

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN
TELLUWANUA KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Diajukan Oleh

MUHAMMAD IRHAM

18 0206 0090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2023

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN
TELLUWANUA KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Diajukan Oleh

MUHAMMAD IRHAM

18 0206 0090

Pembimbing:

1. **Dr. H. Hasbi, M.Ag**
2. **Mirnawati, M.Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Irham
NIM : 18 0206 0090
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 01 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Irham
NIM 18 0206 0090

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo yang ditulis oleh Muhammad Irham Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0206 0090, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari jumat, 10 Maret 2023 M, bertepatan dengan 17 Sya'ban 1444 H, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Palopo, 21 Agustus 2024

TIM PENGUJI

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. | Ketua Sidang () |
| 2. Dr. Firman, S.Pd., M.Pd. | Penguji I () |
| 3. Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd. | Penguji II () |
| 4. Dr. H. Hasbi, M.Ag. | Pembimbing I () |
| 5. Dr. Mirnawati, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II () |

Mengetahui

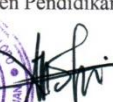
a.n Rektor IAIN Palopo

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Manajemen Pendidikan Islam


Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.
NIP 19670516 200003 1 002


Tasdim Tahrim, S.Pd., M.Pd.
NIP 19860601 201903 1 006

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

(اما بعد)

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang manajemen pendidikan islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Dr. H. Muammar Arafat, M.H. selaku Wakil Rektor I, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor II, dan Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor III
2. Dr. Nurdin K, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo beserta Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd. selaku Wakil Dekan I, Dr. Hj. A. Riawarda, M.Ag, selaku Wakil Dekan II dan Dra. Hj. Nursyamsi, M.Pd.I. selaku Wakil Dekan III
3. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo sekaligus selaku Dosen Penasehat

Akademik. beserta staf yang telah memahami dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.

4. Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo sekaligus motivator yang dari awal sampai akhir penelitian selalu memberi bimbingan, fasilitas serta pengetahuan hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Dr. H. Hasbi. M.Ag dan Mirnawati, M.Pd., selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah senantiasa memberikan motivasi, bimbingan, masukan, dan arahan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Dr. Firman, S.Pd., M.Pd. dan Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. H. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan IAIN Palopo serta para stafnya yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Iding, S.Pd. selaku kepala sekolah SMP Negeri 9 Palopo, Sukawati Umar, S.Pd., M.Si., M.Pd. selaku kepala sekolah SMP Negeri 12 Palopo, Drs. Aripin Jumak selaku kepala sekolah SMP Negeri 14 Palopo, beserta guru-guru dan staf yang ada di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota

Palopo telah memberikan izin peneliti untuk mengumpulkan data yang peneliti perlukan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Terkhusus kepada kedua orang tua saya tercinta ayahanda Nursan (Alm.) dan ibunda Sahdia yang telah mendoakan, mengasuh, membimbing, mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta saudara(i) saya yang juga setia membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Terima kasih juga untuk Aswar Syarif, Muhammad Kurniawan, Syahrir, Alfiona Sultana Putri, Rahmawati, Nur Anisa, Salmila, Anugerah Melania, Amelia Arunita Nirwan, Sri Dewi karena selama ini juga senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada semua teman-teman seperjuangan, mahasiswa/i Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo Angkatan 2018 (khususnya kelas MPI C) yang telah banyak membantu dan pernah penulis repotkan selama di dunia perkuliahan.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Aamiin ya rabbal alamin. dan selalu diberikan petunjuk menuju jalan yang lurus serta mendapat RidhoNya.

Palopo, 28 Februari 2023

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fatḥah</i>	A	a
اِ	<i>Kasrah</i>	I	i
اُ	<i>ḍammah</i>	U	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fatḥah dan yā'</i>	Ai	a dan i
اُو	<i>fatḥah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِ اُ ...	<i>fatḥah dan alif atau yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah dan yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
وِ	<i>ḍammah dan wau</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ	: <i>māta</i>
رَمَى	: <i>ramā</i>
قِيلَ	: <i>qīla</i>
يَمُوتُ	: <i>yamūtu</i>

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subḥānahū wa ta ‘ālā</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
as	= <i>‘alaihi as-salam</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
HR	= Hadis Riwayat
QS .../...:61	= QS As-Shaff/61:4
SMP	= Sekolah Menengah Pertama

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR AYAT	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN TEORI	 9
A. Penelitian Yang Relevan.....	9
B. Landasan Teori.....	11
1. Kinerja Pegawai Tata Usaha	11
2. Layanan.....	19
C. Kerangka Pikir	28
D. Hipotesis Penelitian.....	30
 BAB III METODE PENELITIAN	 32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	41
H. Teknik Analisis Data.....	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 54
A. Hasil Penelitian	54

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
2. Karakteristik Responden.....	57
3. Hasil Analisis Data	58
B. Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP	87
A. Simpulan	87
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. Al-Maidah/5:2	18
Kutipan Ayat 2 QS. An-Nahl/16:91.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Guru	33
Tabel 3.2 Jumlah Sampel.....	35
Tabel 3.3 Sampel Penelitian	36
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Variabel X	38
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Variabel Y	39
Tabel 3.6 Skala Likert	40
Tabel 3.7 Validator Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 3.8 Hasil Validasi Instrumen Angket	42
Tabel 3.9 Interpretasi Validitas Isi	42
Tabel 3.10 Interpretasi Reliabilitas	43
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Variabel X pada SMPN Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo	44
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Variabel Y pada SMPN Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo	44
Tabel 3.13 Distribusi Acuan Normal	47
Tabel 3.14 Kategori Variabel X	48
Tabel 3.15 Kategori Variabel Y	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Variabel X pada SMPN 9 Palopo	58
Tabel 4.4 Perolehan Persentase Variabel X pada SMPN 9 Palopo	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Variabel Y pada SMPN 9 Palopo	59
Tabel 4.6 Perolehan Persentase Variabel Y pada SMPN 9 Palopo	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Variabel X pada SMPN 12 Palopo	61
Tabel 4.8 Perolehan Persentase Variabel X pada SMPN 12 Palopo	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Variabel Y pada SMPN 12 Palopo	62
Tabel 4.10 Perolehan Persentase Variabel Y pada SMPN 12 Palopo ...	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Variabel X pada SMPN 14 Palopo	64
Tabel 4.12 Perolehan Persentase Variabel X pada SMPN 14 Palopo ...	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Variabel Y pada SMPN 14 Palopo	65
Tabel 4.14 Perolehan Persentase Variabel Y pada SMPN 14 Palopo ...	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik Variabel X pada SMPN Se-Kecamatan Telluwanau Kota Palopo	67
Tabel 4.16 Perolehan Persentase Variabel X pada SMPN Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik Variabel Y pada SMPN Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo	69

Tabel 4.18 Perolehan Persentase Variabel Y pada SMPN Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Linieritas	73
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.22 Hasil Analisis Linear Sederhana	74
Tabel 4.23 Hasil Uji t	75
Tabel 4.24 Hasil Koefisien Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	27
Grafik 4.1 Persentase Indikator Variabel X	68
Grafik 4.2 persentase indikator variabel Y	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Instrumen

Lampiran 2 Surat Izin Meneliti

Lampiran 3 Surat Izin Selesai Penelitian

Lampiran 4 Surat Validasi

Lampiran 5 Distribusi Responden

Lampiran 6 Karakteristik Responden

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Lampiran 8 Nilai Variabel X dan Tingkat Kategori

Lampiran 9 Nilai Variabel Y dan Tingkat Kategori

Lampiran 10 Olah Data Indikator

Lampiran 11 Keadaan Sarana Prasaranau

Lampiran 12 Keadaan Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Lampiran 13 Halaman Persetujuan Pembimbing

Lampiran 14 Studi Dokumentasi

Riyawat Hidup

ABSTRAK

Muhammad Irham, 2023. *“Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo”*. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hasbi dan Mirnawati.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.; (2) Untuk mengetahui kualitas layanan di SMP Negeri Se-kecamatan Telluwanua Kota Palopo.; (3) Untuk mengetahui pengaruh pegawai kinerja tata usaha yang signifikan terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *ex-post facto*. Populasinya adalah seluruh guru dan kepala sekolah di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo yang berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan sampel yang digunakan sebanyak 50 orang. Data diperoleh menggunakan instrumen angket dan dokumentasi sedangkan teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengelolah data hasil penelitian yaitu analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis dan koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan program SPSS *vers.20 for windows*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini terlihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket kinerja pegawai tata usaha sebesar 42% dengan frekuensi 21 orang dapat dikatakan kategori sedang; (2) kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo, sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini terlihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket kualitas layanan sebesar 44% dengan frekuensi 22 orang dapat dikatakan kategori sedang; (3) Terdapat pengaruh positif antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo sebesar 58% dan sisanya 41,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji parsial (uji-t) diperoleh dari *output “coefficients”* didapatkan nilai T_{hitung} sebesar 8,225 dan nilai T_{tabel} sebesar 2,010 atau $8,225 > 2,010$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai tata usaha (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan (Y).

