

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PADA SMP NEGERI 23 BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
LUSIA ALVIONITA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PADA SMP NEGERI 23 BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan

Oleh

**Lusia Alvionita
180101050910**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Lusia Alvionita
NIM : 180101050910
Tempat Tanggal Lahir : Sampit, 13 April 2001
Jurusan/Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas/Program : Tarbiyah dan Keguruan/Strata I

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 28 Mei 2022
Yang membuat pernyataan,

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERA TEMPEL', and the serial number 'E840AJX867693226'.

Lusia Alvionita

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin

Ditulis Oleh : Lusia Alvionita

NIM : 180101050910

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Jurusan/Program : Manajemen Pendidikan Islam/ Strata Satu (S-1)

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan Tanggal Lahir : Sampit, 13 April 2001

Alamat : Jl. Iskandar 13 No. 04 Rt. 01 Rw. 02 Kel. MB Hilir Kec. MB Ketapang Kab. Kotim, Kalimantan Tengah.

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

Banjarmasin, 28 Mei 2022

Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi



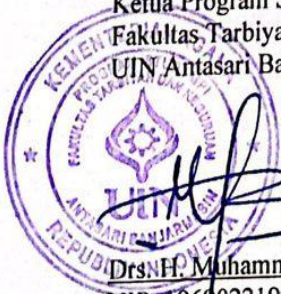
Dr. Wahyudin, M.Si.
NIP. 196303121990021002


Pembimbing
Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan



Hj. Isnay Lellya, S.Ag, M.Ag.
NIP. 197202171997032002

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




Drs. H. Muhammad Yuseran, M.Pd.
NIP. 19690221994031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin, Nama Lusia Alvionita, NIM 180101050910, telah diujikan dalam sidang TIM Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 15 Juli 2022
Dinyatakan : LULUS
Nilai : 90,95 (A+)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



Hj. Hamdan, M.Pd
196604051993031005

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Wahyudin, M.Si. (Ketua)	1.
2. Dr. Riinawati, M.Pd. (Anggota)	2.
3. Hj. Isny Lellya, S.Ag, M.Ag. (Anggota)	3.

ABSTRAK

Lusia Alvionita. NIM. 180101050910. Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin, Pembimbing(I) Dr. Wahyudin, M.Si., dan Pembimbing (II) Hj. Isnay Lellya, S.Ag, M. Ag. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, 2022.

Kata kunci: Kinerja Tata Usaha, Kualitas Layanan.

Latar belakang penelitian ini adalah kurang optimalnya pelayanan yang diberikan dalam melayani konsumen. Diduga bahwa salah satu faktor yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan adalah kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang mana menggunakan sampel sebanyak 234 peserta didik, teknik pengumpulan data menggunakan metode angket/kuisisioner. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment* sedangkan uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS 25. Selanjutnya untuk mengetahui hasil data penulis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin. Hal tersebut dapat dilihat dari variabel terikat sebesar 0,474 dan R² sebesar 0,225. Yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel kinerja pegawai tata usaha (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 22,5% dan sisanya sebanyak 77,5% merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan dan hal itu bukan menjadi fokus penelitian ini.

KATA PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-

Mu telah memberikan kekuatan, membekali dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Ruswanti) dan Ayah (Rayanie) yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia karena kusadar selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik.

Saudara-Saudara

Kepada kakak-kakak saya dan adik saya yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam mengerjakan skripsi ini. Bantuan-bantuan dalam menyemangati saya secara materil yang tak terhingga.

Dosen Pembimbing

Bapa Dr. Wahyudin, M.Si dan Ibu Hj. Isnay Lellya, S.Ag, M.Ag, terima kasih banyak sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.

Teman-teman

Buat kawan-kawan yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuat semangat untuk menyelesaikan skripsi ini terkhusus untuk keluarga bahagia dan kawan-kawan MPI B 2018.

Diri Sendiri

Diri saya sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terima kasih karena sudah mau untuk tetap kuat menghadapinya.

