang memberikan informasi kurang jelas kepada siswa.
Cepat tanggap	1. Pegawai tata usaha kurang tanggap dalam memenuhi kebutuhan siswa 2. Pegawai tata usaha kurang cepat dalam pelayanan administrasi karena kurangnya kemampuan pegawai dalam menguasai komputer.
Jaminan	1. Masih adanya karyawan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan
Kasat mata	1. Penampilan pegawai tata usaha sudah rapi 2. Peralatan diruang tata usaha sudah cukup lengkap.

Sumber : Data Wawancara Observasi Awal Smk Palebon Semarang

Selanjutnya diketahui bahwa pemberian pelayanan pegawai tata usaha masih lambat atau kurang cepat, misalnya dalam proses pengurusan surat. Selain itu, seharusnya seorang pegawai tata usahadalam pelaksanaan tugasnya mampu memanfaatkan tik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk kelancaran pelaksanaan administrasi sekolah, namun kenyataannya masih ada pegawai yang belum memanfaatkan tik dengan optimal. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaiannya.

Siswa merupakan salah satu komponen yang berhubungan langsung dengan pelayanan pegawai tata usaha, dimana tata usaha merupakan suatu bagian dari sekolah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar dan sesuai dengan yang direncanakan. Siswa mendapatkan pengalaman dan informasi yang bermacam-macam mengenai pelayanan pegawai tata usaha serta interaksi yang beraneka ragam dengan para pegawai tersebut. Pengamatan siswa melalui penginderaan masing-masing mengenai kesan akan menimbulkan tanggapan atau penilaian sejauh mana pelayanan pegawai tata usaha yang diberikan. Oleh karena itu, dari respon siswa

untuk menjadi pandangan peningkatan pelayanan tata usaha untuk lebih baik. Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan siswa smk palebon semarang”. Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi non formal pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang?
3. Apakah ada pengaruh disiplin kerja pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang?
4. Apakah ada pengaruh kompetensi pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang?
5. Apakah ada pengaruh empati pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang?

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diketahui tujuan dari penelitian yaitu : Untuk mengetahui adanya pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang Untuk mengetahui adanya pengaruh komunikasi non formal pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang, untuk mengetahui adanya pengaruh disiplin kerja pelayanan pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang, untuk mengetahui adanya pengaruh kompetensi pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang, untuk mengetahui adanya pengaruh empati pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang.

Landasan teori yang dicantumkan pada pelayanan menurut Kotler dalam Laksana, Fajar (2008;85) menyatakan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun". Pakar ekonomi lainnya, menurut bermen dalam Laksana, Fajar (2008;86) menyatakan komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang, untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan para perusahaan dengan dan industri sbagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya".Hal ini menjelaskan pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Febriarti (2015) pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan konsumen Menurut Mukaromah (2013) pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan yang berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai mutu yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat di tetapkan standar

baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Lokasi penelitian akan dilaksanakan di SMK Palebon Semarang. Metode penelitian menurut Sugiyono (2012:6) adalah "Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan". Data dalam penelitian ini akan diolah dan hasilnya berupa angka dengan analisis deskriptif persentase, alat untuk mengolah menggunakan SPSS.

Penentuan jumlah sampelyaitu menggunakan teknik *proportionate stratified randomnessampling* dimana dalam mengambil sampeldengan cara Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Penentuanjumlah sampel yang mewakili populasi secarakeseluruhan menggunakan pendapat Slovinpemakaian rumus tersebut mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal dengan kesalahan pengambilan sampel 5%, sehingga diperoleh 144 siswa sebagaisampel dalam penelitian ini.

Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah komunikasi non formal (X1), dengan indikator intensitas interaksi sosial, akurasi informasi, kepuasan pelayanan. Variabel dsiplin kerja (X2) dengan indikator ketaata, efektivitas waktu, tingkat tanggungjawab, dan tingkat absensi. Variabel kompetensi pegawai (X3), dengan indikator kompetensi kepribadian, kompeensi sosial dan kompetensi teknis.. Selanjutnya variabel empati (X4) dengan indikator perhatian secara individu, melayani enuh perhatian dan mengerti kebutuhan tamu. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah pelayanan dengan indikatorkeandalan, cepat tanggap, jaminan dan kasat mata. Metode pengumpulan data

