

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Temuan Penelitian**

###### **a. Sejarah Berdirinya SMP Negeri 23 Banjarmasin**

SMP Negeri 23 Banjarmasin beralamat di jalan Harmoni Komp. Bumi Raya Permai 1 Rt. 31 No. 37 Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. SMP Negeri 23 Banjarmasin ini di dirikan pada tahun 1993 dengan surat keputusan dari pejabat Mendikbud RI. Gedung SMP Negeri 23 Banjarmasin ini dibangun di atas tanah/halaman yang telah dipagar berukuran 277,60 meter yang belum dipagar berukuran 140 meter. bagian luas tanah seluruhnya berukuran 9.532 meter, bagian bangunan berukuran 2.086,3 meter, bagian halaman taman berukuran 4.210,96 meter, bagian lap. Olahraga berukuran 324 meter, bagian kebun berukuran 283 meter, dan lain-lainnya berukuran 2.627,74 meter.

SMP Negeri 23 Banjarmasin dibangun sejak tahun 1993. Cikal bakal dibangunnya sekolah ini sehubungan adanya program peningkatan SMP se Kalimantan Selatan yang secara serentak dibangun di wilayah propinsi Kalimantan Selatan. oleh Kakanwil Depdikbud prov Kal-Sel.

Rahmi Lim, adalah orang pertama yang menjabat menjadi Kepala Sekolah SMP Negeri 23 Banjarmasin, masa jabatannya sebagai kepala sekolah di sekolah ini sejak resmi berdiri Juli 1993 dan berakhir pada tahun 2001.

selanjutnya diteruskan oleh mantan wakilnya yaitu Drs. H. Zainuddin Berkati, M.M diangkat dan resmi menjabat sebagai kepala SMP Negeri 23 Banjarmasin awal tahun 2002 dan berakhir awal tahun 2009. Selanjutnya dari awal tahun 2009 hingga 2014 telah resmi dijabat oleh Suhran, M.Pd, Selanjutnya dari awal tahun 2014 resmi dijabat oleh Maswedan Noor, M.Pd hingga tahun 2018, dan selanjutnya pada awal tahun 2019 resmi dijabat oleh Akhmad Riyadi, M.Pd sampai sekarang.

SMP Negeri 23 Banjarmasin hingga kini telah banyak mengalami pengembangan dan renovasi bangunan, pengembangan dan renovasi tersebut masih terus dilakukan hingga sekarang demi pemenuhan untuk menjadikan sekolah ini Sekolah Berstandar Nasional (SBN).

#### **b. Profil SMP Negeri 23 Banjarmasin**

Nama Sekolah	: SMP NEGERI 23 BANJARMASIN
Alamat	: JL. Harmoni Komp. Bumi Raya Permai I No. 37 Telp. 0511- 32558688 Pekapuran Raya, Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin 70234.
Nomor Telepon	: 0511-3255868
No. Faxmile	: 0511-3255868
Website	: -

Email	: SMPN23BJM@GMAIL.COM
NSS	: 201156002023
NPSN	: 30304223
Tipe Sekolah	: A
Status Sekolah	: Negeri
Nilai Akreditasi	: A (Amat Baik)

### **c. Visi Misi SMP Negeri 23 Banjarmasin**

#### 1) Visi SMP Negeri 23 Banjarmasin

“Membangun Kebersamaan Secara Kekeluargaan Dalam Rangka Peningkatan Sekolah Bermutu, Berprestasi Berwawasan dan Berbudaya Lingkungan”.

Adapun indikator visi diatas yaitu:

- a) Sekolah yang mempunyai standar kompetensi lulusan Nasional.
- b) Sekolah yang memiliki kurikulum 2013 dengan Muatan Lokal yang berwawasan lingkungan budaya masyarakat.
- c) Guru memiliki kemampuan mengembangkan proses belajar mengajar berbasis IT.
- d) Sekolah yang mampu bersaing dibidang akademik dan non akademik pada tingkat Kota dan Provinsi.

