

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PEGAWAI TATA USAHA DI SMP NEGERI SE-KOTA SALATIGA****Aan Ikhsananto<sup>✉</sup>, Hengky Pramusinto**

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

**Info Artikel***Sejarah Artikel:*

Diterima Mei 2016  
Disetujui Mei 2016  
Dipublikasikan  
Juni 2016

*Keywords:*

*Competence Officer; Office Facilities; Information Technology; Minimum Service Standards (SPM).*

**Abstrak**

Pegawai tata usaha memiliki tugas-tugas pelayanan yang berhubungan dengan banyak orang di lingkungan sekolah. Observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) masih kurang. Melalui peningkatan kompetensi pegawai diharapkan dapat memenuhi standar pelayanan minimal pegawai tata usaha di sekolah. Pemanfaatan fasilitas kantor juga diharapkan dapat menunjang standar pelayanan minimal. Selain itu ketersediaan teknologi informasi diharapkan penerapan standar pelayanan minimal dapat semakin meningkat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan teknologi informasi berpengaruh terhadap penerapan SPM pegawai tata usaha. Variabel dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2) dan teknologi informasi (X3) sebagai variabel bebas serta standar pelayanan minimal (Y) sebagai variabel terikatnya. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tata usaha (TU) di SMP Negeri Se-Kota Salatiga, berjumlah 54 pegawai. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis data dapat menggunakan regresi berganda bantuan SPSS, asumsi klasik, dan analisis deskriptif persentase. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan standar pelayanan minimal pegawai.

**Abstract**

*Clerical employee has service tasks associated with many people in the school environment. Preliminary observations conducted by researchers showed that the application of the Minimum Service Standards (SPM) is still lacking. By improving the competence of employees is expected to meet minimum service standards in school administration employees. The usefulness of office facilities are also expected to support the minimum service standards. Besides the availability of information technology is expected implementation of minimum service standards can be increased. The aim of this riset was to determine whether the employee competence, office facilities, and information technology affect the application of SPM clerical employees. The variables in this riset is the employee competence (X1), office facilities (X2) and information technology (X3) as the independent variable and the minimum service standards (Y) as the dependent variable. The sample in this riset were all employees of administration (TU) in SMP Se-Salatiga, totaling 54 employees. The data collection method used is the method of documentation, interviews, and questionnaires. Data analysis techniques can use multiple regression SPSS, classical assumptions and percentage descriptive analysis. Results of this riset can be concluded that the competence of employees, office facilities, information technology and significant positive effect on the application of minimum service standards of employees.*

© 2016 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: [aanikhsananto@gmail.com](mailto:aanikhsananto@gmail.com)

p-ISSN 2252-6544

e-ISSN 2502-356X

## PENDAHULUAN

Pegawai tata usaha sekolah mempunyai peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Febriani (2014:606), "Tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggara sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah".

Hal tersebut menggambarkan bahwa pegawai tata usaha memiliki tugas-tugas yang berhubungan dengan banyak orang di lingkungan sekolah, khususnya guru.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, serta keramah-tamahan dalam pelayanan. Penampilan dari pegawai pemberi pelayanan merupakan kesan awal yang akan memberikan persepsi pertama tentang pelayanan yang akan diberikan selanjutnya.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal mengemukakan bahwa,

"Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM didefinisikan sebagai ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan

wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal".

Upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia salah satunya adalah dengan dicanangkan aturan Standar Pelayanan Minimal yang nantinya akan bermuara pada pencapaian Standar Nasional Pendidikan. Selaras dengan cita-cita bangsa Indonesia yaitu mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Sekolah menengah pertama merupakan jenjang pendidikan yang berada pada kategori pendidikan dasar. Sekolah menengah pertama ini sebagai pondasi untuk menanamkan semangat anak-anak bangsa untuk mengenyam pendidikan agar menjadi insan yang lebih mulia dalam mengarungi kehidupan yang semakin maju dan berkembang. Dimana dalam Undang-undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 17 tentang pendidikan dasar ayat (1) dan (2) berbunyi:

(1) Pendidikan dasar merupakan jenjang pendidikan yang melandasi jenjang pendidikan menengah. (2) Pendidikan dasar berbentuk sekolah dasar (SD) dan madrasah ibtidaiyah (MI) atau bentuk lain yang sederajat serta sekolah menengah pertama (SMP) dan madrasah tsanawiyah (MTs), atau bentuk lain yang sederajat.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada tanggal 11 Maret 2015 di kota Salatiga, bahwa Sekolah Menengah Pertama (SMP) terbagi menjadi SMP Negeri dan SMP Swasta. Untuk SMP Negeri terdiri dari 10 Sekolah, antara lain:

**Tabel 1.** Daftar Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri Se-Kota Salatiga

No	Nama Sekolah	Kriteria Sekolah	Alamat Sekolah
1.	SMP N 1 Salatiga	Sekolah Standar Nasional (SSN)	Jl. Kartini no. 24, Salatiga
2.	SMP N 2 Salatiga	Sekolah Standar Nasional (SSN)	Jl. Kartini no. 26, Salatiga
3.	SMP N 3 Salatiga	Sekolah Standar Nasional (SSN)	Jl. Stadion no. 4, Mangunsari, Salatiga
4.	SMP N 4 Salatiga	Sekolah Potensial	Jl. Pattimura no. 47, Salatiga
5.	SMP N 5 Salatiga	Sekolah Potensial	Jl. Bima no. 10, Dukuh, Salatiga
6.	SMP N 6 Salatiga	Sekolah Standar Nasional (SSN)	Jl. Tegalrejo Raya, Salatiga
7.	SMP N 7 Salatiga	Sekolah Potensial	Jl. Setiaki no. 15, Salatiga
8.	SMP N 8 Salatiga	Sekolah Potensial	Jl. Argo Tunggal, Salatiga
9.	SMP N 9 Salatiga	Sekolah Potensial	Jl. Pemuda 7-9, Salatiga
10.	SMP N 10 Salatiga	Sekolah Potensial	Jl. Argomulyo, Tegalrejo, Salatiga

Sumber: Data Observasi diolah tahun 2015

SMP dituntut memiliki prestasi yang patut dibanggakan baik dalam bidang akademis maupun non akademis. Hal ini merupakan indikator dari pelaksanaan manajemen yang baik, karena pengelolaan manajemen sekolah yang baik merupakan indikator ketercapaian pelaksanaan standar pendidikan yang akhirnya akan berujung pada pencapaian pelaksanaan standar pelayanan minimal pendidikan. Harapan dari semua itu adalah meningkatnya mutu pendidikan. Kegiatan pelaksanaan manajemen pendidikan di Sekolah Menengah Pertama adalah untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal Pendidikan. Pengelolaan satuan pendidikan SMP dilaksanakan berdasarkan SPM dengan prinsip manajemen berbasis sekolah/madrasah. SPM dalam bidang pendidikan adalah tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan yang diselenggarakan daerah.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di kantor Tata Usaha (TU) dengan kriteria Sekolah Standar Nasional (SSN) yaitu SMP N 1 Salatiga, SMP N 2 Salatiga, SMP N 3 Salatiga dan SMP N 6 Salatiga, serta kriteria sekolah potensial yang diwakili oleh SMP N 7 Salatiga dan SMP N 9 Salatiga pada tanggal 11 Maret 2015 - 18 Maret 2015, ditemukan bahwa pegawai Tata Usaha masih ada yang memiliki tingkah laku yang kurang sopan/baik, berdasarkan wawancara kepada siswa di SMP N 7 Salatiga yaitu Andi Zufahmi, Devi Maulinda, dan Dida Malahayati mengungkapkan bahwa, terkadang mereka harus bertegur sapa dahulu untuk mengawali pembicaraan dengan petugas. Dalam hal cara menyampaikan juga masih kurang baik, Yusalma Risqi Wibowo siswa SMP N 1 Salatiga menerangkan bahwa, tidak selalu pelayanan tersebut cepat, beberapa kali pelayanan membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Devi Maulinda siswa SMP N 7 Salatiga menambahkan, petugas masih ada yang kurang mengenakkan hati, misalnya ketika siswa bertanya tetapi tidak dijawab, pelayanan belum cepat dan belum sepenuhnya memuaskan. Waktu penyampaian informasi secara tepat waktu masih kurang, seperti yang disampaikan Yusalma Rizqi Wibowo siswa

SMP N 1 Salatiga, Yosafat Sigit Dwi Arsena siswa SMP N 3 Salatiga, Erik Oktaviyanto dan Surya Adi Tri siswa SMP N 9 Salatiga, mereka menyampaikan bahwa, petugas masih menunda-nunda dalam hal pengarahan dan pemberian informasi, sehingga informasi yang didapat tidak tepat waktu. Selain itu keramahmatan petugas TU masih kurang, Adek Akbar Zahid siswa SMP N 1 Salatiga menjelaskan bahwa, walaupun petugas TU sudah ramah dan jelas, tapi ada beberapa yang kurang ramah, Yosafat Sigit Dwi Arsena siswa SMP N 3 Salatiga menambahkan bahwa, ada juga petugas yang tidak ramah. Pernyataan tersebut kurang sesuai dengan layanan yang seharusnya diterima, selaras dengan pernyataan Moenir (2002:197) bahwa,

“Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan (d) keramahmatan.”

Berhasil tidaknya layanan dalam memberikan kepuasan tergantung pada kemampuan organisasi dan pegawainya memenuhi harapan pengguna jasa. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan kantor TU khususnya di SMP Negeri Se-Kota Salatiga. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Finch & Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) bahwa,

“Kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”.