dalam penelitian ini adalah metode angket dan dokumentasi. Metode angket ini digunakan untuk memperoleh data tentang komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati terhadap pelayanan siswa dengan bantuan program *SPSS For Windows Release 16*. Untuk uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan teorimenurut Suharsimi (2006:168) menyatakan bahwa “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah”. Sedangkan untuk uji reliabilitas menurut Ghazali (2011:46) menyatakan bahwa, “Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Jika nilai *Cronbach's* > 0,70 maka kuesioner yang diuji coba terbukti reliabel”. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya) dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian. Uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS 16, angket (kuesioner) dikatakan reliabel jika *r* hitung lebih besar dari 0,70.

Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda pada analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Sedangkan pada uji hipotesis yaitu: uji simultan, uji parsial, koefisien determinasi simultan dan koefisien determinasi parsial. Menurut Ghazali (2011,64) uji statistik *f* pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji *f* dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati

mempunyai pengaruh terhadap variabel pelayanan. Cara yang digunakan untuk uji *f* yaitu: dengan melihat probabilitas signifikan dari nilai *f* pada tingkat signifikan sebesar 5%. Kemudian uji *t* menurut Ghazali (2011,74) Uji statistik *t* pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian hipotesis secara parsial ini dimaksudkan untuk menguji keberartian pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu komunikasi non formal ( $X_1$ ), disiplin kerja ( $X_2$ ), kompetensi pegawai ( $X_3$ ) dan empati ( $X_4$ ) terhadap pelayanan siswa ( $Y$ ). Penggunaan hipotesis (uji *t*) menggunakan bantuan program SPSS. Caranya dengan membandingkan nilai probabilitas dengan taraf signifikansi 5% (0,05). Selanjutnya koefisien determinasi simultan maksudnya adalah koefisien determinasi akan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (pelayanan), jika nilai  $R^2$  kecil maka kemampuan variabel independen (komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati) dalam menjelaskan variabel terikat (pelayanan) sangat terbatas. Namun jika nilai  $R^2$  mendekati 1 maka kemampuan variabel independen (komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (pelayanan).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada 5, yaitu: 1) Ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang 2) Ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi non formal terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang. 3) Ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja, terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang. 4) Ada

pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang. 5). Ada pengaruh positif dan signifikan empati pegawai tata usaha terhadap

pelayanan siswa SMK Palebon Semarang Hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS For Windows Release 16* diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>			
	Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients
		B	Beta
1	(Constant)	1.775	
	X1	0.277	0.298
	X2	0.123	0.163
	X3	0.285	0.273
	X4	0.39	0.314

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data pada SPSS 16

Tabel diatas menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 1,775 + 0,277 X_1 + 0,123 X_2 + 0,285 X_3 + 0,39 X_4.$$

Persamaan regresi berganda diatas mempunyai makna sebagai berikut :Konstanta sebesar 1,775. Jika variabel komunikasi non formal (X1), disiplin kerja (X2), kompetensi pegawai (X3) dan empati (X4), nilainya adalah 0, maka pelayanan (Y) nilainya adalah sebesar 1,775. Artinya, apabila komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati tidak ada maka pelayanan siswa di SMK Palebon Semarang akan mengalami kenaikan sebesar 1,775

Sedangkan koefisien komunikasi non formal  $X_1 = 0,277$ . Jika variabel komunikasi non formal mengalami kenaikan sebesar 1% sementara disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati bernilai tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pelayanan sebesar 0,277. Harga koefisien regresi positif menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi non formal terhadap pelayanan adalah pengaruh positif, artinya setiap kenaikan 1% komunikasi non formal, akan diikuti kenaikan pelayanan sebesar 0,277 pada konstanta 1,775.. Kemudian koefisien  $X_2 = 0,123$ . Jika variabel disiplin kerja mengalami kenaikan sebesar 1% sementara

komunikasi non formal, kompetensi pegawai dan empati bernilai tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pelayanan sebesar 0,123. Harga koefisien regresi positif menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan adalah pengaruh positif, artinya setiap kenaikan 1% disiplin kerja, akan diikuti kenaikan pelayanan sebesar 0,123 pada konstanta 1,775. Kemudian koefisien  $X_3 = 0,285$ . Jika variabel kompetensi pegawai mengalami kenaikan sebesar 1% sementara komunikasi non formal, disiplin kerja dan empati bernilai tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pelayanan sebesar 0,285. Harga koefisien regresi positif menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan adalah pengaruh positif, artinya setiap kenaikan 1% kompetensi pegawai, akan diikuti kenaikan pelayanan sebesar 0,285 pada konstanta 1,775. Uji F dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang. Uji hipotesis berdasarkan uji simultan, uji parsial, koefisien determinasi simultan, dan koefisien determinasi parsial.

