

**HUBUNGAN KINERJA TATA USAHA DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN BAGI SISWA DI MA AL-ISTIQAMAH PEKAPURAN
RAYA BANJARMASIN**

**Oleh
ABDULLAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021M/1442H**

**HUBUNGAN KINERJA TATA USAHA DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN BAGI SISWA DI MA AL-ISTIQAMAH PEKAPURAN RAYA
BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Manajemen Pendidikan Islam

Oleh

Abdullah

(NIM 160121922)

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

SURAT KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Abdulah
Nim : 1601261922
Tempat/Tgl.Lahir : Muning Baru, 26 Mei 1998
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan,

Tanda tangan


Abdulah



PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Hubungan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelayanan bagi Siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin
Ditulis oleh	: Abdullah
N I M	: 1601261922
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan
Program	: Strata Satu (S-1)
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik	: 2020/2021
Tempat dan tanggal lahir	: Negara, 26 Mei 1998
Alamat	: Desa Muning Baru km 5 RT 01 RW 01 Kec. Daha Selatan Kab. Hulu Sungai Selatan

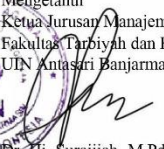
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi,


Dr. Ahmad Juhaiddi, S.Ag., M. Pd.I
NIP. 197602181997031001

Banjarmasin, Juli 2021
Pembimbing
Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan,


Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd
NIP. 195704061981021 002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. Hj. Suraijjah, M.Pd.
NIP. 19670218 1994032 001



PENGESAHAN

PENGESAHAN

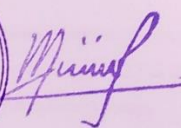
Skripsi yang berjudul : Hubungan Kinerja Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin.

Nama Abdullah, NIM 1601261922, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

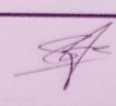
Hari : Kamis
Tanggal : 22 Juli 2021
Dinyatakan : Lulus
Nilai : 80 (A)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari
Banjarmasin,




Prof. Dr. H. Juairiah, M. Pd
NIP. 196001061986032004

TIM PENGUJI

Nama	Tandatangan
1. Dr. Ahmad Juhaidi, M.Pd.I (Ketua)	
2. Drs. H. A. Sarkati, M.Ag (Anggota)	
3. Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd (Anggota)	

ABSTRAK

Abdullah.2021,*Hubungan Kinerja Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin*, Skripsi. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari.Pembimbing: (1) Dr. Ahmad Juhaidi,S. Ag, M.Pd.I. (II) Drs.H.Abdul Manaf, M.Pd

Kata kunci: *Kinerja, Kepuasan Pelayanan*

Kinerja tata usaha adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja tata usaha apakah berkontribusi dengan kepuasan pelayanan siswa. Sehingga Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja, tingkat kepuasan pelayan dan ada tidaknya hubungan kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayann bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin tahun ajaran 2020/2021.

Dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang menggunakan pengukuran dan memerlukan data statistik. Proses pengumpulan data menggunakan instrumen angket dan dokumentasi yang berhubungan dengan kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin. Adapun sampel yang diteliti yaitu siswa kelas XI A dan XI B di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin. Data tersebut dikumpulkan dengan teknik editing, coding, scoring dan tabulating yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan perhitungan SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa dari hasil analisis dengan menggunakan Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat (menggunakan uji chi square dengan $\alpha = 0,05$).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja tata usaha (X) dengan kepuasan pelayanan (Y) dari hasil analisis dengan menggunakan uji chi square. Koefisien korelasi menunjukkan nilai Asymp. Sig sebesar 0,027. Dengan nilai sig. 0,00 lebih kecil dari 0,05 dengan taraf kesalahan 5%. Karena nilai Asymp. Sig $0,027 < 0,05$.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur kehadiran Allah SWT sebaik-baik Penolong, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nyalah sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Sholawat serta salam selalu terucap kepada Sang Baginda Muhammad SAW.

Ku persembahkan karya ilmiah ini kepada:

Ayahanda H. Muhammad Ideris dan Ibunda Hj. Ratni tercinta, yang telah memberikan dukungan tak henti-hentinya kepadaku dan selalu mendo'akan disetiap langkahku dalam perjalanan penyusunan skripsi ini.