Kata Kunci: Kinerja Pegawai Tatausaha, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

Muhammad Irham, 2023. " The Influence of Administrative Staff Performance on Service Quality in State SMP in the Telluwanua District, Palopo City ". Thesis for the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Hasbi and Mirnawati.

This thesis discusses the Influence of Administrative Staff Performance on Service Quality in State SMP in the Telluwanua District, Palopo City. This study aims: (1) To find out the performance of administrative staff at State SMP in the Telluwanua District, Palopo City; (2) To find out the quality of service at State SMP in Telluwanua District, Palopo City; (3) To determine the effect of significant administrative performance employees on service quality in State SMP throughout Telluwanua District, Palopo City.

This study uses a quantitative research method with an ex-post facto research design. The population is all teachers at Public Middle Schools in Telluwanua District, Palopo City, totaling 100 people. Sampling using random sampling technique with a sample used as many as 50 teachers. The data were obtained using questionnaires and documentation while the statistical analysis techniques used to manage the research data were descriptive statistical analysis, inferential statistical analysis, simple linear regression analysis, hypotosis test and coefficient of determination using the SPSS vers.20 for windows program.

The results of this study indicate that: (1) The performance of Administrative Employees at Public Middle Schools in Telluwanua District, Palopo City, has been running quite well, this can be seen from the average percentage of respondents' scores in the administrative staff performance questionnaire of 42% with the frequency of 21 people can be said to be in the moderate category; (2) the quality of service at State Junior High Schools in Telluwanua District, Palopo City, has been going quite well, this can be seen from the average percentage of respondents' scores in the service quality questionnaire of 44% with a frequency of 22 people, which can be said to be in the moderate category; (3) There is a positive influence between the performance of administrative staff on the quality of service at State Junior High Schools in Telluwanua District, Palopo City by 58% and the remaining 41.5% is influenced by other factors not examined in this study. While the results of the partial test (t-test) obtained from the output "coefficients" obtained a Tcount value of 8.225 and a Ttable value of 2.010 or $8.225 > 2.010$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ (H_0 was rejected and H_1 was accepted). So it can be concluded that the administrative employee performance variable (X) has a positive and significant effect on service quality (Y).

Keywords: Administrative Employee Performance, Service Quality

تجريدي

محمد إرهام، 2023، "تأثير أداء الموظف الإداري على جودة الخدمة في المدارس الإعدادية الحكومية في منطقة تيلووانوا ، مدينة بالوبو". أطروحة برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، معهد بالوبو الإسلامي الحكومي. بتوجيه من حسبي وميرناواتي .

تناقش هذه الأطروحة تأثير أداء الموظف الإداري على جودة الخدمة في المدارس الإعدادية الحكومية في منطقة تيلووانوا ، مدينة بالوبو. تهدف هذه الدراسة إلى: (1) تحديد أداء الموظفين الإداريين في المدارس الإعدادية الحكومية في منطقة تيلووانوا ، مدينة بالوبو. (2) تحديد جودة الخدمة في مدرسة تيلووانوا الإعدادية الحكومية ، مدينة بالوبو ؛ (3) تحديد التأثير الكبير لموظفي الأداء الإداري على جودة الخدمة في المدرسة الثانوية الحكومية في منطقة تيلووانوا ، مدينة بالوبو.

يستخدم هذا البحث أساليب البحث الكمي مع تصميم البحث بأثر رجعي. جميع السكان هم معلمون في مدرسة تيلووانوا الإعدادية الحكومية ، مدينة بالوبو ، والتي يبلغ عددها 100 شخص. أخذ العينات باستخدام تقنية أخذ العينات العشوائية مع عينة استخدمها 50 معلماً. تم الحصول على البيانات باستخدام أدوات الاستبيان والتوثيق بينما كانت تقنيات التحليل الإحصائي المستخدمة لإدارة بيانات البحث هي التحليل الإحصائي الوصفي والتحليل الإحصائي الاستدلالي وتحليل الانحدار الخطي البسيط واختبار التنويم ومعامل التحديد بمساعدة SPSS vers.20 لبرنامج windows.

من هذه الدراسة ، تظهر ما يلي (1): أداء الموظفين الإداريين في المدارس الإعدادية الحكومية في منطقة تيلووانوا ، مدينة بالوبو ، كان يعمل بشكل جيد ، ويمكن ملاحظة ذلك من متوسط النسبة المئوية لدرجات المستجيبين في استبيان أداء الموظف الإداري بنسبة 42 ٪ مع تردد 21 شخصاً يمكن القول إنها فئة متوسطة ؛ (2) جودة الخدمة في مدرسة الدولة الإعدادية في منطقة تيلووانوا ، مدينة بالوبو ، تعمل بشكل جيد ، ويمكن ملاحظة ذلك من متوسط النسبة المئوية لدرجات المستجيبين في استبيان جودة الخدمة بنسبة 44 ٪ مع تردد 22 شخصاً يمكن القول إنها فئة متوسطة ؛ (3) كان هناك تأثير إيجابي بين أداء الموظفين الإداريين على جودة الخدمات في المدرسة الثانوية الحكومية في منطقة تيلووانوا ، مدينة بالوبو ، بنسبة 58 ٪ وتأثرت بنسبة 41.5 ٪ المتبقية بعوامل أخرى لم تتم دراستها في هذه الدراسة. في حين أن نتائج الاختبار الجزئي (t-test) المتحصل عليها من ناتج "المعاملات" حصلت على قيمة محسوبة مقدارها 8.225 وقيمة تابل 2.010 أو $8.225 > 2.010$ و. ni

الكلمات المفتاحية: أداء الموظف الإداري، جودة الخدمة

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pandangan mengenai pendidikan sebagai hal penting dan krusial pada aspek kehidupan, maka sekolah sebagai lembaga pendidikan untuk menuntut ilmu harus memiliki kualitas yang baik dalam menunjang pendidikan. Hal ini sangat berkaitan dengan tuntutan globalisasi dimana pendidikan dituntut untuk melakukan inovasi secara terus menerus dengan tetap menjamin fleksibilitas dan implementasinya.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan setiap lembaga dan lembaga pendidikan sekalipun. Lembaga pendidikan yang termasuk dalam pelayanan oleh karena itu membutuhkan sumber daya manusia yang dapat mengembangkan lembaga tersebut. Sumber daya manusia yang terlibat dalam lembaga untuk meningkatkan mutu pelayanan sekolah adalah pendidik (guru) dan tenaga kependidikan termasuk sistem atau administrasi sekolah. Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang baik, diperlukan sumber daya manusia administrasi yang kompeten, hal ini menjadi modal dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikuasainya. Adapun bagi pengelola yang merencanakan lembaganya mengungguli lembaga lain, tentunya pelayanan merupakan salah satu komponen manajemen pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.