**Uji Simultan (Uji F):** apabila signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, sedangkan apabila signifikansi  $> 0,05$   $H_a$  ditolak hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel dibawah ini (Tabel 3).

Berdasarkan tabel ANOVA diatas dapat dilihat bahwa  $F = 57.601$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang artinya  $F$  hitung signifikan. Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa, hipotesis pada  $H_1$  dalam penelitian yang berbunyi “Ada pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan

siswa SMK Palebon Semarang”, *diterima*. Sedangkan Uji Parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel *independent* mempengaruhi variabel *dependent* secara signifikan atau tidak. Hasil output dari SPSS adalah sebagai berikut (Tabel 4).

**Tabel 3** Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	1542.92	4	385.731	57.601	.000 <sup>a</sup>
1	Residual	930.826	139	6.697		
	Total	2473.75	143			

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data pada SPSS 16

**Tabel 4** Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>			
	Model	T	Sig.
1	(Constant)	0.704	0.483
	X1	4.456	0.000
	X2	2.344	0.020
	X3	4.606	0.000
	X4	5.276	0.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Pengolahan di SPSS 16

Hasil uji t yang tercantum pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Hasil uji t atau uji parsial untuk variabel komunikasi non formal ( $x_1$ ) diperoleh t hitung = 4.456 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil ini menunjukkan t hitung signifikan, maka hipotesis kerja pada  $h_2$  yang berbunyi “ada pengaruh komunikasi non formal terhadap pelayanan siswa smk palebon semarang”, *diterima*. Hasil uji t untuk variabel disiplin kerja ( $x_2$ ) diperoleh t hitung = 2,344 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan t hitung signifikan, maka hipotesis kerja pada  $h_3$  yang berbunyi “ada pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan siswa smk palebon semarang”, *diterima*. Hasil uji t untuk variabel kompetensi pegawai ( $x_3$ ) diperoleh t hitung =

4.606 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan t hitung signifikan, maka hipotesis kerja pada  $h_4$  yang berbunyi “ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan siswa smk palebon semarang”, *diterima*. Hasil uji t untuk variabel empati ( $x_4$ ) diperoleh t hitung = 5,276 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan t hitung signifikan, maka hipotesis kerja pada  $h_5$  yang berbunyi “ada pengaruh empati terhadap pelayanan siswa smk palebon semarang”, *diterima*.

#### Koefisien Determinasi Simultan

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati terhadap

elayanan siswa SMK Palebon Semarang. Hasil pengujian dengan perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan komputer program SPSS dan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut :

**Tabel 5.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ )

<b>Model Summary</b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	.790 <sup>a</sup>	0.624	0.613	2.58778

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Sumber : Data Pengolahan SPSS 16

Pada tabel diatas diperoleh nilai adjusted  $r^2 = 0,613 = 61,3\%$ . Hal ini menunjukkan besarnya variabel independen komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen pelayanan siswa SMK Palebon Semarang sebesar 61,3% dan sisanya 38,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **Koefisien Determinasi Parsial**

Besarnya kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial diketahui melaluo koefisien determinasi parsial ( $r$ ). Hasil pengujian dengan perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan komputer program spss 16. Hasil pengjian akan dijelaskan pada tabel 6 sebagai berikut :

**Tabel 6.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>		<b>Correlations</b>		
<b>Model</b>		<b>Zero-order</b>	<b>Partial</b>	<b>Partial<sup>2</sup></b>
1	(Constant)			
	X1	0.624	0.354	12.5%
	X2	0.6	0.195	3.8%
	X3	0.559	0.364	13.2%
	X4	0.596	0.408	16.6%

