

BAB VI

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Latar belakang dan sejarah MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin.

Makin berkurangnya jumlah dan kualitas ulama akhir-akhir ini membuat keprihatinan yang mendalam dari sebagian besar umat Islam. Daerah yang masyarakatnya mayoritas beragama Islam, belum memiliki sebuah lembaga pendidikan Islam yang memadai dan representatif, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Padahal warga sangat berkeinginan akan adanya lembaga pendidikan Islam. Selama ini, untuk memasukkan anaknya ke pesantren, mereka harus menempuh jarak cukup jauh yang terletak di luar kota.

Beberapa faktor tersebut sangat mendorong seorang tokoh masyarakat setempat yang bernama Drs. H.A. Hafiz Anshary, Az untuk mendirikan sebuah lembaga pendidikan (pesantren) di daerah perkotaan Banjarmasin. Gagasan Drs. H.A. Hafiz Anshary, Az (alumni Pondok Pesantren Darussalam Martapura), pernah dimuat di harian Banjarmasin Post tahun 1984, dengan topik "Kapan Pondok Pesantren Modern Muncul di Banjarmasin?".

Keinginan tersebut juga disampaikan kepada saudara sepupunya (Abd. Muiz). Abd. Muiz adalah santri keluaran Pondok Pesantren Datu Kalampayan, Bangil Jawa Timur dan mempunyai orang tua angkat yang bernama H. Hasan.

Dari orangtua angkat itulah, diperoleh sebidang tanah wakaf seluas 24 X 36 m², yang terletak di Jl. Pekapuran Raya RT. 28, Kelurahan Pemurus Baru, Kecamatan Banjar Selatan.

Dengan telah tersedianya tanah tersebut, maka secara resmi didirikanlah sebuah pondok dengan nama Pondok Pesantren Al-Istiqamah, tepatnya pada tanggal 17 November 1984. Pendiri Pondok Pesantren terdiri dari beberapa tokoh agama yang tergabung dalam wadah yang bernama Badan Pendiri. Badan Pendiri diketuai oleh H. Muhammad Sariman (alm), Sekretaris dipegang oleh Drs. H.A. Hafiz Anshary, AZ, dan dua orang anggota. Yaitu H. Hasan (alm) dan H. Bahruddin (alm).

Tujuan didirikannya pondok pesantren selain untuk memenuhi kebutuhan semakin berkurangnya kualitas dan kuantitas ulama, dan kebutuhan agama masyarakat juga dimaksudkan untuk membangkitkan masyarakat untuk mengkaji kitab kuning (salafiah). Sehingga dengan adanya lembaga tersebut, diharapkan akan tercetak ulama-ulama sebagai pewaris dan penerus syiar Islam.

Pada awal didirikan, dana yang dibutuhkan untuk membangun gedung berasal dari para donator melalui rapat (musyawarah) para pendiri dan masyarakat. Rapat dilakukan di langgar Al-Istiqamah Gang Maduratna, Jl. Kol. Sugiono, Banjarmasin. Dalam rapat tersebut terkumpul dana sebesar Rp. 2.630.000,- dari 29 donatur yang hadir. Dalam dana tersebut dimulailah pembangunan gedung serta perluasan tanah dengan mendapat bantuan dari H. Muhammad Sariman.

Pada awal berdirinya, pondok pesanten hanya memiliki 19 ruangan yang terbuat dari kayu yang dipergunakan untuk ruang kelas, guru dan asrama. Pada perkembangan Selanjutnya, dibangun lagi sebuah masjid dengan kondisi permanent, gedung TK, MI, MTs, MA dan gedung Madrasah Diniyah.

Perkembangan pondok juga menyangkut program pendidikan yang diselenggarakan. Pada awal berdirinya, jenis pendidikan yang diselenggarakan adalah berupa kursus. Ada 4 (empat) macam kursus yang diselenggarakan, yaitu kursus Bahasa Arab (Direktur Prof. Drs. H. Anwar Mas'ari, MA), kursus Bahasa Inggris (Direktur Drs. H. Abd. Qadir Munsyi), Kursus Dakwah (Direktur Dr. H. A. Nawawi, MA) dan kursus Tilawatil Qur'an (Direktur Drs. H. Ilyas). Keempat lembaga tersebut diikuti sekitar 485 peserta.