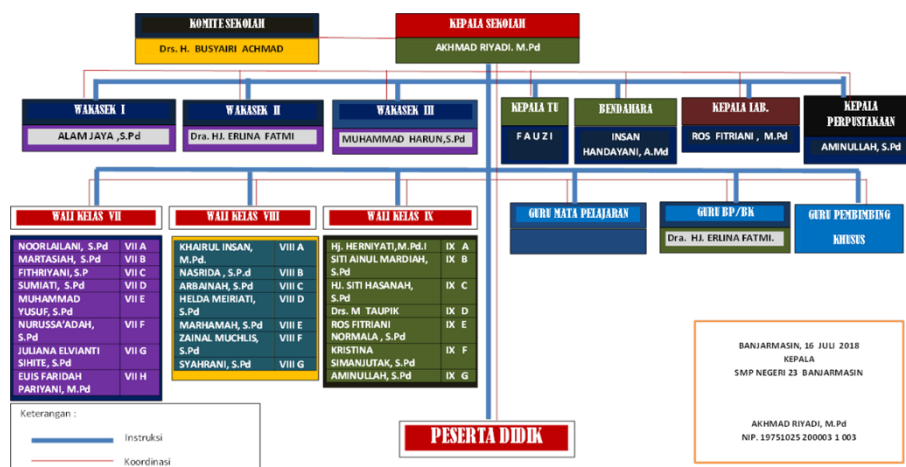
- e) Sekolah memiliki kemampuan membentuk dan mengelola Website sendiri.
- f) Sekolah mampu melaksanakan sistem manajemen berbasis sekolah.
- g) Warga sekolah yang taat melaksanakan ibadah sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing.
- h) Warga sekolah yang mencintai bangsa, Negara, agama, dan tanah air.
- i) Warga sekolah memiliki kepedulian dan kepekaan terhadap kelestarian alam dan lingkungan.

2) Misi SMP Negeri 23 Banjarmasin

- a) Mewujudkan Tercapainya Akuntabilitas dan Transparansi dalam semua Kegiatan Sekolah.
- b) Mengembangkan Potensi Siswa Yang Kreatif , Inovatif, Berkualitas dan Berakhlak Mulia dan Bertaqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- c) Meningkatkan Prestasi Kerja dengan dilandasi Semangat kekeluargaan, Kerjasama dan Keteladanan serta memberi pelayanan yang maksimal kepada semua Stake Holder.
- d) Melaksanakan kurikulum 2013 yang diperkaya dengan Muatan Lokal yang berwawasan lingkungan dan budaya masyarakat.

- e) Meningkatkan keunggulan prestasi akademik dengan pembelajaran efektif, efisien dan menyenangkan dengan memanfaatkan multi resources yang berbasis IT.
- f) Meningkatkan keunggulan prestasi non akademik melalui pembinaan pengembangan diri yang berkualitas, efektif dan efisien.
- g) Menumbuhkan penghayatan dan penerapan ajaran agama dalam kehidupan pribadi, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- h) Menumbuhkan kepedulian terhadap potensi dan konservasi serta berinovasi pengembangan lingkungan hidup.
- i) Menyediakan dan menyiapkan sarana prasarana yang sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan.

#### d. Struktur Organisasi SMP Negeri 23 Banjarmasin



## 2. Penyajian Data Lapangan

### a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Uji validitas digunakan dalam menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur suatu apa yang diukur, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistennya suatu alat ukur atau instrument yang digunakan. Hasil validitas dan reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut :

#### 1) Hasil Uji Validitas

Dalam mengetahui valid atau tidak valid suatu item pernyataan berdasarkan pada perbandingan antara  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item tersebut memiliki validitas yang memadai. Adapun pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS Statistik 25 terhadap 30 responden sebagai uji coba instrumen. Untuk menentukan  $r$  tabel berdasarkan pada derajat kebebasan dan tingkat signifikan 5% sehingga diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,361. Berikut ini hasil uji validitas kuesioner :

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha**

No.	$r$ hitung	$r$ tabel	keterangan
1.	0,593	0,361	valid
2.	0,566	0,361	valid
3.	0,578	0,361	valid
4.	0,616	0,361	valid

