

ABSTRAK

Maisyarah.2021 *Profesionalitas Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin*, Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, Pembimbing: (I) Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag.M.Pd.I. (II) Hj. Isn'y Lellya, S.Ag., M.Ag.

Kata Kunci: Profesionalitas, Tenaga Administrasi Sekolah.

Penelitian ini dilator belakangi oleh Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemenSDM yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan sekolah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Profesionalitas Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin yang meliputi tentang bagaimana *tangibility*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*, dan *empathy* dalam memberi layanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 23 Banjarmasin. Subjek dalam penelitian ini adalah guru dan siswa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis dalam penelitian ini mengacu pada analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin memberikan tingkat kepuasan terhadap guru dan siswa dari segi pelayanan *tangibility* yaitu pelayanan dan sarana dan prasarana yang mencukupi, *reliability* yaitu pelayanan sesuai standar sekolah, *responsivess* yaitu kecepatan dan kemudahan menghubungi, *assurance* yaitu kemampuan berkomunikasi dan *empathy* yaitu kepedulian dan ketersediaan membantu.