Pada perkembangan berikutnya (1986/1987), membuka beberapa jenjang pendidikan. Yaitu Madrasah Diniyah Salafiah (MDS), Madrasah Tsanawiyah (MTs) dan Madrasah Aliyah (MA), dengan jumlah santri sekitar 100 orang yang berasal dari dalam kota Banjarmasin. Pada tahun 1990 didirikan kembali lembaga pendidikan, yaitu TK Islam (1990) dan Madrasah Ibtidaiyah (1992) untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat yaitu adanya pendidikan dasar di pondok pesantren. Perkembangan pondok pesantren terus berlanjut, dimana kehadiran pondok mendapat tempat di hati masyarakat. Santri bukan hanya dari dalam kota, tetapi dari luar kota bahkan dari provinsi lain, seperti Kalimantan Tengah.

Perkembangan pondok pesantren terus meningkat, karena lingkungan sekitar sangat mendukung. Di sekitar pondok banyak terdapat langgar yang kegiatan pengajiannya cukup semarak. Sehingga tidak mengherankan bila tingkat keberagaman masyarakat cukup tinggi.¹

MA Al-Istiqamah berada di lingkungan pondok pesantren Al-Istiqamah, dan mulai operasional tahun 1986. Perkembangan MA Al-Istiqamah tidak lepas dari perkembangan Pondok Pesantren Al-Istiqamah kurang lebih sudah berdiri selama 30 an tahun. Pondok Pesantren Al Istiqamah Banjarmasin adalah Sekolah yang berciri khas agama Islam. Sekolah diselenggarakan diperuntukkan bagi lulusan dari mulai Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) atau Madrasah Ibtidayah (MI) sampai ke Madrasah Tsanawiyah (MTS) dan Madarasah Aliyah (MA), yang memadukan perluasan pengetahuan tentang ajaran agama Islam dan pengetahuan umum.

Pengetahuan agama Islam diperuntukkan bagi siswa untuk bekal akhirat dan menjadi pemimpin informal di masyarakat, sedangkan pengetahuan umum diberikan untuk bekal siswa dalam menghadapi era globalisasi.²

¹Sumber: Dokumentasi di MA Al-Isiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin, 10 Maret 2021, Pukul 11.20.

²Sumber: Wawancara Kepala Sekolah MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin, 15 Maret 2021, Pukul 11.37.

2. Visi dan Misi MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin

Visi Pondok Pesantren Al Istiqamah, adalah:

Tercipta Siswa Beriman, Berilmu, Berakhlaq Al-karimah yang Mampu Menjadi Pemimpin Informal di Masyarakat

Misi Pondok Pesantren Al Istiqamah adalah:

- a. Peningkatan program pengamalan nilai-nilai keimanan, ketaqwaan, dan akhlaq al-karimah.
- b. Menyiapkan keterampilan siswa untuk terjun di masyarakat
- c. Meningkatkan potensi akademik siswa sehingga mampu melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi.

B. Penyajian Data

1. Data tingkat kinerja tata usaha

Data penelitian kinerja diperoleh dari angket yang diberikan dengan sampel sebanyak 53 orang siswa yang terdiri dari siswa kelas XI A dan XI B MA Al-Istiqomah pekapuran raya banjarmasin sebagai responden. Penyebaran angket dimulai pada tanggal 22 Desember 2020 sampai dengan 05 Februari 2021 dan seluruh angket dapat dikumpulkan sebanyak 53 siswa.

Table VI : Jumlah Siswa Kelas 11 MA Al Istiqamah

No	Kategori	Frekuensi	Presentasi
1	Laki-Laki	22	41,5%
2	Perempuan	31	58,5%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel 1 dapat dilihat 22 siswa (41.5%) adalah siswa Laki-laki menyatakan mereka menjawab angket tentang kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa. Dan 31 siswa (58,5%) adalah siswa perempuan menyatakan mereka menjawab pertanyaan angket tentang kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa.

Selanjutnya untuk memperoleh data, penulis membuat angket yang terdiri dari 13 pertanyaan yang harus dijawab oleh siswa yang berisi seputar Kinerja yang dilakukan. Mengingat tugas responden memberikan tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban (SS) Sangat Setuju, (S) Setuju, (TS) Tidak Setuju, dan (STS) Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan hasil tingkat kinerja yang di peroleh penulis memaparkan distribusi frekuensi kinerja dan pelayanan. Data-data tersebut diolah dalam bentuk tabel dan kemudian dianalisis sebagai berikut:

Table VII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-1 "Pegawai tata usaha kompak mengerjakan pekerjaan"