5.	0,777	0,361	valid
6.	0,138	0,361	tidak valid
7.	0,325	0,361	tidak valid
8.	0,490	0,361	valid
9.	0,607	0,361	valid
10.	0,093	0,361	tidak valid
11.	0,355	0,361	tidak valid
12.	0,033	0,361	tidak valid
13.	0,518	0,361	valid
14.	0,587	0,361	valid
15.	0,283	0,361	tidak valid
16.	0,445	0,361	valid
17.	0,595	0,361	valid
18.	0,450	0,361	valid
19.	0,555	0,361	valid
20.	0,074	0,361	tidak valid

(Sumber : Pengolahan data IBM SPSS Statistik 25)

Dari tabel diatas diperoleh hasil pertanyaan yang valid sebanyak 13 dari 20 item. Setiap indikator sudah terwakili minimal satu pertanyaan untuk memenuhi validasi. Selanjutnya item-item yang tidak valid akan di drop atau dihapuskan.

**Tabel 4.2**

**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

No.	r hitung	r tabel	keterangan
1.	0,504	0,361	valid
2.	0,389	0,361	valid
3.	0,374	0,361	valid
4.	0,313	0,361	tidak valid
5.	0,362	0,361	valid
6.	0,039	0,361	tidak valid
7.	0,462	0,361	valid
8.	0,548	0,361	valid

9.	0,501	0,361	valid
10.	0,427	0,361	valid
11.	0,501	0,361	valid
12.	0,018	0,361	tidak valid
13.	0,459	0,361	valid
14.	0,477	0,361	valid
15.	0,027	0,361	tidak valid
16.	0,328	0,361	tidak valid
17.	0,454	0,361	valid
18.	0,490	0,361	valid
19.	0,147	0,361	tidak valid
20.	0,045	0,361	tidak valid

(Sumber : Pengolahan data IBM SPSS Statistik 25)

Dari tabel diatas diperoleh hasil pertanyaan yang valid sebanyak 13 dari 20 item. Setiap indikator sudah terwakili minimal satu pertanyaan untuk memenuhi validasi. Selanjutnya item-item yang tidak valid akan di drop atau dihapuskan.

## 2) Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji untuk memastikan bahwa angket penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian dinyatakan reliable atau tidak. Uji reliabilitas yang digunakan penulis menggunakan aplikasi SPSS dengan metode Alpha Cronbach, dengan kriteria jika hasil alpha hitung > dari 0,60 maka data yang disajikan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Berikut ini hasil uji reliabilitas :



**Tabel 4.3****Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai Tata Usaha****Reliability Statistics**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>,754</b>	<b>20</b>

(Sumber : Pengolahan data IBM SPSS Statistik 25)

Hasil uji yang diperoleh yaitu  $0,754 > 0,60$  yang berarti dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliable karena sudah konsisten dalam mengukur konsistensi item kinerja pegawai tata usaha.

**Tabel 4.4****Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan****Reliability Statistics**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>,511</b>	<b>20</b>

(Sumber : Pengolahan data IBM SPSS Statistik 25)

Hasil uji yang diperoleh yaitu  $0,511 > 0,60$  yang berarti dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliable karena sudah konsisten dalam mengukur konsistensi item kinerja pegawai tata usaha.

Hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel (X) Kinerja Pegawai Tata Usaha sebesar 0,754 dan variabel (Y) Kualitas Pelayanan sebesar 0,511 yang berarti bahwa semua kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel karena nilai Alpa Cronbach  $> 0,60$ . Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur pada penelitian dapat mengukur konsistensi kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan.

#### **b. Uji Normalitas**

uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, dengan mengacu pada nilai signifikansi  $> 0,05$  maka berarti berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov yaitu :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		234	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	3,72404336	
Most Extreme Differences	Absolute	,098	
	Positive	,098	
	Negative	-,089	
Test Statistic		,098	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,020 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,017
		Upper Bound	,024

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

(Sumber : Pengolahan data IBM SPSS Statistik 25)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi Monte Carlo sebesar  $0,20 > 0,05$ . Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov smirnov diatas, maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

### c. Uji Homogenitas

Dalam penelitian ini untuk mengetahui homogen atau tidaknya variabel X dan Y penulis menggunakan levene sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

#### Hasil Uji Homogenitas

##### Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KINERJA	Based on Mean	,444	1	466	,505
	Based on Median	,173	1	466	,678
	Based on Median and with adjusted df	,173	1	465,981	,678
	Based on trimmed mean	,463	1	466	,497

#### ANOVA

KINERJA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	197,470	1	197,470	11,163	,001
Within Groups	8243,726	466	17,690		
Total	8441,197	467			

(Sumber : Pengolahan data IBM SPSS Statistik 25)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,505 > 0,05$ . Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji levene diatas, dapat dikatakan bahwa data dapat dinyatakan homogen.