Guru-guru dan dosen-dosenku, yang telah memberikan jasa yang sangat berharga seperti bak mutiara berupa ilmu, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dan sebagai pemandu langkahku dimasa akan datang.

Temen seperjuangan dan sahabatku, Menwa Satuan 602/Antasari Khususnya Letting 36 Family, Ukm Olah Raga Angkatan 2016, Hmj KI dan Hmj MPI yang selalu menemani, memotivasiku dan selalu membantu dalam pembuatan skripsi ini dari nol hingga selesai.

Teman-teman Jurusan MPI lokal B angkatan 2016, yang telah menemani dari awal perkuliahan sampai di detik ini.

Terimakasih kalian yang sudah membantu dan kerjasamanya selama ini, begitu nikmatnya kebersamaan kita dalam ikatan tali

***persaudaraan, sama-sama berjuang untuk menjalani hidup meraih
kesuksesan.***

MOTTO

**“TIDAK PEDULI SEBERAPA SULIT ATAU
MUSTAHILNYA ITU, JANGAN PERNAH
MELUPAKAN TUJUANMU.”**

(MONKEY D LUFFY)

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، أشهد أن لا إله إلا الله وشهد أن محمدا رسول الله، والصلاة والسلام على أسر الأنبياء والمراسلين محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين، أما بعد

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian tentang Hubungan Kinerja Tata Usaha terhadap Kepuasan Pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penyusun menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. H. Juairiah, M. Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini dan mengizinkan penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
2. Ibu Dra. Hj. Suraijiah, M. Pd, selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan
3. Bapak Dr. Ahmad Juhaidi, S. Ag, M. Pd. I, selaku Dosen Pembimbing Skripsi Bidang Konten dan Metodologi Penelitian, yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.
4. Bapak Drs.H.Abdul Manaf, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Skripsi Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan, yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.

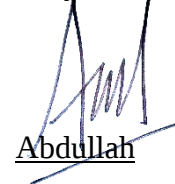
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin Ibu Laila Rahmawati, S. Ag, SS, M. Hum dan Kepala Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin Bapak Ahmad Syawqi, S. Ag, S. IP, M. Pd, yang telah memberikan pelayanan kepada penulis peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini telah memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
7. Bapak Zainal Ilmi S. Ag, M. Pd selaku Kepala Madrasah Aliyah Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin, ustad Akhmad Fuadi, S. E. I selaku Kepala Tata Usaha dan guru pamong serta guru-guru lainnya yang telah memberikan ijin penelitian beserta bantuan dalam pelaksanaan penelitian dan memberikan data untuk keperluan penyusunan skripsi.
8. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap isi skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan segala kebaikan semua pihak yang telah membantu mendapatkan berkah dan limpahan rahmat dari Allah SWT dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya, Aamiin.

Banjarmasin, 30 Juni 2021

Penyusun,



Abdullah

NIM.1601261922

DAFTAR ISI

SURAT KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Masalah	8
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
G. Anggapan Dasar dan Hipotesis.....	12
H. Kerangka Pemikiran	12
BAB II.....	15
TINJAUAN TEORITIS.....	15
A. Tata Usaha Sekolah	15
B. Kinerja Tata Usaha.....	20
1. Definisi Kinerja	20
2. Prestasi Kinerja.....	23
3. Definisi Manajemen Kinerja.....	24
4. Definisi Kinerja Organisasi.....	26
5. Penilaian Kinerja	27
C. Mutu Layanan Administrasi.....	33
1. Pengertian Mutu Layanan	33