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	1	1,9%
2	Kurang Baik	4	7,5%
3	Baik	40	75,5%
4	Sangat Baik	8	15,1%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel VII dapat dilihat dari 1 siswa (1,9%) menyatakan mereka tidak baik pegawai tata usaha kompak mengerjakan pekerjaan, persentase tersebut berada dalam katagori sangat rendah. 4 siswa (7,5%) menyatakan kurang baik pegawai tata usaha kompak mengerjakan pekerjaan, persentase tersebut berada dalam katagori rendah. 40 siswa (75,5%) menyatakan mereka baik pegawai tata usaha kompak mengerjakan pekerjaan, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 8 siswa (15,1%) menyatakan mereka sangat baik pegawai tata usaha kompak mengerjakan pekerjaan, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa dari 53 siswa, menunjukkan banyak siswa menyatakan baik pegawai tata usaha kompak mengerjakan pekerjaan.

Table VIII :Distribusi frekuensi item jawaban ke-2 “Pegawai tata usaha memiliki keterbukaan dalam melayani”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	1	1,9%
2	Kurang Baik	1	1,9%
3	Baik	41	77,4%
4	Sangat Baik	10	18,9%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel VIII dapat dilihat dari 1 siswa (1,9%) menyatakan mereka tidak baik Pegawai tata usaha memiliki keterbukaan dalam melayani, persentase tersebut berada dalam katagori sangat rendah. 1 siswa (1,9%) menyatakan mereka kurang baik Pegawai tata usaha memiliki keterbukaan dalam melayani, persentase tersebut berada dalam

kategori sangat rendah. 41 siswa (77,4%) menyatakan mereka baik Pegawai tata usaha memiliki keterbukaan dalam melayani, persentase tersebut berada dalam kategori sangat tinggi. 10 siswa (18,9%) menyatakan mereka sangat baik Pegawai tata usaha memiliki keterbukaan dalam melayani, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan dari 53 siswa, menunjukkan banyak siswa menyatakan baik Pegawai tata usaha memiliki keterbukaan dalam melayani.

Table IX : Distribusi frekuensi item jawaban ke-3 “Pekerjaan yang dihasilkan pegawai tata usaha sangat memuaskan”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	1	1,9%
2	Kurang Baik	3	5,7%
3	Baik	37	69,8%
4	Sangat Baik	12	22,6%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel IX dapat dilihat dari 1 siswa (1,9%) menyatakan mereka tidak baik pekerjaan yang dihasilkan pegawai tata usaha sangat memuaskan, persentase tersebut berada dalam kategori sangat rendah. 3 siswa (5,7%) menyatakan mereka kurang baik pekerjaan yang dihasilkan pegawai tata usaha sangat memuaskan, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 37 siswa (69,8%) menyatakan mereka baik pekerjaan yang dihasilkan pegawai tata usaha sangat memuaskan, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 12 siswa (22,6%) menyatakan mereka sangat baik pekerjaan yang dihasilkan pegawai tata usaha sangat memuaskan, persentase tersebut berada

dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan 53 siswa menyatakan mereka baik pekerjaan yang dihasilkan tata usaha sangat memuaskan.

Table X : Distribusi frekuensi item jawaban ke-4 “Kepala staf memberikan arahan kepada staf yang lain”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	2	3,8%
2	Kurang Baik	5	9,4%
3	Baik	25	47,2%
4	Sangat Baik	21	39,6%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel X dapat dilihat dari 2 siswa (3,8%) menyatakan mereka tidak baik kepala staf memberikan arahan kepada staf yang lain, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 5 siswa (9,4%) menyatakan mereka kurang baik kepala staf memberikan arahan kepada staf yang lain, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 25 siswa (47,2%) menyatakan mereka baik kepala staf memberikan arahan kepada staf yang lain, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 21 siswa (39,6%) menyatakan mereka sangat baik kepala staf memberikan arahan kepada staf yang lain, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan 53 siswa menyatakan mereka baik kepala staf memberikan arahan kepada staf yang lain.

Table XI : Distribusi frekuensi item jawaban ke-5 “Pegawai tata usaha mampu menyimpan arsip secara sistematis, sehingga mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	2	3,8%
3	Baik	34	64,2%
4	Sangat Baik	17	32,1%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XI dapat dari 0 siswa (0%) menyatakan mereka tidak baik pegawai tata usaha mampu menyimpan arsip secara sistematis, sehingga mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan, persentase tersebut berada dalam kategori sangat rendah. 2 siswa (3,8%) menyatakan mereka kurang baik pegawai tata usaha mampu menyimpan arsip secara sistematis, sehingga mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 34 siswa (64,2%) menyatakan mereka baik pegawai tata usaha mampu menyimpan arsip secara sistematis, sehingga mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan, persentase tersebut berada dalam kategori sangat tinggi. 17 siswa (32,1%) menyatakan mereka sangat baik pegawai tata usaha mampu menyimpan arsip secara sistematis, sehingga mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan 53 siswa menyatakan mereka baik pegawai tata usaha mampu menyimpan arsip secara sistematis, sehingga mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan.