Hasil observasi mengenai kompetensi pegawai terdapat kendala yaitu beberapa pegawai TU sekolah belum mempunyai kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan performa yang baik dan memuaskan. Contoh sederhana ialah masih banyak pegawai TU sekolah yang belum

menguasai komputer dengan baik untuk urusan administrasi TU sekolah. Padahal hampir seluruh administrasi sekolah saat ini menggunakan komputer. Hal ini menunjukkan kompetensi pegawai diduga memiliki peran penting dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal pegawai.

Sekolah sebagai penyedia layanan jasa pendidikan, apabila fasilitas kantor yang tersedia dapat difungsikan dengan baik, maka dapat memudahkan pekerjaan pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2002:280), "Fasilitas adalah segala yang memudahkan".

Fasilitas kantor tidak hanya mengenai ketersediaan peralatan dan perlengkapan saja, namun pemanfaatan fasilitas oleh pegawai sesuai dengan fungsinya akan membantu menyelesaikan pekerjaan pegawai. Moenir (2002:119) menyatakan bahwa,

"Sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan".

Pemanfaatan fasilitas kantor yang baik bagi pegawai akan menunjang ketercapaian pelaksanaan SPM, sedangkan untuk pengguna layanan jasa akan memberikan kepuasan ketika proses layanan berlangsung.

Observasi mengenai fasilitas kantor menunjukkan bahwa di SMP N 3 Salatiga, SMP N 7 Salatiga dan SMP N 9 Salatiga sudah tersedia ruang kantor, namun pegawai belum bisa memanfaatkan dan mendesain tata ruang dengan baik, karena sesuai dengan pengamatan peneliti masih terdapat tempat yang dapat dimanfaatkan untuk meletakkan barang/peralatan baru daripada hanya digunakan untuk meletakkan barang yang sudah usang dan tidak digunakan kembali, seperti mesin ketik, papan nama, dan tumpukan dokumen-dokumen lama. Selain itu komputer dan laptop sudah tersedia, namun tidak dapat difungsikan secara optimal, karena beberapa pegawai masih ada yang belum mengerti fungsi di dalam program microsoft office serta peralatan pendukung lain seperti printer dan scanner. Beberapa hal itu ditengarai dapat

mempengaruhi penerapan Standar Pelayanan Minimal pegawai yang ada di masing-masing sekolah.

Selain fasilitas kantor, teknologi informasi (TI) atau *information technology (IT)* merupakan faktor lain yang diduga dapat menunjang aktivitas organisasi terutama dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Menurut Haag dan Keen dalam Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni (2003:2), "Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi".

Ketersediaan teknologi informasi yang mencakup teknologi komputer dan teknologi komunikasi memegang peranan penting dan memberikan dampak positif dalam aktivitas organisasi. Bagi pegawai, adanya TI yang memadai akan membantu menyelesaikan pekerjaan dengan baik sehingga dapat menunjang pelayanan yang baik, namun apabila ketersediaan TI yang belum memadai, produktivitas dan efisiensi kinerja pegawai akan berkurang, bahkan dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan aktivitas organisasi.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Padminingsih guru BK sekaligus membantu bidang sarana dan prasarana SMP N 9 Salatiga menyampaikan bahwa, "Hal penting yang dibutuhkan sekolah saat ini adalah Teknologi Informasi/IT". Adanya TI mempermudah pekerjaan pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan hasil yang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor dan Teknologi Informasi terhadap Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pegawai Tata Usaha (TU) di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri Se-Kota Salatiga".

### Layanan

Secara sederhana, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2002:573),

“Kata layanan berasal dari kata layan, melayani yaitu menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain”.

Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2014:2) memberikan definisi yang lebih rinci yaitu,

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan”.

### **Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum bahwa,

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal mengemukakan bahwa,

“Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM didefinisikan sebagai ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal”.

### **Kompetensi Pegawai**

Finch dan Crunkilton yang dikutip dalam buku Sudarmanto (2009:48) menjelaskan bahwa,

“Kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”.

Sutrisno (2014:203) berpendapat bahwa, “Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas

dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan”.

Sejalan dengan itu, menurut Wibowo (2014:271) menjelaskan bahwa,

“Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Menurut Wibowo (2014:273) terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

### **Fasilitas Kantor**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2002:280), “Fasilitas adalah segala yang memudahkan”.

Moenir (2002:119) menyatakan bahwa, “Sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat

utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan”.

Suharsimi dan Lia Yuliana (2009:274) menjelaskan bahwa, “Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda maupun uang. Jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana”.

### Teknologi Informasi

Menurut Martin dalam Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni (2003:2), mengemukakan bahwa,

“Teknologi Informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi.”

Definisi teknologi informasi yang diambil dari Information Technology Training Package ICA99 dalam Fauzi (2008:5) yaitu,

“Industri Teknologi Informasi didefinisikan sebagai pengembangan teknologi dan aplikasi dari komputer dan teknologi berbasis komunikasi untuk memproses, penyajian, mengolah data dan informasi”.