2. Bentuk-bentuk Layanan.....	37
D. Hubungan Kinerja Tata Usaha dan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa	42
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Metode (Desain) Penelitian	45
C. Lokasi Penelitian	46
D. Definisi Operasional Variabel.....	46
E. Populasi Dan Sampel Penelitian	47
F. Desain Pengukuran.....	49
G. Teknik Pengumpulan Data	59
H. Uji Instrumen Penelitian	61
I. Teknis Analisis Data	65
J. Hipotesis Penelitian.....	66
K. Prosedur Penelitian.....	67
BAB VI.....	70
LAPORAN HASIL PENELITIAN.....	70
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	70
B. Penyajian Data	74
C. Analisis Data.....	99
BAB V	104
PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Table I : Populasi Kelas 11 di Madrasah Aliyah Al-Istiqamah Pekapuran Raya	
Banjarmasin	48
Table II : Angket Instrumen Koesioner Penelitian.....	50
Table III : Skor Jawaban Angket Skala Likert	57
Table IV : Hasil Ukur Angket.....	59
Table V : Uji Validitas dan Reliabilitas Item Soal nomor 1-20	64
Table VI : Jumlah Siswa Kelas 11 MA Al Istiqamah	74
Table VII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-1 “Pegawai tata usaha kompak mengerjakan pekerjaan”	75
Table VIII :Distribusi frekuensi item jawaban ke-2 “Pegawai tata usaha memiliki keterbukaan dalam melayani”	76
Table IX : Distribusi frekuensi item jawaban ke-3 “Pekerjaan yang dihasilkan pegawai tata usaha sangat memuaskan”	77
Table X : Distribusi frekuensi item jawaban ke-4 “Kepala staf memberikan arahan kepada staf yang lain”	78
Table XI : Distribusi frekuensi item jawaban ke-5 “Pegawai tata usaha mampu menyimpan arsip secara sistematis, sehingga mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan”	79
Table XII :Distribusi frekuensi item jawaban ke-6 “Pegawai tata usaha rapi dalam mengetik mengolah kata”	80
Table XIII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-7 “Tata usaha mampu dalam menerima dan penyampaian informasi”	81

Table XIV : Distribusi frekuensi item jawaban ke-8 “Pegawai tata usaha mengklarifikasi surat dengan rapih”	82
Table XV : Distribusi frekuensi item jawaban ke-9 “Tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah”	83
Table XVI : Distribusi frekuensi item jawaban ke-10 “Tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah”	84
Table XVII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-11 “Tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik”	85
Table XVIII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-12 “Tata usaha membuat sistem informasi keuangan untuk siswa”	86
Table XIX : Distribusi frekuensi item jawaban ke-13 “Tata usaha yang memperhatikan personal siswa”	87
Table XX : Rata-rata Kinerja.....	87
Table XXI : Frekuensi Kinerja.....	88
Table XXII : Interval Kelas Kinerja	89
Table XXIII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-1 “Tata usaha memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan”	89
Table XXIV : Distribusi frekuensi item jawaban ke-2 “Tata usaha memperhatikan kepentingan setiap siswa ”	90
Table XXV : Distribusi frekuensi item jawaban ke-3 “Tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan ”	91
Table XXVI : Distribusi frekuensi item jawaban ke-4 “Tata usaha bersikap simpatik dan sanggup menenangkan siswa pada setiap masalah ”	92
Table XXVII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-5 “Pegawai Tata usaha melayani secara adil”	93

Table XXVIII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-6 “Tata usaha selalu memperhatikan kondisi kebersihan”	94
Table XXIX : Distribusi frekuensi item jawaban ke-7 “Tata usaha selalu merapikan perlengkapan admintrasi”	95
Table XXX : Rata-rata Kepuasan Pelayanan	95
Table XXXI : Frekuensi Kepuasan Pelayanan	96
Table XXXII : Interval Kelas Kepuasan pelayanan.....	97
Table XXXIII : Uji Chi Square	97
Table XXXIV : Hubungan Kinerja Tata Usaha terhadap Kepuasan Pelayan bagi Siawa	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : DAFTAR TERJEMAH	111
Lampiran II : LEMBAR INSTRUMEN KUESIONER	112
Lampiran III : UJI VALIDITAS	129
Lampiran IV : UJI RELIABILITAS	133
Lampiran V : REKAPITULASI SKOR ANGKET KINERJA TATA USAHA DAN KEPUASAN PELAYANAN.....	134
Lampiran VI : UJI NORMALITAS.....	137
Lampiran VII : Crosstabs	138
Lampiran VIII : Struktur Organisasi MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin	139
Lampiran IX : Kondisi Umum MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin Luas Tanah.....	139
Lampiran X : Data Siswa MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin	140
Lampiran XI : Data Pengajar MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin..	141
Lampiran XII : Fasilitas MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin.....	142
Lampiran XIII : Sarana dan Prasarana Pendukung Pembelajaran MA Al- Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin	143
Lampiran XIV : Sarana Prasarana Pendukung Lainnya MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin.....	144
Lampiran XV Lembar Konsultasi.....	145
Lampiran XVI Dokumentasi Penelitian	159
Lampiran XVII Surat Selesai Seminar	160