Keefektifan dalam sekolah dapat diwujudkan apabila memiliki dukungan dari orang-orang yang ada dilingkungan sekolah seperti kepala sekolah, staf tata usaha serta guru-guru yang mempunyai kinerja yang bagus dalam mengerjakan tugasnya masing-masing. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha di sekolah diantaranya yaitu kemampuan, keterampilan, motivasi kerja, sikap, dan lain sebagainya

Pentingnya kinerja yang baik dalam sebuah instansi sangat menentukan kualitas dan kuantitas kinerja ketatausahaan, mengingat kinerja sangatlah penting untuk menata dan mengatur kelancaran proses dan ketertiban administrasi pada sebuah sekolah. Pegawai tata usaha sekolah merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan. Kegiatan administrasi bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademis. Dalam peningkatan kualitas disekolah peran pegawai menjadi penting dan perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan sekolah.¹

Kinerja pegawai tata usaha di sekolah pada kenyataannya tidak luput dari pantauan banyak orang sehingga pegawai tata usaha sudah memberikan kontribusi yang baik dalam peningkatan mutu pendidikan. Harus disadari bahwa kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah. Pegawai tata usaha juga berperan aktif dalam memberikan layanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan terutama dalam hal layanan administrasi. Pegawai tata

¹Arisa Arisanti, Antonio Imandi, dan Harius Eko Saputra., “ Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah atas Negeri 1 Bengkulu Tengah”, *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* 7, No.1 (Juni 2020): 58, <https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1093>

usaha dituntut untuk dapat memberikan layanan yang bermutu untuk menunjang segala kelancaran aktivitas sekolah. Tata usaha merupakan proses penyelenggaraan seluruh kegiatan administrasi perkantoran sekolah. Banyak yang mempengaruhi kinerja staf tata usaha di Sekolah termasuk didalamnya lingkungan kerja yang kondusif, pengetahuan, penggunaan alat, sikap, perbaikan, disiplin, bertanggungjawab, motivasi kerja, kemampuan serta keterampilan.²

Pada saat sekarang ini, setiap instansi harus mampu melakukan efisiensi, kualitas layanan, dan kinerja serta penataan kearsipan dengan baik dan rapi. Peningkatan kinerja tidak lepas dari kemampuan dalam perencanaan, pengkoordinasian, dan pengendalian berbagai aktifitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia memiliki kedudukan sentral, karena berperan dalam menentukan tingkat keefektifan dan keefisienan setiap instansi. Pada umumnya instansi pemerintahan khususnya dalam dunia pendidikan memiliki tata usaha sebagai penata administrasi pendidikan.

Tata usaha merupakan bagian yang berperan penting dalam pelaksanaan administrasi di sekolah, serta diperlukan untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan. Pegawai tata usaha memberikan layanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan terutama dalam hal pelayanan administrasi. Pegawai tata usaha dituntut untuk dapat memberikan kualitas layanan yang bermutu untuk menunjang segala kelancaran aktivitas sekolah. Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun

²Abdul Aziz Pagala, Asrul, dkk, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMA Muhammadiyah Kendari" *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)* 2 No.1 (Januari , 2021): 27 <https://doi.org/10.51454/jpp.v2i1.72>

(menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.

Suatu ketidakjelasan pembagian tugas dan tanggung jawab dari setiap staf tata usaha adalah kelemahan. Kelemahannya adalah masalah tanggung jawab siapa kalau pekerjaan tidak selesai atau bermasalah. Dan juga ada ketidakjelasan perbedaan pemahaman tupoksi antara guru dan tata usaha, sebagai awal pemicu banyak kekisruhan konflik guru dan tata usaha di sekolah. Sampai saat ini masih ada sekolah/madrasah yang menganggap tugas guru hanya mengajar, sementara selain mengajar adalah tugas tata usaha. Fenomena tata usaha sebagai pelayan guru, juga memperkuat peluang konflik guru dengan tata usaha. Apalagi dengan masih terbatasnya kemampuan sejumlah guru dalam menggunakan komputer penyebabnya guru menyerahkan semua tugas yang sebetulnya tupoksinya kepada tata usaha.

Administrasi sekolah tidak hanya dilakukan dalam waktu tertentu saja tetapi setiap hari secara terus-menerus, karena itu sumber daya manusia dalam hal ini tenaga administrasi sekolah tidak bisa dipisahkan antara komponen yang satu dengan yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai harapan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan di SMP Negeri Se-kecamatan Telluwaua Kota Palopo, terdapat beberapa masalah dalam pelayanan dan hambatannya, yaitu pegawai tata usaha belum adanya pembagian tugas yang jelas, karena aktifitas kerja beberapa orang pegawai tata usaha masih terlihat kurang efektif dan kurang bertanggung jawab. Sebagian pegawai hanya menunggu perintah dari kepala tata usaha untuk mengerjakan tugas-tugas yang

harus dikerjakan oleh mereka, dan bahkan keterlambatan dalam membuat laporan, serta pegawai tata usaha belum mempunyai rencana kerja yang konkrit dan menyeluruh dan kekurangan pencatatan administrasi siswa. Maka dari itu penulis berupaya mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui dengan jelas ada tidaknya pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

Tenaga administrasi atau administrasi sekolah dalam kegiatan pembelajaran sangat diperlukan sebagai komponen proses pembelajaran. Karena sesuai dengan fungsi dan tugasnya, administrasi merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keterampilan tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang dibutuhkan pendidik, dan terkadang tidak berkaitan langsung dengan peserta didik.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah atau madrasah bahwa pelaksanaan urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis antara lain: 1) Melaksanakan administrasi kepegawaian, 2) Melaksanakan administrasi keuangan, 3) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, 4) Melaksanakan hubungan administrasi, hubungan sekolah dan masyarakat, 5)

Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, 6) Melaksanakan Administrasi kesiswaan, dan 7) Melaksanakan administrasi kurikulum³

Tugas kegiatan administrasi sekolah hanya mencatat segala sesuatu yang terjadi di sekolah untuk dijadikan sebagai informasi bagi seorang pemimpin. Staf administrasi sekolah memainkan peran penting dalam menunjang proses penyelenggaraan pendidikan. Diantaranya yaitu dalam menentukan kualitas kebijakan sekolah, semakin tepat data di tangan staf administrasi sekolah, semakin tinggi kualitas kepuasannya. Selain itu, perannya dalam menentukan kualitas layanan sekolah sebagai humas sekolah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimanakah kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-kecamatan Telluwanua Kota Palopo?
2. Bagaimanakah kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo?
3. Apakah kinerja pegawai tata usaha berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-kecamatan Telluwanua Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

³Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang *Standard Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*. 13

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan di SMP Negeri Se-kecamatan Telluwanua Kota Palopo.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat tersebut yakni:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini secara teoritis untuk menambah dan mengembangkan teori tentang pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

2. Manfaat Praktis

Memberi sumbangan positif bagi kalangan:

a. Guru

Dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan rujukan bagi guru untuk terus mengetahui pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

b. Kepala Sekolah

Sebagai sebuah evaluasi dan wacana agar senantiasa memberikan motivasi kepada pegawai tata usaha dan guru agar lebih fokus dan serius dalam melaksanakan tugasnya.

c. Sekolah

Dapat memberikan informasi sekaligus referensi mengenai kinerja pegawai tata usaha yang cocok demi meningkatnya kualitas layanan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian-penelitian yang relevan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, hasil penelitian sebelumnya menjadi sumber referensi bagi peneliti. Akibatnya, penulis memilih temuan peneliti yaitu: Penelitian pertama yang dilakukan oleh Titin Ayu Sophia berjudul “ Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs. Muhammadiyah Sukrame Bandar Lampung”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dimana sampel yang digunakan sebesar 20 guru. Hasil penelitian ini bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di MTs. Muhammadiyah Sukrame Bandar Lampung.¹

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Titin Ayu Sophia dengan penulis terletak pada lokasi penelitian dimana penulis melakukan penelitian di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Titin Ayu Sophia bertempat di MTs Muhammdiyah Sukrame Bandar Lampung. Adapun persamaanya yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif.²

¹ Titin Ayu Sofia, “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs. Muhammadiyah Sukrame Bandar Lampung”, *skripsi* (Bandar Lampung : UIN Raden Intan Lampung, 2019) 4