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa besarnya nilai partial pada variabel komunikasi non formal = 0,354, sehingga besarnya pengaruh variabel komunikasi non formal terhadap pelayanan yaitu  $0,354^2 \times 100\% = 12,5\%$ . Besarnya nilai partial pada variabel disiplin kerja = 0,194, sehingga besarnya pengaruh variabel disiplin kerja terhadap pelayanan yaitu  $0,194^2 \times 100\% = 3,8\%$ . Besarnya nilai partial pada variabel kompetensi pegawai = 0,364, sehingga besarnya pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap pelayanan yaitu  $0,364^2 \times 100\% = 13,2\%$ . Besarnya nilai partial pada variabel empati = 0,408, sehingga

besarnya pengaruh variabel empati terhadap pelayanan yaitu  $0,408^2 \times 100\% = 16,6\%$ . Dari perhitungan tersebut menunjukkan bahwa variabel empati memberikan pengaruh paling besar terhadap pelayanan dibandingkan dengan variabel komunikasi non formal, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai.

#### **Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Komunikasi non formal dalam katgori baik, Deskripsi komunikasi non formal pada tiap-tiap indikator secara rinci dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 7.** Deskripsi komunikasi non formal pada tiap-tiap indikator

No	Indikator	Skor Empiris	Skor ideal	Persentase skor	Kriteria
1	Intensitas Interaksi Sosial	999	1440	69.4%	B
2	Akurasi Informasi	1487	2160	68.8%	B
3	Kepuasan pelayanan	1465	2160	67.8%	CB

Sumber : Data penelitian yang diolah tahun 2016

Dari tabel di atas diperoleh keterangan indeks persentase indikator intensitas interaksi sosial adalah 69,4% dan termasuk dalam kategori baik, indeks persentase untuk indikator akurasi informasi adalah 68,8% dan termasuk dalam kategori baik, indeks persentase untuk indikator kepuasan pelayanan adalah 67,8%

dan termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil ini menunjukkan komunikasi non formal termasuk dalam kategori baik. Sedangkan pada disiplin pegawai dikategorikan baik. Deskripsi disiplin kerja pada tiap-tiap indikator secara rinci dapat dilihat pada table dibawah ini.

**Tabel 8.** Deskripsi disiplin kerja pada tiap-tiap indikator

No	Indikator	Skor Empiris	Skor ideal	Persentase skor	Kriteria
1	Ketaatan	1453	2160	67.3%	CB
2	Efektivitas waktu	1031	1440	71.6%	B
3	Tingkat tanggungjawab	1550	2160	71.8%	B
4	Tingkat Absensi	1623	2160	75.1%	B

Sumber : Data penelitian yang diolah tahun 2016

Dari tabel di atas diperoleh keterangan indeks persentase indikator ketaatan sebesar 67,3% dan termasuk dalam kategori cukup baik, indeks persentase efektivitas waktu sebesar 71,6%% dan termasuk dalam kategori baik, indeks persentase untuk indikator tingkat tanggungjawab sebesar 71,8% dan termasuk dalam kategori baik, indeks persentase indikator

tingkat absensi sebesar 75,1% dan termasuk dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan disiplin kerja di lingkungan sekolah termasuk dalam kategori baik pada tiap-tiap aspek. Kemudian untuk kompetensi pegawai dikategorikan cukup. Deskripsi kompetensi pegawai pada tiap-tiap indikator secara rinci dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 9.** Deskripsi kompetensi pegawai pada tiap-tiap indikator

No	Indikator	Skor Empiris	Skor ideal	Persentase skor	Kriteria
1	Kompetensi Kepribadian	2088	3600	58.0%	CB
2	Kompetensi Sosial	2148	3600	59.7%	CB
3	Kompetensi Teknis	1863	2880	64.7%	CB

Sumber : Data penelitian yang diolah tahun 2016

Dari tabel diatas diperoleh keterangan indeks persentase indikator kompetensi kepribadian adalah 58% dan termasuk dalam kategori baik, indeks persentase untuk indikator kompetensi sosial adalah 59,7% dan termasuk dalam kategori baik. Untuk indikator kompetensi teknis adalah 64,7% dan termasuk

dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan kompetensi pegawai dalam kategori cukup pada tiap-tiap aspek. Sedangkan empati dikategorikan cukup. Deskripsi empati pegawai pada tiap-tiap indikator secara rinci dapat dilihat pada table dibawah ini.