Menurut Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni (2003:6-8) TI dapat dikelompokkan menjadi 5 teknologi, yaitu:

1. Teknologi masukan  
Teknologi masukan (*input technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan peralatan untuk memasukkan data ke dalam sistem komputer. Misalnya keyboard dan mouse.
2. Mesin pemroses  
Mesin pemroses (*processing machine*) lebih dikenal dengan sebutan CPU (*Central Processing Unit*), mikroprosesor, atau prosesor. Contohnya prosesor yang terkenal saat ini, antara lain Pentium dan Power PC.
3. Teknologi penyimpanan  
Teknologi penyimpanan dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu memori internal (*main memory*) dan memori eksternal (*external storage*).

4. Teknologi keluaran  
Teknologi keluaran (*output technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan segala piranti yang berfungsi untuk menyajikan informasi hasil pengolahan sistem. Contohnya layar, monitor dan printer.
5. Teknologi perangkat lunak  
Perangkat lunak (software) atau program adalah deretan intruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer sehingga komputer dapat melakukan tindakan sesuai yang dikehendaki pembuatnya. Sebagai contoh, Microsoft Word merupakan contoh perangkat lunak pengolahan kata, yaitu perangkat lunak yang berguna untuk membuat dokumen, sedangkan Adobe Photoshop adalah perangkat lunak yang berguna untuk mengolah gambar.

### METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif banyak menggunakan angka yang dimulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data hingga hasil yang diperolehnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan teknologi informasi secara parsial dan simultan terhadap penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga yang berjumlah 54 orang, karena populasi penelitian kurang dari 100, maka sampel yang digunakan adalah seluruh populasi dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik non probability sampling. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kompetensi Pegawai (X1), Fasilitas Kantor (X2), dan Teknologi Informasi (X3) sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Standar Pelayanan Minimal (Y). Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan dokumentasi. Uji validitas instrumen kepada 30 responden dengan perhitungan menggunakan SPSS 16.0.

Berdasarkan uji pada 30 responden dengan taraf kesalahan 5% atau signifikansi 0,05 maka didapat  $r$  tabelnya = 0,361. Berdasarkan hasil uji validitas dari 57 butir pernyataan, item pernyataan nomor 11 dan 52 dinyatakan tidak valid dan dibuang karena sudah diwakilkan oleh item lain, sisanya 55 butir pernyataan dapat dikatakan telah valid karena pernyataan memiliki nilai  $r$ hitung >  $r$ tabel. Untuk menghitung reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 16.0. Dilihat nilai Cronbach's Alpha atau nilai koefisien reliabilitasnya. Dengan ketentuan, jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70 maka data dikatakan reliabel. Berdasarkan uji coba kuesioner diketahui bahwa untuk kuesioner kompetensi pegawai diperoleh Cronbach's alpha 0.857, untuk kuesioner fasilitas kantor diperoleh Cronbach's alpha 0.925, untuk kuesioner teknologi informasi diperoleh Cronbach's alpha 0.967 dan untuk kuesioner standar pelayanan minimal diperoleh Cronbach's alpha 0.915. Karena nilai Cronbach's alpha tiap variabel lebih besar dari 0,70 maka masing-masing variabel reliabel. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis penelitian meliputi uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji t), koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) dan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ), uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini akan dibahas mengenai deskriptif persentase, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis penelitian data, dan uji asumsi klasik dari masing-masing variabel penelitian dan pengaruh tiga variabel bebas yaitu variabel kompetensi pegawai (X1), variabel fasilitas kantor (X2), variabel teknologi informasi (X3) dengan variabel terikat standar pelayanan minimal (Y) pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kota Salatiga.

**Tabel 2.** Hasil Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai

Interval Skor	Kriteria	Jumlah	
		Frekuensi	Persentase
82%-100%	Sangat Tinggi	29	53,71%
63%-81%	Tinggi	25	46,29%
44%-62%	Rendah	0	0%
25%-43%	Sangat Rendah	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah tahun 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 29 dari 54 pegawai atau 53,71% menyatakan bahwa kompetensi pegawai dalam kategori sangat tinggi, adapun 25 dari 54 pegawai atau sebesar 46,29% termasuk dalam kategori tinggi, kemudian untuk kategori rendah dan sangat rendah tidak ada yang menjawab atau tidak ada yang mengatakan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai rendah dan sangat rendah atau 0%. Hasil rata-rata persentase analisis deskriptif variabel kompetensi pegawai masuk dalam kriteria sangat tinggi yaitu sebesar 83,70%.

**Tabel 3.** Hasil Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Kantor

Interval Skor	Kriteria	Jumlah	
		Frekuensi	Persentase
82%-100%	Sangat Baik	23	42,6%
63%-81%	Baik	31	57,4%
44%-62%	Jelek	0	0%
25%-43%	Sangat Jelek	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah tahun 2015

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebanyak 31 dari 54 pegawai atau 57,4% menjawab bahwa fasilitas kantor pegawai sudah dalam kategori baik, adapun sebanyak 23 dari 54 pegawai atau 57,4% termasuk dalam kategori sangat baik, kemudian yang termasuk kategori jelek dan sangat jelek sebesar 0% atau tidak ada pegawai yang menjawab bahwa fasilitas kantor jelek dan sangat jelek. Hasil rata-rata persentase analisis

deskriptif variabel fasilitas kantor sebesar 80,83% dalam kriteria baik.