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Ahmad Sopi berjudul “Implementasi Manajemen Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Kinerja Tata Usaha di SMAN 1 Batusangkar”. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan terhadap tenaga kependidikan di SMAN 1 Batusangkar sudah baik, dilihat dari pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah setiap waktu dan setiap hari. Dalam pengawasan tersebut dilihat sejauh mana tenaga kependidikan melaksanakan tugas sesuai dengan program yang telah disusun dan direncanakan sebelumnya. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode kualitatif deskriptif.¹

Perbedaan keduanya terletak pada jenis penelitian dimana penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Sopi menggunakan penelitian kualitatif dengan metode kualitatif deskriptif sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif kuantitatif serta terletak pada lokasi penelitiannya. Adapun persamaannya yaitu terletak pada analisis kajian yang sama-sama membahas tentang kinerja tata usaha.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Andre Faisal Ari Sandy berjudul “Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran di SMP Negeri 5 Ponorogo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran, serta dapat mengetahui factor yang mempengaruhi performa kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMP Negeri 5 Ponorogo. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dalam pengumpulan data

¹ Ahmad Sopi, “Implementasi Manajemen Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Kinerja Tata Usaha di SMAN 1 Batusangkar” *skripsi* (Batusangkar : FTIK IAIN Batusangkar, 2020) 4

menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut (1) kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran berjalan dengan baik dan sesuai dengan standart yang ada yaitu sesuai dengan SOP dan tupoksi yang dimiliki. (2) factor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan adminstrasi perkantoran adalah adanya kemampuan, kedisiplinan, tanggung jawab dan motivasi yang dimiliki oleh pegawai, system, lingkungan serta sarana dan prasarana.²

Perbedaan keduanya terletak pada jenis penelitian dimana penelitian yang dilakukan oleh Andre Faisal Ari Sandy menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, serta terletak pada lokasi penelitian. Adapun persamannya yaitu sama-sama membahas kinerja pegawai tata usaha.

B. Landasan Teori

1. Kinerja Pegawai Tata Usaha

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah sebagai penyelesaian suatu unit misi yang berkaitan dengan hasil. Untuk mencapai kinerja yang baik tentu bukanlah suatu hal yang mudah namun membutuhkan sistem kerja yang terorganisir. Hal ini disebabkan banyaknya hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seorang pegawai dengan hasil yang kerja yang tercapai dan diperlihatkan oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi.

² Andre Faisal Ari Sandy, “Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran di SMP Negeri 5 Ponorogo”, *skripsi*, (Ponorogo: FTIK IAIN Ponorogo, 2020) 4

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Secara sederhana Nawawi dalam Ahmad Fauzi dan Rusdi Hidayat NA mendefenisikan kinerja (karya) adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik maupun non-fisik. Kinerja merupakan indikator dari hasil kerja karyawan dalam suatu periode tertentu, maka diperlukan suatu kegiatan penilaian atas hasil kerja tersebut (*performance appraisal*). Menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual karyawan dengan standar-standar kerja yang telah ditetapkan.³

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan.

b. Pengertian Kinerja Pegawai Tata Usaha

Setiap pekerjaan operatif yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi memerlukan adanya kegiatan ketatausahaan. Kegiatan ketatausahaan telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan keseluruhan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Bahkan urusan tata usaha disetiap organisasi sekolah, terutama di SMP/MTs dan SMA/SMK/MA merupakan pusat kegiatan administrasi pendidikan. Kantor urusan tata usaha di sekolah tidak hanya melaksanakan kegiatan pengelolaan surat menyurat, tetapi

³Ahmad Fauzi dan Rusdi Hidayat NA, *Manajemen Kinerja*, (Jawa Timur: Airlangga University Press, 2020), 3

menjadi pusat data dan informasi serta mempunyai peranan yang menentukan dalam pengembangan kehidupan sekolah.⁴

Adapun yang dimaksud dengan kinerja pegawai tata usaha adalah pencapaian kerja yang sesuai dengan kuantitas serta kualitas yang bisa di raih pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya yang menyangkut urusan penyimpanan, pengumpulan data atau dokumen serta pencatatan yang dapat digunakan dalam membantu pimpinan dalam laporan-laporan yang mengenai kegiatan sebuah Lembaga pendidikan secara terperinci, kegiatan tata usaha meliputi beberapa aktifitas yang diberlakukan dalam suatu Lembaga.

c. Tugas dan Fungsi pegawai administrasi sekolah

1) Tugas Pegawai administasi sekolah

Suatu lembaga atau sekolah dalam menjalankan kegiatannya tidak lepas dari bidang administrasi, Pada dasarnya bidang administrasi mempunyai tugas mengumpulkan, mengolah, dan menyimpan data, pengarsipan data yang diperlukan suatu lembaga atau sekolah.⁵

Tugas kegiatan administrasi hanya mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam suatu organisasi (kantor, sekolah, organisasi, dan lain-lain) untuk dijadikan sebagai informasi bagi seorang pemimpin. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pegawai administrasi tidak lebih dari suatu kegiatan atau pekerjaan menulis, mencatat, mengirim dan menyimpan informasi yang dilakukan oleh sejumlah pegawai dalam suatu ruangan yang dipenuhi meja, kursi, dan

⁴Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, (Makassar: Aksara Timur, 2018), 16.

⁵Hadari Nawawi, *Administrasi*, (Jakarta: Haji Masagung, 2018), 54.

tumpukan kertas atau berkas dokumen. . berisi berbagai informasi.⁶ Dalam administrasi sekolah sangat berpengaruh pada kertas yang dibuat berbagai catatan atau berbagai informasi tertulis yang diterima.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah bahwa pelaksana urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah memiliki tugas sebagai berikut :

- a) Melaksanakan administrasi kepegawaian, yaitu: Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan, membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan, melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian, mengelolah buku induk administrasi daftar urut kepangkatan (DUK), melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian, menyiapkan format-format kepegawaian, memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai, menyusun laporan kepegawaian, menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian, membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian, serta memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian.
- b) Melaksanakan Administrasi Keuangan, yaitu: Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal, Membantu pimpinan mengatur arus dana, Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan, Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan, serta Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan.

⁶ Hadari Nawawi, *Administrasi*, (Jakarta: Haji Masagung, 2018), 6.

- c) Melaksanakan Penatausahaan Sarana dan Prasarana, yaitu: Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana, Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana, Menyelenggarakan sarana dan prasarana, Menginventarisasi sarana dan prasarana, Mendistribusikan sarana dan prasarana, Memelihara sarana dan prasarana, Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana, Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala, Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana, Membuat layanan sistem informasi dan laporan sarana dan prasarana, dan Memanfaatkan TIK untuk penatausahaan sarana dan prasarana.
- d) Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat, yaitu: Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah, Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholders*), Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat, Mempromosikan sekolah/madrasah, Mengkoordinasikan penelusuran tamatan, Melayani tamu sekolah/madrasah, Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat, serta Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat.
- e) Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan, yaitu: Menerapkan peraturan kesekretariatan, Melaksanakan program kesekretariatan, Mengelola surat masuk dan surat keluar, Membuat konsep surat, Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah, Menyusutkan surat/dokumen, Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan, Membuat layanan sistem informasi

dan pelaporan administrasi persuratan dan pengarsipan, serta memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan Pengarsipan.

- f) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan, yaitu: Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru, Membantu kegiatan masa orientasi, Membantu mengatur rasio peserta didik perkelas, Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik, Membuat data statistik peserta didik, Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala, Mendokumentasikan program kerja kesiswaan, Mendokumentasikan program pengembangan diri, Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan, serta Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan.
- g) Melaksanakan Administrasi Kurikulum, yaitu: Mendokumentasikan standarisasi, Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku, Mendokumentasikan silabus, Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar, Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran, Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan, Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah, Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan, Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran, Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal, Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus, Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran per semester, Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP, Mendokumentasikan

Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN) atau leger, Membantu menyusung rafik daya serap ketuntasan belajar permata pelajaran, Menyusun daftar buku-buku wajib, Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum, serta Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan.⁷

Menurut Daryanto pegawai administrasi sekolah memiliki tugas atau peranan pokok yaitu:

- a) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
 - b) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pemimpin organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
 - c) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.⁸
- 2) Fungsi Pegawai Tata Usaha

Dalam garis besar pegawai tata usaha mempunyai tiga fungsi pokok yaitu:

- a) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari sesuatu organisasi.
- b) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.⁹

Pada hakekatnya pegawai administrasi sekolah memiliki fungsi proses kegiatan yakni:

⁷Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*. 13-19

⁸M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2018), 94.