#### d. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini untuk mengetahui ada pengaruh atau tidaknya kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan, peneliti menggunakan uji korelasi product moment yang berdasarkan pada :

$H_a$  : terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan.

$H_o$  : tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan.

**Tabel 4.7**

#### Hasil Uji Hipotesis Korelasi Product Moment

<b>Correlations</b>			
		KINERJA PEGAWAI	KUALITAS PELAYANAN
KINERJA PEGAWAI	Pearson Correlation	1	,474**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	234	234
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	,474**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	234	234

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber : Pengolahan data IBM SPSS Statistik 25)

Berdasarkan hasil analisis data diatas,  $r$  hitung = 0,474 dan  $r$  tabel = 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang berarti terdapat pengaruh antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin.

### e. Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel. Hasil perhitungan uji ini yaitu :

**Tabel 4.8 F Hitung**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	937,255	1	937,255	67,29	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3231,360	232	13,928	2	
	Total	4168,615	233			

a. Dependent Variable: KUALITAS

b. Predictors: (Constant), KINERJA

Tabel diatas digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriteria dapat ditentukan berdasarkan nilai signifikansi, dengan ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig = 0,00, yang berarti Sig < 0,05. Dengan demikian model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel layanan atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Kinerja (X) terhadap variabel Layanan (Y).

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Regresi Sederhana**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,133	2,241		9,429	,000
	KINERJA PEGAWAI	,480	,058	,474	8,203	,000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN  
(Sumber : Pengolahan data IBM SPSS Statistik 25)

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas dapat dilihat bahwa nilai konstanta = 21,133. Dan koefisien variabel bebas (X) = 0,480. Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y = 21,133 + 0,480 X$ . Yang berarti jika kinerja pegawai tata usaha meningkat 1 poin maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,480 poin pada konstanta 21,133. Dengan kata lain bahwa semakin baik kinerja pegawai tata usaha maka kualitas layanan akan semakin meningkat.

#### **f. Koefisien Determinasi**

koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Hasil pada uji koefisien determinasi dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,474 <sup>a</sup>	,225	,221	3,732

a. Predictors: (Constant), KINERJA

(Sumber : Pengolahan data IBM SPSS Statistik 25)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,474 maka koefisien determinasi akan didapatkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0,474)^2 \times 100\% \\
 &= 22,46\% \text{ dibulatkan menjadi } 22,5\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 22,5% dan selebihnya berjumlah 77,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

#### **g. Hasil Pengelolaan Data Kinerja Pegawai**

- 1) Menghitung besar rentang kelas interval

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang} &= \text{skor maks} - \text{skor min} \\
 &= 51 - 15 \\
 &= 36
 \end{aligned}$$

- 2) Menghitung banyaknya kelas interval

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 (\log N) \\
 &= 1 + 3,3 (\log 234) \\
 &= 1 + 3,3 (2,369) \\
 &= 1 + 7,81 \\
 &= 8,81
 \end{aligned}$$



= 9 (dibulatkan)

3) Menghitung panjang kelas interval

$$P = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{36}{9}$$

$$= 4$$

4) Tabel distribusi frekuensi

**Tabel 4.11**

**Tabulasi Data Kinerja Pegawai Tata Usaha**

<b>Interval</b>	<b><i>Fi</i></b>	<b><i>Xi</i></b>	<b><i>fi.xi</i></b>
15-18	1	16,5	16,5
19-22	0	20,5	0
23-26	3	24,5	73,5
27-30	8	28,5	228
31-34	21	32,5	682,5
35-38	85	36,5	3102,5
39-42	99	40,5	4009,5
43-46	11	44,5	489,5
47-50	3	48,5	145,5
51-54	3	52,5	157,5
<b>Jumlah</b>	<b>234</b>	<b>345</b>	<b>8.905</b>