**Tabel 4.**Hasil Deskriptif Persentase Variabel Teknologi Informasi

Interval Skor	Kriteria	Jumlah	
		Frekuensi	Persentase
82 %-100%	Sangat Baik	25	46,3%
63%-81%	Baik	29	53,7%
44%-62%	Kurang Baik	0	0%
25%-43%	Tidak Baik	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah tahun 2015

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebanyak 29 dari 54 atau 53,7% menjawab bahwa teknologi informasi pegawai sudah dalam kategori baik, adapun sebanyak 25 dari 54 pegawai atau 46,3% termasuk dalam kategori sangat baik, kemudian kategori kurang baik dan tidak baik sebesar 0% atau tidak ada pegawai yang menjawab bahwa teknologi informasi pegawai kurang baik dan tidak baik. Hasil rata-rata persentase analisis deskriptif variabel teknologi informasi sebesar 79,69% dalam kriteria baik.

Analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS for windows 16.0 diperoleh Koefisien Regresi pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-4.530	2.976		-1.522	.134		
1 X1	.414	.078	.440	5.306	.000	.571	1.752
X2	.257	.087	.326	2.941	.005	.318	3.140
X3	.213	.102	.249	2.085	.042	.275	3.643

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -4,530 + 0,414X1 + 0,257X2 + 0,213X3 + e$$

Persamaan tersebut mengandung makna bahwa:

1. Konstanta sebesar -4,530 dengan koefisien kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2), dan teknologi informasi (X3) bernilai konstan atau tetap, maka diperoleh nilai standar pelayanan minimal.
2. Koefisien kompetensi pegawai (X1) sebesar 0,414 maka perubahan variabel prediktor kompetensi pegawai (X1) sebesar satu akan mengakibatkan perubahan yang positif pada nilai standar pelayanan minimal sebesar 0,414 dimana asumsinya prediktor fasilitas kantor (X2) dan teknologi informasi (X3) besarnya tetap, sehingga prediktor kompetensi pegawai yang bernilai positif akan mempengaruhi bertambahnya

nilai standar pelayanan minimal sebesar 0,414. Sebaliknya jika terjadi penurunan satu prediktor kompetensi pegawai akan mengurangi nilai standar pelayanan minimal sebesar 0,414.

3. Koefisien fasilitas kantor (X2) sebesar 0,257 maka perubahan variabel prediktor fasilitas kantor (X2) sebesar satu akan mengakibatkan perubahan yang positif pada nilai standar pelayanan minimal sebesar 0,257 di mana asumsinya prediktor kompetensi pegawai (X1) dan teknologi informasi (X3) besarnya tetap, sehingga prediktor fasilitas kantor yang bernilai positif akan mempengaruhi bertambahnya nilai standar pelayanan minimal sebesar 0,257. Sebaliknya jika terjadi penurunan satu prediktor fasilitas kantor akan mengurangi nilai standar pelayanan minimal sebesar 0,257.

4. Koefisien teknologi informasi (X3) sebesar 0,213 maka perubahan variabel prediktor teknologi informasi (X3) sebesar satu akan mengakibatkan perubahan yang positif pada nilai standar pelayanan minimal sebesar 0,213 dimana asumsinya prediktor kompetensi pegawai (X1) dan fasilitas kantor (X2) besarnya tetap, sehingga prediktor teknologi informasi yang bernilai positif akan mempengaruhi bertambahnya nilai standar pelayanan minimal sebesar 0,213. Sebaliknya jika terjadi penurunan satuprediktor teknologi informasi akan mengurangi nilai standar pelayanan minimal sebesar 0,213.
- Uji F dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan teknologi informasi terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga secara simultan. Berikut hasil uji F disajikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 6.** Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	769.664	3	256.555	68.353	.000 <sup>a</sup>
Residual	187.669	50	3.753		
Total	957.333	53			

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

b. Dependent Variable: Y

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  nilai Fhitung sebesar 68,353 lebih besar daripada Ftabel sebesar 2,78. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini ada pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan teknologi informasi terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga. Uji t

dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan teknologi informasi terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga secara parsial. Berikut hasil analisis uji hipotesis secara parsial menggunakan bantuan program SPSS for windows release 16 yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 7.** Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan X<sub>3</sub> terhadap Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-4.530	2.976		-1.522	.134		
1 X1	.414	.078	.440	5.306	.000	.571	1.752
X2	.257	.087	.326	2.941	.005	.318	3.140
X3	.213	.102	.249	2.085	.042	.275	3.643

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi variabel kompetensi pegawai sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan thitung kompetensi pegawai sebesar 5,306 lebih besar dari ttabel sebesar 1,673, dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga.