⁹Irjus Indrawan, et al., *Manajemen Peserta Didik*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2021), 123.

- (1) Mengumpulkan, adalah kegiatan mencari data, memberikan informasi yang belum ada sampai siap digunakan pada saat dibutuhkan.
- (2) Mencatat, adalah kegiatan mengumpulkan informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga menjadi tulisan yang dapat dibaca, disimpan atau dikirim. Misalnya, perekam suara.
- (3) Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna.
- (4) Penggandaan, adalah kegiatan yang bertujuan untuk memperbanyak dokumen atau data.
- (5) Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain.
- (6) Menyimpan, adalah kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu di tempat yang dianggap aman.¹⁰

d. Peran Guru dalam Administrasi Tata Usaha

Guru berperan atau terlibat dalam administrasi katatausahaan Sekolah. Sekolah melaksanakan Sekolah melaksanakan kegiatannya untuk menghasilkan lulusan yang jumlah serta mutunya telah ditetapkan. Dalam lingkup administrai atau ketata usahaan sekolah itu peranan guru amat penting, seperti menetapkan kebijaksanaan dan melaksanakan proses perencanaan, pengorganisasiaan, pengarahan, pengkoordinasian, pembiayaan, dan penilaian kegiatan kurikulum, kesiswaan, sarana prasarana sekolah, personalia sekolah, keuangan dan hubungan

¹⁰Adi, *Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidik*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2018), 115.

sekolah-masyarakat guru harus memberikan sumbangan baik tenaga maupun pikiran.

Administrasi sekolah terutama yang berkaitan dengan ketata usahaan adalah pekerjaan yang bersifat kolaboratif, artinya pekerjaan yang didasarkan atas kerja sama, dan bukan bersifat individual. Oleh karena itu semua personel sekolah terutama guru harus ikut terlibat. Ada beberapa hal yang bisa dilakukan oleh seorang guru dalam hal ke-tata usaha-an di sekolahnya. Di antaranya:

1) Pencatatan Murid.

Pencatatan terhadap siswa ini terutama adalah siswa baru, siswa perkelas-persemester dan yang mengulang kelasnya, pindahan, serta jumlah siswa yang keluar karena lulus atau bahkan karena *drop out*. Dengan pencatatan inilah maka dengan mudah diketahui jumlah siswa dan perkembangannya pada setiap tahun ajaran.

Di samping itu tugas lainnya adalah pencatatan daftar hadir siswa, dalam rangka untuk menghitung keaktifan siswa dan partisipasinya dalam kerjasama dan sebagai alat kontrol dalam menegakkan tata tertib sekolah. Dan yang terpenting adalah data tentang prestasi muridnya. Untuk dapat melihat kemajuan atau kemunduran dengan segera dapat dilihat dari dokumentasi siswa tersebut. Semua hasil pencatatan ini diperlukan sekali sebagai bahan laporan yang nyata kepada atasannya. Oleh karena itu tidak boleh hilang atau rusak. Dokumentasi ini bisa juga sebagai bahan laporan untuk orang tua siswa.

2) Pencatatan tentang Guru.

Data tentang keadaan guru harus dicatat dengan baik, terutama tentang jumlah, data pribadi, masa kerja, dan bahan untuk usulan kenaikan pangkatnya dan gaji berkala. Demikian pula kehadiran guru melaksanakan tugas sebagai pegawai, terutama PNS, yang sangat berguna untuk pembinaan guru itu selanjutnya.

Pada gilirannya nanti semua data itu akan berguna sebagai bahan bimbingan, perencanaan, pengawasan, koordinasi dan pendidikannya. Data yang dicatat dengan rapi dan lengkap akan sangat menunjang untuk mengatasi masalah yang dialami sekolah maupun pribadi guru itu sendiri. Data yang lengkap akan memberikan petunjuk untuk mengambil keputusan bagi kepala sekolah.

3) Pencatatan Proses Belajar Mengajar (PBM).

Hal ini akan mempengaruhi bagi kelancaran proses pendidikan di sekolahnya.

4) Penertiban Buku-buku Tata Usaha.

Mengingat kegiatan komunikasi lembaga pendidikan baik secara lisan maupun tertulis dengan pihak luar dan dalam lembaga pendidikannya. Komunikasi dalam bentuk tertulis dilaksanakan melalui surat, telegram, nota, dan lain-lain. Sehingga perlu penertiban surat-menyurat ini, baik surat masuk maupun surat keluar. Buku-buku tata usaha di antaranya;

- a) Buku agenda.
- b) Buku arsip.
- c) Buku ekspedisi.

Masih banyak kesempatan lain yang mengharuskan guru ikut berperan atau terlibat dalam administrasi sekolah, terutama berkaitan dengan tata usaha sekolah, beberapa di antaranya ialah:

- a) Merencanakan penggunaan ruang-ruang di sekolah.
- b) Merumuskan kebijakan tentang pembagian tugas mengajar guru-guru.
- c) Menyelidiki buku-buku sumber bagi guru dan buku-buku pelajaran bagi murid-murid.
- d) Berperan dalam hal surat-menyurat di lingkungan sekolah.
- e) Berperan sebagai penerima, penyortir, pencatat, pengarah, pengolah, penata arsip pada proses surat menyurat.¹¹
- e. Indikator Pegawai Tata Usaha

Indikator kinerja pegawai tata usaha yaitu sebagai berikut :

- 1) Melaksanaka administrasi keuangan
- 2) Melaksanakan administrasi kesiswaan
- 3) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- 4) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- 5) Melaksanakan administrasi kurikulum

2. Layanan

a. Kualitas Layanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik. Sampara berpendapat dalam Lijan Poltak Sinambela, pelayanan adalah suatu

¹¹Hade Afriansyah, "Administrasi Ketatausahaan Sekolah", 2020, https://scholar.google.com/scholar?lookup=afriansyah+administrasi+ketatausahaan+sekolah+&hl=id&as_sdt=0,5#gs_qabs&t=1678351458474&u=%23p%3DyFm9WStPcdoj , 9 Maret 2023.

kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau suatu mesin fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan.¹²

Dilihat dari definisinya, pelayanan atau *service* adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh penyedia jasa yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.¹³

Dalam melaksanakan pelayanan yang baik terhadap pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya harus dilakukan dengan sepenuh hati tanpa ada paksaan, terutama kejujuran, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman serta mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi yang melakukannya. Allah berfirman dalam potongan QS al-Maidah/5: 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya:

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.¹⁴

¹²Lijan Poltak Sinambela et al., *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018), 5.

¹³Ratminto, *Manajemen Layanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), 5.

¹⁴Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an & Terjemahnya*, (Bogor: Al-Halim, 2007), 106

Melalui ayat tersebut, Allah memerintahkan kita untuk saling membantu dalam koridor "berbuat baik dan takwa" dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka akan diberikan hukuman “Sesungguhnya Allah sangat berat hukumannya. Sehingga pergaulan bisa dilakukan kapan saja dan dengan siapa saja asalkan tidak melanggar larangan-larangan di atas. Berbicara tentang pelayanan tentu tidak bisa dipisahkan. dari kualitas, karena dalam dunia pendidikan, kualitas adalah hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan.¹⁵ Terdapat dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan menurut Eka Prihatin dalam buku Teori Administrasi Pendidikan antara lain sebagai berikut:

- 1) *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa
- 2) *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
- 3) *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak.
- 4) *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- 5) *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi penerima jasa
- 6) *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa

¹⁵Eka Prihatin, *Teori Administras*, (Jakarta: Alfabeta, 2018), 127.

