

## 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 R<sup>2</sup> 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.