MOTTO

“Berhenti Membandingkan Dirimu dengan Orang lain”

~You're only on this planet to be you, not someone else's imitation of you~

Perjalanan hidupmu tentang belajar untuk menjadi dirimu sendiri dan memenuhi

ekspresi dirimu yang tinggi dan paling penting sebagai manusia

itulah alasan kamu disini

(Oprah Winfrey)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt. yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad saw. yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Hamdan, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Drs. H. Muhammad Yuseran, M.Pd, dan Ibu Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd. I, selaku Ketua dan Seketaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
3. Bapak Dr. Wahyudin, M.Si., selaku Pembimbing bidang Konten dan Metodologi dan Ibu Hj. Isnay Lellya, S.Ag., M.Ag., selaku Pembimbing bidang Bahasa dan Teknik Penulisan yang selalu sabar serta telah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya untuk membimbing peneliti dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini.
4. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari dan Kepala Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis

dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi ini.

5. 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.
6. Bapak Alam Jaya, S.Pd., M.M selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 23 Banjarmasin dan para Guru serta Staf Tata Usaha yang membantu memberikan data demi lancarnya penelitian yang dilaksanakan.
7. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT. membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi semua orang.

Banjarmasin, 28 Mei 2022
Penulis,

Lusia Alvionita
180101050910

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Signifikansi Penelitian	9
E. Definisi Operasional	10
F. Penelitian Terdahulu.....	12
G. Asumsi Dasar dan Hipotesis Penelitian.....	27
H. Sistematika Penulisan	28
BAB II	KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR
A. KINERJA PEGAWAI TATA USAHA.....	30
1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	30
2. Pengertian Tata Usaha	32
3. Tugas Administrasi Tata Usaha.....	34
4. Indikator Tata Usaha.....	36
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	41
B. KUALITAS PELAYANAN.....	42
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	42
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	46

	3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	47
	C. ADMINISTRASI PENDIDIKAN.....	48
	1. Pengertian Administrasi Pendidikan	48
	2. Tujuan Administrasi Pendidikan	50
	3. Fungsi Administrasi Pendidikan.....	51
	D. KERANGKA PIKIR.....	51
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	54
	B. Lokasi Penelitian	54
	C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
	D. Data dan Sumber Data.....	59
	E. Teknik Pengumpulan Data	60
	F. Desain Pengukuran	61
	G. Pengujian Instrumen	64
	H. Teknik Analisis Data	66
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	69
	B. Pembahasan	88
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	89
	B. Rekomendasi	90
	DAFTAR PUSTAKA	91
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	95
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	123

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
1.1	Matrik Penelitian Terdahulu.....	17
3.1	Jumlah Populasi Kelas VII.....	55
3.2	Jumlah Populasi Kelas VIII	55
3.3	Jumlah Populasi Kelas IX	56
3.4	Sampel Krejcie dan Morgan	57
3.5	Jumlah Sampel Kelas VII	58
3.6	Jumlah Sampel Kelas VIII.....	59
3.7	Jumlah Sampel Kelas IX.....	59
3.8	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kinerja Pegawai.....	62
3.9	Instrumen Kualitas Pelayanan	63
3.10	Skor Jawaban Angket Skala Likert	64
3.11	Koefisien Korelasi	67
4.1	Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha	74
4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	75
4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	77
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	77
4.5	Hasil Uji Normalitas	79
4.6	Hasil Uji Homogenitas	80
4.7	Hasil Uji Hipotesis Korelasi Product Moment.....	81
4.8	Hasil Uji F Hitung	82
4.9	Hasil Uji Regresi Sederhana.....	83
4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	84
4.11	Tabulasi Data Kinerja Pegawai Tata Usaha	85
4.12	Data Persentase Frekuensi	86
4.13	Standar Deviasi.....	87
4.14	Kategori Skor Responden Kinerja Pegawai Tata Usaha	88

DAFTAR BAGAN

No.	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran 53

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1. Daftar Terjemah	95
2. Uji Validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan	96
3. Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan	102
4. Uji Normalitas	104
5. Uji Homogenitas	105
6. Uji Hipotesis.....	106
7. Uji Regresi Sederhana	107
8. Angket Penelitian Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan .	108
9. Surat Keterangan Telah Seminar Proposal.....	112
10. Surat Penetapan Dosen Pembimbing	113
11. Surat Perubahan Judul Skripsi.....	114
12. Surat Izin Riset.....	115
13. Surat Izin Penelitian	117
14. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	118
15. Foto Dokumentasi	119