Table XII :Distribusi frekuensi item jawaban ke-6 “Pegawai tata usaha rapi dalam mengetik mengolah kata”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	3	5,7%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	25	47,2%
4	Sangat Baik	25	47,2%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XII dapat dilihat 3 siswa (5,7%) menyatakan mereka tidak baik pegawai tata usaha rapi dalam mengetik mengolah kata, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 0 siswa (0%) menyatakan mereka kurang baik pegawai tata usaha rapi dalam mengetik mengolah kata, persentase tersebut berada dalam kategori sangat rendah. 25 siswa (47,2%) menyatakan mereka baik pegawai tata usaha rapi dalam mengetik mengolah kata, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 25 siswa (47,2%) menyatakan mereka sangat baik pegawai tata usaha rapi dalam mengetik mengolah kata, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan 53 siswa menyatakan mereka antara baik dan sangat baik seri atau seimbang pegawai tata usaha rapi dalam mengolah kata.

Table XIII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-7 “Tata usaha mampu dalam menerima dan penyampaian informasi”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	3	5,7%
3	Baik	37	69,8%
4	Sangat Baik	13	24,5%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XIII dapat dilihat 0 siswa (0%) menyatakan mereka tidak baik tata usaha dalam menerima dan penyampaian informasi, persentase tersebut berada dalam kategori sangat rendah. 3 siswa (5,%) menyatakan mereka kurang baik tata usaha dalam menerima dan penyampaian informasi, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 37 siswa (69,8%) menyatakan mereka baik tata usaha dalam menerima dan penyampaian informasi, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 13 siswa (24,5%) menyatakan mereka sangat baik tata usaha dalam menerima dan penyampaian informasi, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa, banyak siswa yang menyatakan baik tata usaha dalam menerima dan penyampaian informasi.

Table XIV : Distribusi frekuensi item jawaban ke-8 “Pegawai tata usaha mengklarifikasi surat dengan rapih”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	2	3,8%
2	Kurang Baik	3	5,7%
3	Baik	31	58,5%
4	Sangat Baik	17	32,1%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XIV dapat dilihat 2 siswa (3,8) menyatakan mereka tidak baik pegawai tata usaha mengklarifikasi surat dengan rapih, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 3 siswa (5,7%) menyatakan mereka kurang baik pegawai tata usaha mengklarifikasi surat dengan rapih, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 31 siswa (58,5%) menyatakan mereka baik pegawai tata usaha mengklarifikasi surat dengan rapih, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 17 siswa (32,1%) menyatakan mereka sangat baik pegawai tata usaha mengklarifikasi surat dengan rapih, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa, banyak yang menyatakan mereka baik pegawai tata usaha mengklarifikasi surat dengan rapih.

Table XV : Distribusi frekuensi item jawaban ke-9 “Tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	3	5,7%
2	Kurang Baik	2	3,8%
3	Baik	33	62,3%
4	Sangat Baik	15	28,3%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XV dapat dilihat 3 siswa (5,7%) menyatakan mereka tidak baik tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 2 siswa (3,8%) menyatakan mereka kurang baik tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 33 siswa (62,3%) menyatakan mereka baik tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 15 siswa (28,3%) menyatakan mereka sangat baik tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan dari 53 siswa, banyak menyatakan mereka baik tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah.

Table XVI : Distribusi frekuensi item jawaban ke-10 “Tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	24	45,3%
2	Kurang Baik	9	17%
3	Baik	16	30,2%
4	Sangat Baik	4	7,5%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XVI dapat dilihat 24 siswa (45,4%) menyatakan mereka tidak baik tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 9 siswa (17%) menyatakan mereka kurang baik tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 16 siswa (30,2%) menyatakan mereka baik tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 4 siswa(7,5% %) menyatakan mereka sangat baik tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 53 siswa banyak siswa menyatakan mereka tidak baik tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah.