Hasil uji parsial juga menunjukkan nilai signifikansi variabel fasilitas kantor sebesar  $0,005 < 0,05$ . Sedangkan thitung fasilitas kantor sebesar 2,941 lebih besar dari ttabel sebesar 1,673, dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini ada pengaruh fasilitas kantor terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga.

Hasil uji parsial juga menunjukkan nilai signifikansi variabel teknologi informasi sebesar

$0,042 < 0,05$ . Sedangkan thitung teknologi informasi sebesar 2,085 lebih besar dari ttabel sebesar 1,673, dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini ada pengaruh teknologi informasi terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga.

**Koefisien Determinasi Simultan (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi simultan (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) pengaruh kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2) dan teknologi informasi (X3) terhadap standar pelayanan minimal (Y) secara simultan. Hasil pengujian koefisiensi determinasi simultan (R<sup>2</sup>) dengan bantuan program SPSS for windows release 16 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R<sup>2</sup>)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.897 <sup>a</sup>	.804	.792	1.937	.804	68.353	3	50	.000	1.410

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

b. Dependent Variable: Y

Tabel di atas menunjukkan besarnya nilai Adjusted R<sup>2</sup> adalah 0,792. Nilai Adjusted R<sup>2</sup> dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai R<sup>2</sup> yaitu 79,2 % sedangkan untuk mengetahui faktor lain diluar R<sup>2</sup> dengan cara 100% dikurangi nilai R<sup>2</sup> 79,2% hasilnya 20,8%. Hal ini berarti standar pelayanan minimal pegawai TU SMP se-Kota Salatiga dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan teknologi informasi sebesar 79,2 %. Sedangkan sisanya sebesar 20,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi dalam penelitian ini.

**Koefisien Determinasi Parsial (r<sup>2</sup>)**

Koefisiensi determinasi parsial (r<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) pengaruh masing-masing variabel kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2) dan teknologi informasi (X3) terhadap standar pelayanan minimal (Y) secara parsial. Hasil pengujian koefisiensi determinasi parsial (r<sup>2</sup>) dengan bantuan program SPSS for windows release 16 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Coefficients <sup>a</sup>										
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	-4.530	2.976		-1.522	.134					
1 X1	.414	.078	.440	5.306	.000	.790	.600	.332	.571	1.752
X2	.257	.087	.326	2.941	.005	.785	.384	.184	.318	3.140
X3	.213	.102	.249	2.085	.042	.804	.283	.131	.275	3.643

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian

Hasil analisis pada tabel di atas besarnya sumbangan atau kontribusi yang diberikan oleh variabel kompetensi pegawai terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga diperoleh nilai parsial untuk variabel kompetensi pegawai (X1) sebesar 0,600 kemudian dikuadratkan ( $r^2$ ), yaitu  $0,600^2 = 0,36 = 36\%$  sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga sebesar 36%.

Hasil analisis pada tabel di atas besarnya sumbangan atau kontribusi yang diberikan oleh variabel fasilitas kantor terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga diperoleh nilai parsial untuk variabel fasilitas kantor (X2) sebesar 0,384 kemudian dikuadratkan ( $r^2$ ), yaitu  $0,384^2 = 0,1474 = 14,74\%$  sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh fasilitas kantor terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga sebesar 14,74%.

Hasil analisis pada tabel di atas besarnya sumbangan atau kontribusi yang diberikan oleh variabel teknologi informasi terhadap standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga diperoleh nilai parsial untuk variabel teknologi informasi (X3) sebesar 0,283 kemudian dikuadratkan ( $r^2$ ), yaitu  $0,283^2 = 0,080 = 8,00\%$  sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh teknologi informasi terhadap

standar pelayanan minimal pegawai TU di SMP Negeri Se-Kota Salatiga sebesar 8,00%.

#### **Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Teknologi Informasi terhadap Penerapan Standar Pelayanan Minimal.**

Penelitian ini menghasilkan persamaan regresi berganda:

$$Y = -4,530 + 0,414X_1 + 0,257X_2 + 0,213X_3 + e$$

yang berarti bahwa, konstanta sebesar -4,530 dengan koefisien kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2), dan teknologi informasi (X3) bernilai konstan atau tetap, maka diperoleh nilai standar pelayanan minimal sebesar -4,530. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai Fhitung sebesar 68,535 > Ftabel sebesar 2,78 pada taraf signifikansi 5%. Sedangkan dari uji koefisien determinasi simultan diperoleh nilai  $R^2$  yaitu 79,2%. Karena nilai R positif, maka dapat diketahui bahwa  $H_{a1}$  yaitu ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan kompetensi pegawai, fasilitas kantor, teknologi informasi terhadap standar pelayanan minimal pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kota Salatiga diterima sebesar 79,2% dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05.