**Keterangan :**

*Fi* : frekuensi

*Xi* : nilai tengah

*Fi.Xi* : nilai frekuensi dikali nilai tengah

*X* : rata-rata (mean)

5) Menghitung rata-rata (mean)

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{\sum f_i.X_i}{\sum f_i} \\ &= \frac{8.905}{234} \\ &= 38,6 \\ &= 39 \text{ (dibulatkan)}\end{aligned}$$

6) Menghitung presentase frekuensi

$$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$$

**Tabel 4.12**

**Data Persentase Frekuensi**

<b>Interval</b>	<b>Fi</b>	<b>Persentase</b>
15-18	1	0%
19-22	0	0%
23-26	3	2%
27-30	8	4%
31-34	21	9%
35-38	85	36%
39-42	99	42%
43-46	11	5%
47-50	3	1%
51-54	3	1%
<b>jumlah</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

7) Menghitung standar deviasi

Keterangan :

$f_i$  : frekuensi

$x_i$  : nilai tengah

$f_i.x_i$  : frekuensi dikali nilai tengah

$x_i - \bar{x}$  : nilai tengah dikurang nilai rata-rata

$(xi - \bar{x})^2$  : nilai kuadrat

$fi(xi - \bar{x})^2$  : frekuensi dikali nilai kuadrat

**Tabel 4.13 Standar Deviasi**

Interval	<i>Fi</i>	<i>Xi</i>	<i>fi.xi</i>	<i>xi - x̄</i>	$(xi - \bar{x})^2$	<i>fi((xi - x̄)<sup>2</sup></i>
15-18	1	16,5	16,5	-22,1	488,41	488,41
19-22	0	20,5	0	-18,1	327,61	0
23-26	3	24,5	73,5	-14,1	198,81	596,43
27-30	8	28,5	228	-10,1	102,01	816,08
31-34	21	32,5	682,5	-6,1	37,21	781,41
35-38	85	36,5	3102,5	-2,1	4,41	374,85
39-42	99	40,5	4009,5	1,9	3,61	357,39
43-46	11	44,5	489,5	5,9	34,81	382,91
47-50	3	48,5	145,5	9,9	98,01	294,03
51-54	3	52,5	157,5	13,9	193,21	579,63
<b>Jumlah</b>	<b>234</b>	<b>345</b>	<b>8.905</b>	<b>41</b>	<b>1.488,10</b>	<b>4.671,14</b>

$$\begin{aligned}
 SD &= \sqrt{\left(\frac{\sum fi(xi-\bar{x})}{n-1}\right)^2} \\
 &= \sqrt{\frac{4.671,14}{234-1}} \\
 &= \sqrt{\frac{4.671,14}{233}} \\
 &= \sqrt{20,0478} \\
 &= 4,47
 \end{aligned}$$

8) Kategorisasi skor responden kinerja pegawai tata usaha

Untuk mengetahui gambaran kinerja pegawai tata usaha menggunakan konversi data ke dalam 3 kategori yaitu kategori rendah, sedang, dan tinggi. Berikut tabel kategori skor responden.

**Tabel 4.14 Kategori Skor Responden Kinerja Pegawai Tata Usaha**

No	Keterangan	Interval	Frekuensi	Persentase	Kategorisasi
1	$x < (\mu - 1,0 \sigma)$	$X < 35$	33	14%	Rendah
2	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq x < (\mu + 1,0 \sigma)$	$35 \leq x < 44$	187	80%	Sedang
3	$(\mu + 1,0 \sigma) \leq x$	$\leq x 44$	14	6%	Tinggi

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang didapat melalui penyebaran angket kepada siswa/siswi SMP Negeri 23 Banjarmasin sebagai responden dan kemudian melakukan analisis data dengan menggunakan SPSS v.25, yang selanjutnya akan dibahas terhadap hasil penelitian tersebut. penelitian ini mengenai pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin.

Tata usaha merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi mutu sekolah. tata usaha di SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam menjalankan kinerjanya sudah melaksanakan tugasnya dengan baik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta didik sehingga dapat mewujudkan apa yang telah ditetapkan bersama.