- 7) *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan penyedia jasa yang dibutuhkan oleh setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa
- 8) *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
- 9) *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personil¹⁶

Dalam lembaga pendidikan harus memiliki pelayanan yang berkualitas, untuk mengetahuinya dapat dilakukan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sebenarnya yang mereka terima dengan layanan yang diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari apa yang diharapkan, maka pelayanan tersebut berkualitas tinggi. Sebaliknya jika apa yang diharapkan kurang dari kenyataan maka kualitas pelayanannya buruk. Tetapi kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika kenyataannya sesuai yang diharapkan. Dengan demikian, kualitas layanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.¹⁷

b. Bentuk-bentuk Layanan

1) Layanan Lisan

Pelayanan lisan dilakukan oleh petugas di bidang kehumasan, pelayanan administrasi, pelayanan informasi dan bidang yang bertugas memberikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang membutuhkan. Dalam

¹⁶ Eka, *Teori Administrasi*, (Jakarta: Alfabeta, 2018), 128.

¹⁷ Amiruddin, "Kinerja Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah," *Jurnal Al-Idarah* 7, No.1 (Juni 2017): 6.

Pelayanan lisan yang berhasil sesuai dengan yang diharapkan maka syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- a) Memahami masalah-masalah yang benar-benar termasuk dalam cakupan, artinya jika menjadi petugas di stand pameran harus menguasai masalah pertambangan walaupun hanya secara garis besar.
- b) Mampu memberikan penjelasan tentang apa yang dibutuhkan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi yang ingin mendapatkan kejelasan bagi mereka.

2) Layanan Tulisan

Layanan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dapat dilihat dari segi jumlah dan dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Dalam pelayanan bentuk tulisan salah satu yang harus diperhatikan untuk memuaskan pihak yang dilayani yaitu faktor kecepatan, baik dalam proses penyelesaian maupun dalam menangani masalah.

3) Pelayanan Perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk tindakan kebanyakan dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah, oleh karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil dari tindakan atau pekerjaannya. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan ini yaitu:

- a) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
- b) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang diisyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih mendapatkan pendidikan/pelatihan yang sepadan.¹⁸

2) Pelayanan dalam Pendidikan

Di era globalisasi dan kompetensi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Tantangan-tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan bagi sumber daya manusia. Situasi ini harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas yang akan menjadi modal sekaligus keberhasilan dalam menghadapi globalisasi. Pendidikan merupakan lembaga yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, lembaga pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan saling berkaitan satu sama lain dalam satu kesatuan yang utuh.

Untuk membentuk citra institusi yang baik, untuk menarik calon mahasiswa, institusi harus mampu mengembangkan beberapa upaya dalam rangka pemasaran pendidikan. Ada beberapa pakar di bidang pemasaran telah mengembangkan dimensi kualitas atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat para narasumber mengemukakan lima dimensi pokok kualitas layanan, yaitu:

¹⁸Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), 190.

a) Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam melakukan sesuatu seperti yang diharapkan oleh konsumen. Banyak hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan biasanya merupakan dimensi terpenting bagi penyedia layanan.

b) Daya Tangkap (*responsiveness*)

Daya Tangkap adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Dalam hal ini mereka merespon keinginan konsumen dengan kesediaan membantu/melayani secepat mungkin, dan standar yang digunakan harus disesuaikan dengan kecepatan respon yang diinginkan konsumen.

c) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan kepastian, yaitu pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan pegawai dalam memberi kan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan bagi pelanggan atas pelayanannya.

d) Kemudahan Akses (*Empaty*)

Empati adalah rasa perhatian pribadi kepada pelanggan, menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan pelanggan serta upaya memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

e) Penampilan fisik

Yang dimaksud dengan penampilan fisik adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, penampilan personel dan komunikasi yang handal merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.¹⁹

3) Konsep Layanan Prima

Pelayanan prima didasarkan pada pemberian pelayanan terbaik sebagai bentuk kepedulian terhadap pengguna. Upaya memberikan pelayanan yang terbaik dapat terwujud apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Dalam pelayanan prima terdapat tiga hal utama, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pengguna dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu. Pada awalnya konsep pelayanan prima muncul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi non profit dan instansi pemerintah yang berkembang dalam bisnis profit dan non profit. Pelayanan prima sendiri menurut Barata didasarkan pada:

a) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk mendukung program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang pekerjaan yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi.

¹⁹Anik Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ekonomi Bisnis* 16, No.1 (Maret 2011): 25-27

b) Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna. Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang efektif bertahan lama yang ditunjukkan kepada semua orang.

c) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan menunjukkan sikap seseorang.

d) Perhatian (*Attention*)

Attention adalah perhatian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Memberikan perhatian khusus penuh kepada pelanggan maka hubungan kita dengan pelanggan akan baik.

e) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tindakan adalah suatu tindakan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Yang dimaksud dengan tindakan pelayanan adalah suatu usaha atau tindakan nyata yang ditunjukkan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik yang tentunya dapat dicapai apabila ada rasa sikap pelayanan dalam diri pemberi pelayanan dengan mengutamakan perhatian yang didukung oleh kemampuan pelayanan yang baik.

c. Indikator Kualitas Layanan

Pengukuran kualitas layanan dikelompokkan menjadi lima dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas layanan jasa, seperti yang dikutip *Philip Kotler* yaitu:

- 1) *Realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti yang dinyatakan pada QS An-Nahl/16: 91 yang berbunyi:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۖ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpah(-mu) setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.(An-Nahl/16:91)”²⁰

- 2) *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan cepat, tepat tanggap serta mampu menangani keluhan pata pelanggan secara baik.
- 3) *Assurance*, kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.
- 4) *Empathy*, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keiinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

²⁰Kementrian Agama Republic Indonesia, *Al-Qur'an & Terjemahnya*, (Bogor: Al-Halim, 2007), 277

- 5) *Tengibles*, yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisikgedung, ruangan, tersedia tempat parker yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan dilingkungan perusahaan dipelihara secara baik.²¹

C. Kerangka Pikir

Menurut Uma Sekaran dalam bukunya *Business research* yang dikutip oleh Sugiyono, mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.²²

Menunjang kualitas pendidikan di sekolah, diperlukan suatu bagian yang mendukung segala kegiatan yang ada di sekolah yaitu dengan adanya pegawai tata usaha yang mampu ataupun yang berkualitas. Pegawai tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai keterangan untuk keperluan suatu organisasi. Pegawai Tata usaha sekolah mempunyai tugas dalam surat menyurat (berkas/dokumen), pelayanan dalam kegiatan operasional madrasah dan keuangan. Dari tugas tersebut sangat berpengaruh terhadap kelangsungan pendidikan di madrasah.