**Tabel 10.** Deskripsi empati pegawai pada tiap-tiap indikator

No	Indikator	Skor Empiris	Skor ideal	Persentase skor	Kriteria
1	Perhatian secara individu	1399	2160	64.8%	CB
2	Melayani penuh perhatian	1415	2160	65.5%	CB
3	Mengerti kebutuhan tamu	950	1440	66.0%	CB

Sumber : Data penelitian yang diolah tahun 2016

Dari tabel di atas diperoleh keterangan indeks persentase indikator perhatian secara individu adalah 64,8% dan termasuk dalam kategori cukup baik, indeks persentase untuk indikator melayani penuh perhatian adalah 65,5% dan termasuk dalam kategori cukup baik. Untuk indikator mengerti kebutuhan tamu adalah 66% dan termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil ini menunjukkan empati pegawai dalam kategori cukup baik pada tiap-tiap aspek.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 16 menunjukkan bahwa secara partial ada pengaruh antara komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang yang ditunjukkan dengan diperolehnya  $t_{hitung}$  dari masing-masing variabel yaitu untuk variabel komunikasi non formal (X1) sebesar 4,456 dengan signifikansi 0,000, variabel disiplin kerja (X2) sebesar 2,344 dengan signifikansi 0,020, variabel kompetensi pegawai (X3) sebesar 4,606 dengan signifikansi 0,000, dan variabel empati (X4) sebesar 5,276 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi yang diperoleh dari semua variabel independen kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai  $t$  yang diperoleh tersebut signifikan.

Besarnya pengaruh komunikasi non formal terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang adalah sebesar 12,5% yang diperoleh dari hasil koefisien determinasi partial. Sedangkan jika dilihat dari hasil uji hipotesis secara partial, nilai  $t$  hitung (lampiran 10, halaman 164) untuk variabel komunikasi non formal (X1) adalah 4,456 dengan signifikansi < 0,05 yang artinya nilai  $t$  hitung signifikan dan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh komunikasi non formal terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang” diterima. Hal

ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rosyid, Baharudin (2013) yang menunjukkan secara partial komunikasi non formal mempunyai pengaruh yang positif terhadap pelayanan dengan perolehan  $t$  hitung 2,63 dengan  $t$  table 2,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa komunikasi non formal diperlukan untuk mendukung pelayanan.

Besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang adalah sebesar 3,8% yang diperoleh dari hasil koefisien determinasi partial. Sedangkan jika dilihat dari hasil uji hipotesis secara partial, nilai  $t$  hitung (lampiran 10, halaman 164) untuk variabel disiplin kerja (X2) adalah 2,344 dengan signifikansi < 0,020 yang artinya nilai  $t$  hitung signifikan dan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan SMK Palebon Semarang” diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Febriati, Puspita Nartika (2015) yang menunjukkan secara partial disiplin kerja berkontribusi positif terhadap pelayanan yang dapat dilihat dari uji  $t$  hitung sebesar 0,222 dengan nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa disiplin kerja diperlukan untuk mendukung pelayanan siswa.

Besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan SMK Palebon Semarang adalah sebesar 13,2% yang diperoleh dari hasil koefisien determinasi partial. Sedangkan jika dilihat dari hasil uji hipotesis secara partial, nilai  $t$  hitung (lampiran 10, halaman 164) untuk variabel kompetensi pegawai (X3) adalah 4,606 dengan signifikansi < 0,000 yang artinya nilai  $t$  hitung signifikan dan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan SMK Palebon Semarang” diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang telah

dilakukan oleh Febriati, Puspita Nartika (2015) yang menunjukkan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan siswa yang dapat dilihat dari uji t hitung sebesar 0,449 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai juga diperlukan untuk mendukung pelayanan siswa.

Besarnya pengaruh empati terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang adalah sebesar 16,66% yang diperoleh dari hasil Koefisien Determinasi Partial. Sedangkan jika dilihat dari hasil uji hipotesis secara partial, nilai t hitung (lampiran 10, halaman 164) untuk empati (X4) adalah 5,276 dengan signifikansi < 0,000 yang artinya nilai t hitung signifikan dan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh empati terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang” diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Harimurti, Krisna (2013) yang menunjukkan empati berpengaruh positif terhadap pelayanan yang dapat dilihat dari perolehan angka *adjusted R Square* Model 1 menunjukkan 27,2% berpengaruh terhadap pelayanan. Dengan demikian menunjukkan bahwa empati juga diperlukan untuk mendukung pelayanan siswa. Tabulasi data mengenai empati (lampiran 8, halaman 149) menunjukkan bahwa empati dilihat dari beberapa indikator antara lain: perhatian secara individu, melayani penuh perhatian dan mengerti kebutuhan tamu dalam kategori cukup baik yakni sebesar 65%.