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap proses penyelenggaraan jasa yang dapat melibatkan seluruh personil yang ada dalam lembaga pendidikan tersebut. kualitas pelayanan yang diberikan menjadi suatu penilaian tentang keunggulannya secara keseluruhan yang berarti kualitas layanan adalah penilaian konsumen tentang layanan tersebut.

Berdasarkan dari hasil analisis pada instrument kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan terdapat beberapa butir pernyataan yang tidak valid setelah diuji coba instrument kepada 30 orang siswa. Yang selanjutnya pernyataan yang tidak valid akan didrop atau dihapuskan untuk melanjutkan kelangkah penelitian selanjutnya yang mana syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable.

Analisis dari hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan secara positif. Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,474. Jika dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%, maka  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,474 > 0,361$ ), sehingga nilai tersebut signifikan. Selain itu, karena nilai tersebut bernilai positif maka dapat dinyatakan variabel kinerja pegawai tata usaha berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik kinerja pegawai tata usaha maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sederhana juga terdapat nilai konstanta sebesar 21, 133. Dan koefisien variabel bebas (X) sebesar 0,480. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, agar terciptanya kepuasan dari konsumen perlu adanya peningkatan terhadap kinerja pegawai. Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai salah satu cara yang digunakan ialah dengan memberikan wewenang kepada karyawan yaitu dengan membentuk tim kerja.

Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Muhammad Yasin yang mengatakan bahwa melalui perbaikan kualitas kinerja tata usaha merupakan usaha yang sangat baik dalam proses penyelesaiannya. Tetapi sebenarnya, yang paling efektif ialah bagaimana pemerintah membuat sebuah buku petunjuk besar tentang pelaksanaan kerja pegawai tata usaha sebagai standar kerja staf tata usaha. Akan tetapi, satu hal yang perlu diingat bahwa seluruh tugas dan tanggung jawab dapat berjalan dengan baik jika pihak pemimpin sekolah (kepala tata usaha dan kepala sekolah) mampu mengayomi dan membimbing seluruh staf tata usaha sehingga dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah.

Hasil pengujian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu, diantaranya adalah hasil penelitian Nurul Hidayah yang menemukan bahwa kinerja pegawai tata usaha berada pada kategori sedang yaitu dengan persentase 69% dan layanan administrasi berada pada kategori sedang yaitu dengan persentase sebesar 66%. Hasil analisis statistika inferensial, dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} = 2,810$  dan  $t_{tabel} = 1,425$  pada taraf signifikan 5%, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang berarti terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap layanan administrasi di SMAN 9 Bulukumba.

Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yang perlu diperhatikan agar terciptanya pelayanan yang baik yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), dan *Tangibles* (Produk-Produk Fisik). Kelima dimensi tersebut menjadi tolak ukur dalam penilaian yang diberikan konsumen terhadap lembaga maupun organisasi. Kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat menjadi bahan evaluasi antara penyedia jasa kepada penerima layanan tersebut. Pelayanan administrasi

merupakan suatu perbuatan yang dilakukan oleh personal dengan tujuan memberikan pelayanan kepada peserta didik, tenaga pendidik, serta orang tua siswa untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Untuk meraih masa depan sekolah yang lebih baik, perlu adanya sumber daya manusia disekolah yang bersinergi, bekerjasama dalam mewujudkan sekolah yang lebih baik lagi. Salah satu sumber daya manusia yang penting berada dalam sekolah yaitu pegawai tata usaha. Pegawai tata usaha mempunyai tanggung jawab tersendiri yang tidak dapat dipandang sebelah mata. Karena sebagai seorang yang bertanggung jawab dalam hal administrasi sangatlah tidak mudah perlu adanya kesabaran, ketelitian, kecermatan, dan ketepatan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Penempatan pegawai sesuai kemampuan dan bidangnya seharusnya benar-benar dipertimbangkan secara teliti agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan keahlian maupun kemampuannya. diharapkan dimasa yang akan datang, pegawai tata usaha sekolah merupakan tenaga profesional dibidangnya seperti profesional di bidang manajemen keuangan sekolah, bidang kearsipan, bidang teknologi informatika dan komputer.