Table XVII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-11 “Tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	1	1,9%
2	Kurang Baik	2	3,8%
3	Baik	27	50,9%
4	Sangat Baik	23	43,4%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XVII dapat dilihat 1 siswa (1,9%) menyatakan mereka tidak baik tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 2 siswa (2,8%) menyatakan kurang tidak baik tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 27 siswa (50,9%) menyatakan mereka baik tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 23 siswa (43,4%) menyatakan mereka sangat baik tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa banyak menyatakan mereka baik tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik.

Table XVIII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-12 “Tata usaha membuat sistem informasi keuangan untuk siswa”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	2	3,8%
2	Kurang Baik	8	15,1%
3	Baik	31	58,5%
4	Sangat Baik	12	22,6%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XVIII dapat dilihat 2 siswa (3,85) menyatakan mereka tidak baik tata usaha membuat sistem informasi keuangan untuk siswa, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 8 siswa (15,1) menyatakan mereka kurang baik tata usaha membuat sistem informasi keuangan untuk siswa, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 31 siswa (58,5) menyatakan mereka baik tata usaha membuat sistem informasi keuangan untuk siswa, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 12 (22,6) menyatakan mereka sangat baik tata usaha membuat sistem informasi keuangan untuk siswa, persentase tersebut berada dalam kategori. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa, banyak siswa menyatakan baik mereka tata usaha membuat sistem informasi keuangan untuk siswa.

Table XIX : Distribusi frekuensi item jawaban ke-13 “Tata usaha yang memperhatikan personal siswa”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	8	15,1%
3	Baik	30	56,6%
4	Sangat Baik	15	28,3%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XIX dapat dilihat 0 siswa (0%) menyatakan mereka tidak baik tata usaha memperhatikan personal siswa, persentase tersebut berada dalam kategori sangat rendah. 8 siswa (15,1%) menyatakan mereka kurang baik tata usaha memperhatikan personal siswa, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 30 siswa (56,6%) menyatakan mereka baik tata usaha memperhatikan personal siswa, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 15 siswa (28,3%) menyatakan mereka sangat baik tata usaha memperhatikan personal siswa, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa banyak siswa menyatakan mereka baik tata usaha memperhatikan personal siswa.

Table XX : Rata-rata Kinerja

	N	Minimum	Maksimum	Mean
Kinerja	53	12	48	37,02

Berdasarkan tabel XX di atas dapat diketahui sampel yang diambil ada 53 siswa di MA Al-Istiqamah pekapuran raya banjarmasin. Untuk data kinerja dapat diketahui nilai mimum 12 dan maksimumnya 48. Serta diketahui nilai rata-ratanya adalah 37,02 selanjutnya akan kita ketahui bagaimana data kinerja di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin dengan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{(xt-xr)+1}{K1}$$

$$I = \frac{(48 - 12) + 1}{3} = 4$$

Adapun data tersebut disusun ke dalam tabel frekuensi kinerja adalah sebagai berikut :

Table XXI : Frekuensi Kinerja

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	37 – 48	29	54,7%
2	25 – 36	23	43,4%
3	12 – 24	1	2%

Berdasarkan tabel XXI dapat diketahui bahwa ada 29 siswa (54,7%) memperoleh nilai angket kinerja pada skor 34-48, selanjutnya 23 siswa (43,4%) memperoleh nilai angket kinerja pada skor 25-36, 1 siswa (2%) memperoleh nilai angket kinerja pada skor 12-24.

Table XXII : Interval Kelas Kinerja

No	Interval	Kategori
1	37 - 48	Tinggi
2	25 - 36	Sedang
3	12 - 24	Rendah

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa kinerja dengan nilai rata-rata skor angket 37,02 yang berada pada interval 37–48 termasuk pada kategori tinggi.

2. Data Tingkat Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian selanjutnya untuk memperoleh data, penulis membuat angket yang terdiri dari 7 pertanyaan yang harus dijawab oleh siswa yang berisi tentang pelayanan kepuasan. Hasil tingkat kepuasan pelayanan yang diperoleh penulis memaparkan distribusi frekuensi kepuasan pelayanan. Data-data tersebut diolah dalam bentuk tabel dan kemudian dianalisis sebagai berikut:

Table XXIII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-1 “Tata usaha memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	1	1,9%
2	Kurang Baik	6	11,3%
3	Baik	38	71,7%
4	Sangat Baik	8	15,1%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XXIII dapat dilihat 1 (1,9%) menyatakan mereka tidak baik tata usaha memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 6 siswa (11,3%) menyatakan mereka kurang baik tata usaha memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 38 siswa (71,7%) mereka menyatakan baik tata usaha memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 8 siswa (15,1%) menyatakan mereka sangat baik tata usaha memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa banyak siswa menyatakan mereka baik tata usaha memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan.