Dalam hal ini, pegawai tata usaha memberikan perhatian secara individu kepada siswa, pegawai tata usaha juga memberikan rasa nyaman kepada siswa saat proses pelayanan, dan pegawai tata usaha selalu siap melayani kepentingan siswa. Dari ketiga indikator pada empati tersebut, persentase terendah berada pada indikator melayani penuh perhatian sebesar 62% yang berada pada item soal nomor 50 dengan pernyataan “Pegawai tata usaha memberikan pelayanan kepada siswa melalui gaya bicara yang jelas”, hal ini dapat diartikan bahwa dalam melakukan pelayanan, cara berbicara pegawai tata usaha masih kurang

jelas sehingga menyebabkan siswa tidak terlalu paham dengan informasi yang diberikan. Dan persentase tertinggi pada variabel empati terletak pada item soal nomor 51 dengan persentase sebesar 70% dengan pernyataan “Pegawai tata usaha selalu bersikap sopan”, artinya pegawai tata usaha sudah melayani dengan baik ditunjukkan dengan sikapnya yang sopan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan aplikasi SPSS dalam analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang yang ditunjukkan melalui hasil perolehan  $F_{hitung}$  sebesar 57.601 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai F yang diperoleh signifikan. Besarnya pengaruh komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang secara simultan dapat dilihat dari hasil nilai  $R^2$ . Berdasarkan perhitungan dalam Koefisien Determinasi Simultan diperoleh  $R^2$  sebesar 61,3% dan sisanya sebesar 38,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : 1). Ada pengaruh secara simultan antara komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai tata usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang. 2). Ada pengaruh positif secara partial antara komunikasi non formal pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang. 3). Ada pengaruh positif secara partial antara disiplin kerja pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang. 4). Ada pengaruh positif secara partial antara kompetensi pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang. 5). Ada pengaruh positif secara

partial antara empati pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djarkasih. 2009. *Organizations*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. Ilmu Komunikasi: Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Andi.
- Febriarti, Puspita Nartika. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal*, 4 (1) : 141-150
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2001. Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi. Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T Hani. 2011. Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFYOGYAKARTA
- Harimurti, Krisna. Analisis Pengaruh Ketanggapan Karyawan, Empati Karyawan, Empati Karyawan dan Keandalan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan serta Dampaknya Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi pada Grest House Griya Bougenville Semarang). Universitas Diponegoro. 2013
- Ismerisa. Pengaruh Pelayanan Unit Pelayanan Listrik Pintar Terhadap Kepuasan Pelanggan PT .PLN (Persero) Area Yogyakarta. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. 2013.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Handoko, T Hani.. 2011. Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta : BPFYOGYAKARTA.
- Mathis, Robert L. Dan Jackson, John H. 2002. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat
- Mukaromah, Siti. 2013. “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak”. *Economic Education Analysis Journal*, 6 (1) : 139-151
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*. 2008. Jakarta: Biro Hukum dan Organisasi Departemen Pendidikan Nasional.
- Rangkuti. Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rosen, Emanuel. 2004. Kiat Pemasaran dari Mulut ke Mulut (Zoelkifli). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Rosyid, Baharudin. Komunikasi Organisasi Formal dan Komunikasi Organisasi Informal Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Gudang-Ajong Gayasan Jember. Universitas Jember. 2012
- Semovitz, Andy. 2006. *Word of Mouth Marketing, How Smart Companies Get People*. Chicago: Publishing South Wacker Drive.
- Setiawati, Agus. Wasesa, Ikhsan dkk. 2007. Empati. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sopiah. 2008. Perilaku Organisasional. Yogyakarta CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Servis Management*. Yogyakarta: Andi
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta. 2003. Diperbanyak oleh Departemen Agama.
- Wibowo. 2004. Manajemen Kinerja. Jakarta : Rajawali Pers.
- Widodo. 2001. Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.