Hasil ringkasan analisis deskriptif variabel kompetensi pegawai menunjukkan bahwa indikator keterampilan sebesar 76,08% dan menjadi nilai indikator terendah pada variabel kompetensi pegawai. Salah satu indikator kompetensi pegawai tersebut sangat dibutuhkan

pada saat bekerja di kantor, karena akan banyak kesulitan yang dihadapi apabila pegawai kurang memiliki keterampilan yang dibutuhkan di kantor. Perlu adanya peningkatan kompetensi pegawai untuk memenuhi standar pelayanan minimal pegawai.

Menurut Finch dan Crunkilton dikutip dalam buku Sudarmanto (2009:48) menjelaskan bahwa,

“Kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”.

Penguasaan tugas dan memiliki keterampilan dalam bekerja sangat diperlukan agar dapat menyelesaikan pekerjaan kantor dengan sebaik-baiknya, serta dapat menunjang pelaksanaan standar pelayanan minimal pegawai.

Hasil ringkasan analisis deskriptif persentase pada variabel fasilitas kantor menunjukkan bahwa indikator ruang kerja sebesar 77,46% yang merupakan indikator terendah dari indikator yang lainnya. Fasilitas kantor tidak hanya terbatas pada ketersediaan fasilitas saja, namun perlu diperhatikan bagaimana pemanfaatan fasilitas kantor sudah difungsikan dengan baik dan benar. Fasilitas yang sudah ada sebaiknya dapat dimanfaatkan dengan baik seperti penempatan barang-barang yang sudah usang, dokumen lama, serta barang yang sudah tidak terpakai disimpan pada tempat penyimpanan. Sejalan dengan teori Moenir (2002:119) yang menyatakan bahwa,

“Sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan”.

Apabila fasilitas kantor terutama ruang kerja dapat difungsikan dengan baik, maka akan mendorong pelaksanaan standar pelayanan minimal pegawai.

Hasil ringkasan analisis deskriptif variabel teknologi informasi, masing-masing memiliki indikator yang baik. Salah satu indikator teknologi informasi yaitu teknologi perangkat lunak sebesar 77,77% yang merupakan indikator paling rendah dari indikator yang lainnya. Ketersediaan program perangkat lunak

tambahan pada komputer akan mempunyai dampak positif untuk pegawai tata usaha dalam menyelesaikan pekerjaan di kantor terutama dalam bidang publikasi, serta dapat mendukung penerapan standar pelayanan minimal pegawai.

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Standar Pelayanan Minimal**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel kompetensi pegawai terhadap standar pelayanan minimal yang dibuktikan dari nilai signifikan 0,000 pada uji t untuk variabel kompetensi pegawai kurang dari 0,05 yang berarti ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap standar pelayanan minimal. Sementara hasil uji hipotesis yaitu koefisien determinasi parsial diperoleh kesimpulan bahwa besarnya kontribusi kompetensi pegawai terhadap standar pelayanan minimal adalah sebesar 36% atau  $(0,600)^2$ . Disimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai, maka akan semakin baik juga standar pelayanan minimal pegawai tata usaha.

Masing-masing indikator pada variabel kompetensi pegawai memberikan kontribusi yang berbeda. Indikator keterampilan dalam kategori tinggi yaitu sebesar 76,08%, namun merupakan indikator paling rendah dari indikator kompetensi pegawai lainnya. Item pernyataan nomor 13 yaitu petugas mampu mengetik dengan menggunakan 10 jari buta dengan baik sehingga dapat memperlancar tugas saat bekerja, merupakan item yang paling rendah dari item pernyataan lain. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa pegawai masih belum mampu mengetik dengan menggunakan 10 jari buta dengan baik, akibatnya akan memperlambat pekerjaan pegawai sehingga informasi yang seharusnya diterima tidak tepat waktu. Sebaiknya keterampilan pegawai terutama dalam keterampilan mengetik dengan menggunakan 10 jari buta perlu ditingkatkan dengan memberikan pemahaman dan pelatihan khusus mengenai mengetik dengan menggunakan 10 jari buta, sehingga dengan meningkatnya keterampilan pegawai diharapkan kompetensi pegawai akan

meningkat dan dapat menunjang standar pelayanan minimal pegawai tata usaha.

#### **Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Standar Pelayanan Minimal**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel fasilitas kantor terhadap standar pelayanan minimal yang dibuktikan dari nilai signifikan 0,000 pada uji t untuk variabel fasilitas belajar kurang dari 0,05 yang berarti ada pengaruh fasilitas kantor terhadap standar pelayanan minimal. Sementara hasil uji hipotesis yaitu koefisien determinasi parsial diperoleh kesimpulan bahwa besarnya kontribusi fasilitas kantor terhadap standar pelayanan minimal adalah sebesar 14,74% atau (0,384)<sup>2</sup>. Disimpulkan bahwa semakin baik pemanfaatan fasilitas kantor, maka akan semakin baik juga pelaksanaan standar pelayanan minimal pegawai.