Table XXIV : Distribusi frekuensi item jawaban ke-2 “Tata usaha memperhatikan kepentingan setiap siswa ”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	10	18,9%
3	Baik	30	56,6%
4	Sangat Baik	13	24,5%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XXIV dapat dilihat 0 siswa (0%) menyatakan mereka tidak baik tata usaha memperhatikan kepentingan setiap siswa, persentase tersebut berada dalam kategori sangat rendah. 10 siswa (18,9%) menyatakan mereka kurang baik tata usaha

memperhatikan kepentingan setiap siswa, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 30 siswa (56,6%) menyatakan mereka baik tata usaha memperhatikan kepentingan setiap siswa, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 13 siswa (24,5%) menyatakan mereka sangat baik tata usaha memperhatikan kepentingan setiap siswa, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa banyak siswa menyatakan mereka baik tata usaha memperhatikan kepentingan setiap siswa.

Table XXV : Distribusi frekuensi item jawaban ke-3 “Tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan ”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	1	1,9%
2	Kurang Baik	10	18,9%
3	Baik	25	47,2%
4	Sangat Baik	17	32,1%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XXV dapat dilihat 1 siswa (1,9%) menyatakan mereka tidak baik tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 10 siswa (18,9%) menyatakan mereka kurang baik tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 25 siswa (47,2%) menyatakan mereka baik tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 17 siswa (32,1%) menyatakan mereka sangat baik tata usaha yang terpercaya dalam memberikan

pelayanan, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa banyak siswa menyatakan mereka baik tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan.

Table XXVI : Distribusi frekuensi item jawaban ke-4 “Tata usaha bersikap simpatik dan sanggup menenangkan siswa pada setiap masalah ”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	5	9,4%
2	Kurang Baik	9	17%
3	Baik	24	45,3%
4	Sangat Baik	15	28,3%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XXVI dapat dilihat 5 siswa (9,4%) menyatakan mereka tidak baik tata bersikap simpatik dan sanggup menenangkan siswa pada setiap masalah, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 9 siswa (17%) menyatakan mereka tidak baik tata bersikap simpatik dan sanggup menenangkan siswa pada setiap masalah, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 24 siswa (45,3%) menyatakan mereka baik tata bersikap simpatik dan sanggup menenangkan siswa pada setiap masalah, persentase tersebut berada dalam kategori tinggi. 15 siswa (28,3%) menyatakan mereka sangat baik tata bersikap simpatik dan sanggup menenangkan siswa pada setiap masalah, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa banyak siswa menyatakan mereka

baik tata usaha bersikap simpatik dan sanggup menenangkan siswa pada setiap masalah.

Table XXVII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-5 “Pegawai Tata usaha melayani secara adil”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	4	7,5%
3	Baik	36	67,9%
4	Sangat Baik	13	24,5%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XXVII dapat dilihat 0 siswa (0%) menyatakan mereka tidak baik pegawai tata usaha melayani secara adil, persentase tersebut berada dalam kategori sangat rendah. 4 siswa (7,5%) menyatakan mereka kurang baik pegawai tata usaha melayani secara adil, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 36 siswa (67,9%) menyatakan mereka baik pegawai tata usaha melayani secara adil, persentase tersebut berada dalam kategori sangat tinggi. 13 siswa (24,5%) menyatakan mereka sangat baik pegawai tata usaha melayani secara adil, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa banyak siswa menyatakan mereka baik pegawai tata usaha melayani secara adil.

Table XXVIII : Distribusi frekuensi item jawaban ke-6 “Tata usaha selalu memperhatikan kondisi kebersihan”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	2	3,8%
2	Kurang Baik	6	11,3%
3	Baik	29	54,7%
4	Sangat Baik	16	30,2%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XXVIII dapat dilihat 2 siswa (2,8%) menyatakan tidak baik tata usaha selalu memperhatikan kondisi kebersihan, persentase tersebut berada dalam katagori rendah. 6 siswa (11,3%) menyatakan kurang baik tata usaha selalu memperhatikan kondisi kebersihan, persentase tersebut berada dalam katagori rendah. 29 (54,7%) menyatakan baik tata usaha selalu memperhatikan kondisi kebersihan, persentase tersebut berada dalam katagori tinggi. 16 siswa (30,2%) menyatakan sangat baik tata usaha selalu memperhatikan kondisi kebersihan, persentase tersebut berada dalam katagori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa, banyak siswa menyatakan mereka baik tata usaha selalu memerhatikan kondisi kebersihan.