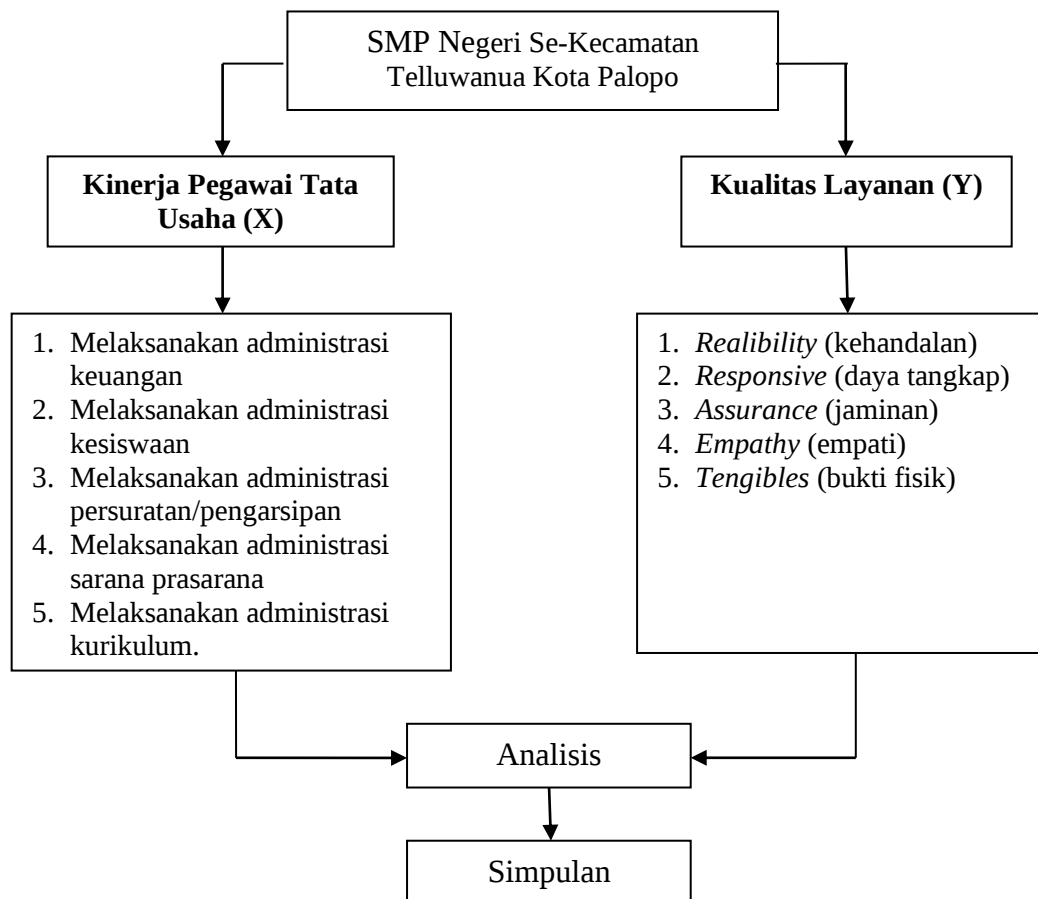
Kualitas layanan adalah suatu aktifitas layanan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen/pelanggan dan

²¹Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation Dan Media Kominikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), 282.

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Edisi Kedua (Bandung: Alfabeta, 2020), 95.

pegawai tata usaha sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan empati.

Kerangka pikir pada penelitian ini secara skematis dapat diuraikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 2.1. Skema Kerangka Pikir

Kerangka pikir di atas penelitian ini akan mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan, jika kinerja pegawai tata usaha berkualitas di suatu lembaga maka akan berpengaruh terhadap kualitas layanan, karena salah satu untuk menunjang kualitas pelayanan disekolah perlu adanya pegawai tata usaha yang mampu untuk melayani segenap semua yang berhubungan dengan ketatausahaan.

Maka dari itu peneliti akan menganalisis secara lebih komprehensif untuk mendapat kesimpulan yang lebih obyektif.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.²³

Berdasarkan rumusan masalah maka dapat dirumuskan hipotesis statistik untuk rumusan masalah.

1. Hipotesis Asosiatif

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

2. Hipotesis Statistik

Adapun hipotesis statistiknya adalah :

$$H_0 : r_{yx} = 0$$

$$H_a : r_{yx} \neq 0$$

Keterangan :

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

²³Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen, pendekatan: 1. Kuantitatif, 2.Kualitatif, 3. Kombinasi (Mixed Methods), 4. Penelitian Tindakan (Action Research), 5. Penelitian Evaluasi*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 134-135.

H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini adalah *expost facto* yaitu untuk meneliti hubungan sebab akibat yang tidak dimanipulasi atau diberi perlakuan (dirancang dan dilaksanakan) oleh peneliti. Selanjutnya dikatakan bahwa penelitian *expost facto* dilakukan terhadap program, kegiatan yang telah berlangsung atau telah terjadi. Penelitian kuantitatif dapat untuk penelitian inferensial (pengujian hipotesis) dan menyadarkan pada suatu probabilitas penolakan atau penerimaan hipotesis sebagai jawaban masalah atau pertanyaan penelitian yang dikembangkan berdasarkan teori-teori yang perlu diuji melalui proses pemilihan, pengumpulan, dan analisis data. Dalam penelitian ini akan dijelaskan hubungan kausal yang terjadi antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis yang telah disusun.

Data yang diperoleh tentang pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo dianalisis dengan perhitungan statistik metode *Analysis Regresi* untuk melihat ada tidaknya pengaruh secara fungsional antara satu atau lebih variabel terkait dengan variabel bebas. Pengaruh antara variabel yang memengaruhi dan variabel yang dipengaruhi akan dapat dilihat berdasarkan data hasil penelitian di lapangan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo terdiri dari: 1) SMP Negeri 9 Palopo; 2) SMP Negeri 12 Palopo; dan 3) SMP Negeri 14 Palopo. Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama satu bulan yakni 24 Januari – 24 Februari tahun 2023.

C. Definisi Operasional Variabel

Judul penelitian ini terdiri dari dua variabel penting yang dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel terikat dipandang sebagai variabel yang diduga memengaruhi variabel bebas, variabel ini diberikan definisi operasional, untuk menghindari kekeliruan dalam memahami apa yang dimaksudkan dalam variabel ini.

Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai tata usaha dengan lambang (X). Kinerja merupakan hasil kerja atau suatu pencapaian terlaksananya tugas seorang pegawai secara kualitas dan kuantitas sesuai wewenang dan tanggung jawabnya. Adapun yang dimaksud dengan kinerja pegawai tata usaha adalah pencapaian kerja yang sesuai dengan kuantitas serta kualitas yang bisa di raih pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya yang menyangkut urusan penyimpanan, pengumpulan data atau dokumen serta pencatatan yang dapat digunakan dalam membantu pimpinan dalam laporan-laporan yang mengenai kegiatan sebuah Lembaga pendidikan secara terperinci,

kegiatan tata usaha meliputi beberapa aktifitas yang diberlakukan dalam suatu Lembaga.

2. Variabel terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dengan lambang (Y). Kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga guna memenuhi harapan konsumen.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek yang ada dalam wilayah penelitian. Adapun menjadi populasi dalam penelitian ini adalah kepala sekolah dan guru di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo sebagaimana terlampir pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Populasi Kepala Sekolah dan Guru di SMPN Se-kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

No.	Nama Sekolah	Kepala Sekolah	Guru	Jumlah
1	SMPN 9 Palopo	1	39	40
2	SMPN 12 Palopo	1	29	30
3	SMPN 14 Palopo	1	29	30
Jumlah			100	100

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari

semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.¹

Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah elemen/anggota sampel

N = jumlah elemen/anggota populasi

e = eror level (tingkat kesalahan) pengambilan sampel sebesar 10% atau 0,1

Berdasarkan rumus pengambilan sampel tersebut, maka di peroleh:

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,1)^2} = 50 \text{ orang}$$

Hasil perhitungan diatas maka peneliti membutuhkan 50 responden selanjutnya, ditentukan sampel pada masing-masing guru pada SMP Negeri Se-kecamatan Telluwanua Kota Palopo dengan menggunakan rumus alokasi *proportional* sebagai berikut:

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Edisi Kedua, (Bandung: Alfabeta 2020), 127.

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan:

n_i = jumlah anggota sampel menurut stratum

n = jumlah sampel seluruhnya

N_i = jumlah populasi menurut stratum

N = jumlah populasi seluruhnya

Tabel 3.2 Jumlah Sampel tiap SMPN Se-kecamatan Telluwanua Kota Palopo

NO	Nama Sekolah	Jumlah Kepala Sekolah	Jumlah Guru	Perhitungan Jumlah	Sampel
1	SMPN 9 Palopo	1	39 orang	40/100x50	20
2	SMPN 12 Palopo	1	29 orang	30/100x50	15
3	SMPN 14 Palopo	1	29 orang	30/100x50	15
Jumlah			100 orang		50

Pada pengkajian ini, penulis menggunakan teknik *random sampling* ialah cara pengambilan sampel pada populasi secara acak dengan mengambil sampel dari tiap-tiap sub populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota dari masing-masing sub populasi secara acak atau serampangan. Berikut ini sampel pengkajian akan diuraikan:

Tabel 3.3 Sampel Penelitian

NO	Nama Sekolah	Jumlah Sampel
1	SMPN 9 Palopo	20
2	SMPN 12 Palopo	15
3	SMPN 14 Palopo	15
	Jumlah	50

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan angket dan dokumentasi, sebagai penunjang untuk kelengkapan analisis data penelitian.