Masing-masing indikator memberikan kontribusi yang berbeda. Indikator ruang kerja dalam kategori baik yaitu sebesar 77,46%, namun merupakan indikator paling rendah dari indikator fasilitas kantor lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa ruang kerja pegawai dalam kategori baik, tetapi merupakan indikator paling rendah dari indikator fasilitas kantor lainnya. Item pernyataan nomor 19 yaitu adanya pembagian ruang/tempat untuk masing-masing pegawai, merupakan item yang paling rendah dari item pernyataan lain. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa pegawai belum bisa memanfaatkan ruang kerja yang sudah ada dengan baik, akibatnya barang diletakkan di sembarang tempat dan tidak disesuaikan dengan fungsinya. Sebaiknya ruang kerja yang sudah ada dapat didesain ulang dan dimanfaatkan dengan baik, contohnya barang, alat, dan dokumen yang sudah tidak terpakai dapat disimpan di gudang penyimpanan sekolah. Apabila fasilitas kantor dapat difungsikan dan dimanfaatkan dengan baik terutama ruang kerja, maka akan terasa aman, nyaman dan memudahkan pekerjaan sehingga diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan minimal pegawai tata usaha.

#### **Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Standar Pelayanan Minimal**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel teknologi informasi terhadap standar pelayanan minimal yang dibuktikan dari nilai signifikan 0,000 pada uji t untuk variabel prakerin kurang dari 0,05 yang berarti ada pengaruh teknologi terhadap standar pelayanan minimal. Sementara hasil uji hipotesis yaitu koefisien determinasi parsial diperoleh kesimpulan bahwa besarnya kontribusi teknologi informasi terhadap standar pelayanan minimal adalah sebesar 8,00% atau (0,283)<sup>2</sup>. Disimpulkan bahwa semakin baik teknologi informasi, maka akan semakin baik juga penerapan standar pelayanan minimal pegawai.

Masing-masing indikator memberikan kontribusi baik. Indikator teknologi perangkat lunak dalam kategori baik yaitu sebesar 77,77%. Hasil ini menunjukkan bahwa perangkat lunak yang tersedia tergolong baik, namun merupakan indikator paling rendah dari indikator teknologi informasi lainnya. Item pernyataan nomor 43 yaitu komputer yang dipakai dilengkapi dengan program tambahan yaitu adobe photoshop dan corel draw, merupakan item yang paling rendah dari item pernyataan lain di dalam indikator teknologi perangkat lunak. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa di beberapa komputer yang tersedia di tata usaha tidak dilengkapi dengan program tambahan adobe photoshop dan corel draw, apabila program tersebut tersedia akan sangat membantu pegawai terutama dalam bidang publikasi, dari pada memakai jasa orang lain akan menambah biaya pengeluaran dan terkadang tidak sesuai dengan keinginan dan perlu memperbaiki kembali akibatnya akan memperlambat pekerjaan pegawai dan tidak tepat waktu. Sebaiknya perlu adanya peningkatan teknologi informasi sebagai contoh ketersediaannya program tambahan adobe photoshop dan corel draw untuk keperluan publikasi sehingga pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan dengan baik. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan minimal pegawai tata usaha.

## SIMPULAN

1. Kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap penerapan standar pelayanan minimal pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kota Salatiga sebesar 79,2%. Sehingga kenaikan kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan teknologi informasi akan mempengaruhi kenaikan penerapan standar pelayanan minimal pegawai.
2. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap penerapan standar pelayanan minimal pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kota Salatiga sebesar 36%, semakin tinggi kompetensi pegawai maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai akan semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah kompetensi pegawai maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai juga semakin rendah.
3. Fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap penerapan standar pelayanan minimal pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kota Salatiga sebesar 14,74%, semakin baik pemanfaatan fasilitas kantor maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai akan semakin baik pula, sebaliknya semakin rendah pemanfaatan fasilitas kantor maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai juga semakin rendah.
4. Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap penerapan standar pelayanan minimal pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kota Salatiga sebesar 8,00%, semakin baik ketersediaan teknologi informasi maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai akan semakin baik pula, sebaliknya semakin terbatas ketersediaan teknologi informasi maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai juga semakin rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyenti. 2013. "Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif". *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol 1, Nomor 1 Hal 9-461.
- Bafadal, Ibrahim. 2008. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fauzi, Akhmad. 2008. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Febriani, Reszyi. 2014. "Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah". *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol 2, Nomor 1 Hal 606-831.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Haryanto, Edy. 2013. "Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado". *Jurnal EMBA*, Vol 1, No 3 Hal 750-760.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2007. *Organisasi & Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kadir, Abdul, dan Terra Ch. Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarminta. 2002. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Rietveld, Piet dan Tri Sunaryanto. 1994. Masalah Pokok dalam Regresi Berganda. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- , dan Lia Yuliana. 2009. Manajemen Pendidikan. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sutrisno, Edy. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja edisi keempat. Jakarta: Rajawali Pers.