Table XXIX : Distribusi frekuensi item jawaban ke-7 “Tata usaha selalu merapikan perlengkapan admintrasi”

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	4	7,5%
3	Baik	38	71,7%
4	Sangat Baik	11	20,8%
	Jumlah	53	100%

Dari tabel XXIX dapat dilihat 0 siswa (0%) menyatakan mereka tidak baik tata usaha merapikan perlengkapan admintrasi, persentase tersebut berada dalam kategori sangat rendah. 4 siswa (7,5%) menyatakan mereka kurang baik tata usaha merapikan perlengkapan admintrasi, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. 38 siswa (71,7%) menyatakan mereka baik tata usaha merapikan perlengkapan admintrasi, persentase tersebut berada dalam kategori sangat tinggi. 11 siswa (20,8%) menyatakan mereka sangat baik tata usaha merapikan perlengkapan admintrasi, persentase tersebut berada dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 53 siswa banyak siswa menyatakan baik tata usaha merapikan perlengkapan admintrasi.

Table XXX : Rata-rata Kepuasan Pelayanan

	N	Minimum	Maksimum	Mean
Kepuasan	53	7	28	21,5

Berdasarkan tabel XXX di atas dapat diketahui sampel yang diambil ada 53 siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin. Untuk data kepuasan pelayanan dapat diketahui nilai minimum 7 dan maksimumnya 28. Serta diketahui nilai rata-ratanya adalah 21,5 selanjutnya akan kita ketahui bagaimana data kepuasan pelayanan di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin dengan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{(xt-xr)+1}{K1}$$

$$I = \frac{(28 - 7) + 1}{3} = 7$$

Adapun data tersebut disusun ke dalam tabel frekuensi kepuasan pelayanan adalah sebagai berikut :

Table XXXI : Frekuensi Kepuasan Pelayanan

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	22 – 28	28	52,8%
2	15 – 21	25	47,2%
3	7 – 14	0	0

Berdasarkan tabel XXXI dapat diketahui bahwa ada 28 siswa (52,8%) memperoleh nilai angket kepuasan pelayanan pada skor 22-28, selanjutnya 25 siswa (47,2%) memperoleh nilai angket kepuasan pelayanan pada skor 15-21, 0 siswa (0%) memperoleh nilai angket kepuasan pelayanan pada skor 7-14.

Table XXXII : Interval Kelas Kepuasan pelayanan

No	Interval	Kategori
1	22 – 28	Tinggi
2	15 – 21	Sedang
3	7 – 14	Rendah

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan dengan nilai rata-rata skor angket 21,5 yang berada pada interval 15 - 21 termasuk pada kategori sedang.

3. Hubungan kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa dengan Uji Chi Square

Dasar pengambilan keputusan uji chi square

- Jika nilai Asymp. Sig < 0.05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara baris dengan kolom
- Jika nilai Asymp. Sig > 0,05. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara baris dengan kolom

Table XXXIII : Uji Chi Square

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.226 ^a	2	.027
Likelihood Ratio	7.742	2	.021
Linear-by-Linear Association	7.087	1	.008
N of Valid Cases	53		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

Terlihat nilai Asymp. Sig sebesar 0,027. Karena nilai Asymp. Sig $0,027 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan. Hal ini dapat diartikan pula bahwa kinerja tata usaha mempunyai korelasi dengan kepuasan pelayanan.

Table XXXIV : Hubungan Kinerja Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayan bagi Siswa

Kinerja	Kepuasan Pelayanan				Jumlah		<i>p.value</i>
	Tinggi		Sedang				
	N	%	N	%	N	%	
Tinggi	20	66,7	10	33,3	30	100	0,013
Sedang	7	31,8	15	68,2	22	100	
Rendah			1	100	1	100	
Total	27		26		53		

Berdasarkan tabel XXXIV menunjukkan hasil penelitian di MA Al-Istiqomah Pekapuran Raya Banjarmasin diperoleh bahwa proporsi responden yang mempunyai kinerja tinggi dan tinggi dalam kepuasan pelayanan sebesar 66,7% sedangkan proporsi responden yang mempunyai sedang dan tinggi dalam kepuasan pelayanan sebesar 31,8%, selain itu proporsi responden yang mempunyai kinerja tinggi tetapi frekuensi sedang dalam kepuasan pelayanan sebesar 33,3% dan responden yang mempunyai kinerja sedang dan frekuensi sedang dalam kepuasan pelayanan sebesar 68,2%, dan responden yang

mempunyai kinerja rendah dan frekuensi sedang dalam kepuasan pelayanan 100%. Berdasarkan uji statistik hubungan antara kinerja tata usaha terhadap kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqomah didapatkan $p.value = 0,013$ dengan demikian $p.value$ lebih kecil dari nilai $\alpha (0,05)$, hal ini berarti secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan antara kinerja tata usaha terhadap kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqomah Pekapuran Raya Banjarmasin.

C. Analisis Data

Dari hasil penelitian di atas dapat dijelaskan secara rinci dengan pembahasan sebagai berikut:

1. Kinerja tata usaha di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin

Berdasarkan tabel XX data dapat diketahui bahwa kinerja tata usaha dengan nilai rata rata skor angket 37,02 termasuk pada kategori baik atau tinggi. Hal tersebut dapat dilihat bahwa tata usaha bekerja dengan baik,terlibat aktif dalam melayani keperluan siswa dalam hal adminitrasi, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik, tata usaha menyimpan data siswa dengan rapi dan lain sebagainya.

2. Kepuasan pelayanan di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin

Dari tabel XXX dapat diketahui kepuasan pelayanan dengan nilai rata-rata skor 21,5 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini berarti peserta didik merasa cukup puas dengan pelayanan tata usaha sekolah. Pelayanan tata

usaha itu berupa admintrasi siswa, memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

3. Hubungan kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin

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. koefisen 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 $0,027 < 0,05$. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan. Hal ini dapat diartikan pula bahwa kinerja tata usaha mempunyai korelasi dengan kepuasan pelayanan.

Dan dari tabel XXXIV uji statistik hubungan kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin didapatkan *p.value* = 0,013 dengan demikian *p.value* lebih kecil dari nilai α (0,05), hal ini berarti secara statistik ada hubungan yang signifikan antara kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin.

Berdasarkan tabel XXXIV menunjukkan hasil penelitian yang dilakukan di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin diperoleh bahwa proporsi responden yang mempunyai kinerja tinggi dan tinggi dalam kepuasan pelayanan sebesar 66,7% sedangkan proporsi responden yang mempunyai

kinerja sedang dan tinggi dalam kepuasan pelayanan sebesar 31,8%, selain itu proporsi responden yang mempunyai kinerja tinggi tetapi frekuensi sedang dalam kepuasan pelayanan sebesar 33,3% dan responden yang mempunyai kinerja sedang dan frekuensi sedang dalam kepuasan pelayanan sebesar 68,2%, dan responden yang mempunyai kinerja rendah dan frekuensi sedang dalam kepuasan pelayanan 100%.

Menurut Wilson kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job performance*).³

Sedangkan menurut Simamora yang dikutip oleh Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo di dalam bukunya yang berjudul *teori kinerja dan pengukurannya* kinerja adalah keadaan atau tingkat perilaku seseorang yang harus dicapai dengan persyaratan tertentu.⁴

Kepuasan masyarakat dapat juga dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang terkait. Kinerja pegawai menjadi tolak ukur apa yang telah dilakukan sebagai pelaksana dalam kegiatan instansi pemerintah. Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggap terhadap pemenuhan

³ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012) h.231

⁴ Hamzah B Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012) h.62

kebutuhan masyarakat tentunya sangat mendukung keberhasilan instansinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁵

Penelitian Siswadhi mengungkapkan yang memiliki judul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap Kepuasan Masyarakat” menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian oleh Noer & Putri yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Karyono & Parman melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kinerja Pelayanan Dan Kinerja Karyawan” dimana hasilnya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai baik parsial maupun simultan. Menurut Sinambela dalam Hermawati dalam definisi strategis dinyatakan bahwa “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”.⁶

⁵ Eigis Yani Pramulaso,2020, *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*, volume 18 no. 1 maret 2020, h. 69

⁶ Eigis Yani Pramulaso,...,h. 69

Hasil ini sejalan dengan kenyataan di lapangan, sebagian besar peserta didik memiliki kepuasan yang tinggi terhadap kinerja tata usaha. Dari hal tersebut dapat kita pahami bahwa jika ingin peserta didik merasa puas terhadap pelayanan tata usaha, maka pihak sekolah haru meningkatkan kinerja tata usaha, baik dari dalam kualitas pelayanan, tingkat kerajinan, maupun kepribadian tenaga tata usaha, dan lain sebagainya.

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin berhubungan signifikan pada tingkat kepuasan pelayanan. Bahwa semakin tinggi tingkat kinerja tata usaha maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap pelayanan.