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.²

Metode kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet yang harus dijawab untuk mengetahui skor kinerja pegawai tata usaha dan kualitas layanannya.

Adapun cara yang ditempuh penulis dalam memperoleh data kuesioner adalah peneliti langsung turun ke lokasi penelitian untuk membagikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh data secara lebih mudah dan lebih cepat terhadap objek yang akan diteliti.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu untuk mengumpulkan data tertulis berupa data tentang profil SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo dan data sarana dan prasarana SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 219.

F. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket. Angket disusun berdasarkan indikator variabel penelitian yang telah dibahas berdasarkan literatur pada kajian teori. Dalam hal ini, teknik angket dimaksudkan untuk mengumpulkan data tentang aspek kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo. Jawaban dari angket tersebut yang selanjutnya akan dianalisis dan dijelaskan sebagai hasil dari pengumpulan data di lapangan. Instrumen angket memiliki kedudukan yang tinggi dan memiliki kemampuan untuk mengungkapkan potensi yang dimiliki responden serta dilengkapi dengan petunjuk yang seragam bagi responden.

Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja Tata Usaha.

NO.	Variabel	Indikator	No. Butir	
			Negatif	Positif
1.	Kinerja Pegawai Tata Usaha (X)	Melaksanakan Administrasi Keuangan	3	1, 2, 4
		Melaksanakan Administrasi Kesiswaan	7	5, 6, 8
		Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan	10	9, 11, 12
		Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana	15	13, 14, 16
		Melaksanakan administrasi kurikulum	17, 21	18, 19, 20, 22
		Jumlah butir soal	6	16

Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan.

NO.	Variabel	Indikator	No. Butir	
			Negatif	Positif
1.	Kualitas Layanan (Y)	Realibility (kehandalan)		1, 2, 3, 4
		Respondensive (daya tangkap)	8	5, 9, 10
		Assurance (jaminan)	7	6, 11, 12
		Empaty (empati)		13, 14, 16, 15, 17
		Tengibles (bukti fisik)	21, 22	18, 19, 20
		Jumlah butir soal	4	18

Dalam penelitian ini menggunakan butir-butir instrumen angket yang disajikan menggunakan skala *Likert* yang dinyatakan dalam empat pilihan alternatif jawaban. Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, Setuju (S) diberi nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2, dan Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1. Pernyataan yang digunakan dalam angket ini terdiri dari dua yaitu pernyataan positif dan negatif. Dalam pernyataan positif skala tertinggi untuk jawaban “sangat setuju atau sangat sering” sedangkan sebaliknya untuk pernyataan negatif skala tertinggi untuk jawaban “tidak setuju atau jarang”.

Skala *Likert* yang digunakan menghilangkan alternatif pilihan tengah karena diharapkan responden dapat berpendapat, tidak bersikap netral atau tidak berpendapat. Hanya instrumen valid yang akan dibagikan kepada responden. Selanjutnya, responden diminta untuk menyatakan persetujuannya atau penolakannya terhadap pernyataan positif maupun negatif dengan pilihan yang disediakan. Bentuk skala *Likert* menggunakan *check list*, yang memiliki

keuntungan singkat dalam pembuatannya, hemat kertas, mudah dalam mentabulasikan data, dan secara visual lebih menarik³.

Tabel 3.6 Skala Likert

Item Pernyataan Setuju				
Jawaban	Sangat Setuju/Sangat Sering	Setuju/Sering Tidak	Kurang Setuju/Kurang Sering	Tidak Setuju/Jarang
Simbol	SS	S	KS	TS
Skor Positif	4	3	2	1
Skor Negatif	1	2	3	4

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan yaitu uji validitas isi oleh beberapa ahli dan uji validitas item. Adapun validator dalam instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7 Validator Instrumen Penelitian

No	Nama	Pekerjaan
1	Firmansyah, S.Pd., M.Pd.	Dosen
2	Misran, S.Pd., M.Pd.	Dosen

Validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen, dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir pernyataan yang telah dijabarkan dari indikator. Rancangan angket diserahkan kepada dua orang ahli atau validator untuk divalidasi. Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen untuk diisi dengan tanda centang pada skala likert 4-1 seperti berikut ini :

Skor 1: tidak setuju

Skor 2: kurang setuju

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi 2, (Bandung: Alfabeta, 2019), 153.

Skor 3: setuju

Skor 4: sangat setuju.

Berdasarkan lembar validitas yang telah diisi oleh validator tersebut dapat ditentukan validitasnya dengan rumus statistik *Aiken's* berikut:

$$V = \frac{\Sigma s}{[n(c - 1)]}$$

Keterangan :

$S = r - lo$

Lo = angka penilaian validitas yang terendah (misalnya 1)

C = angka penilaian validitas tertinggi (misalnya 4)

R = angka yang diberikan oleh penilai atau validator⁴

Selanjutnya hasil perhitungan validitas ini setiap butirnya dibandingkan dengan menggunakan interpretasi sebagai berikut:

Tabel 3.8 Hasil Validasi Instrumen Angket

No	Aspek yang dinilai	Penilaian validator		S=r-lo		$V = \frac{\Sigma s}{[n(c - 1)]}$	Ket
		I	II	I	II		
1	Petunjuk lembar angket dinyatakan dengan jelas	3	4	2	3	0,83	SV
2	Kesesuaian pernyataan/pertanyaan dengan indikator	3	4	2	3	0,83	SV
3	Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar	3	3	2	2	0,66	V
4	Menggunakan pernyataan yang komunikatif	3	4	2	3	0,83	SV

⁴Syaifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 113.

Berdasarkan pada tabel 3.8 tersebut diperoleh nilai rata-rata V (*Aiken's*) sebesar 0,79. Kemudian akan dibandingkan menggunakan interpretasi, selanjutnya hasil perhitungan validitas ini setiap butirnya dibandingkan dengan menggunakan interpretasi sebagai berikut:

Tabel 3.9 Interpretasi Validitas Isi

Interval	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Tidak Valid
0,20 – 0,399	Tidak Valid
0,40 – 0,599	Kurang Valid
0,60 – 0,799	Valid
0,80 – 1,00	Sangat Valid

Berdasarkan pada uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (*Aiken's*) yang diverifikasi oleh kuesioner instrumen angket sudah sesuai (Valid).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk meneliti *reliable* atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Jika *reliable* berarti instrumen tersebut dapat dipercaya kebenarannya. Metode yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan *Alpha Cronbach* 0 sampai 1. Rumus koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas yang dicari

k = jumlah butir pernyataan

σ_i^2 = varian butir-butir pernyataan

σ^2 = varian skor pernyataan

Setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *Statistic Package for Sosial Science* (SPSS) versi 20 maka dapat diperoleh nilai koefisien reliabilitasnya adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat reliabilitas instrumen yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10 Interpretasi Reliabilitas

Koefisien Korelasi	Kriteria Reliabilitas
$0,80 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat Rendah

Uji reliabilitas dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan. Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan reliabilitasnya yaitu apabila nilai r (*cronbach's alpha*) lebih besar dari 0,60 maka instrumen tersebut dikatakan reliabel sebaliknya, apabila nilai r (*cronbach's alpha*) lebih kecil dari 0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel.

a. Uji reliabilitas angket SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo

Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai Tata Usaha

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,737	22

Bersumber pada tabel 3.11 uji reliabilitas di atas diperoleh untuk angket perubahan kinerja pegawai tata usaha sebesar 0,737. Berlandaskan pada tabel interpretasi reliabilitas maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,748	22

Bersumber pada tabel 3.12 uji reliabilitas di atas diperoleh untuk angket perubahan kualitas layanan sebesar 0,748. Berlandaskan pada tabel interpretasi reliabilitas maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan bantuan komputer program *SPSS*.

1. Analisis Statistika Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁵

Memberikan gambaran alami data sampel dari variabel penelitian, yaitu berupa mean, median, modus, standar deviasi, range minimum, range maksimum, dan analisis persentase. Pemberian skor berkaitan dengan penskalaan, yang mana penskalaan merupakan proses penentuan letak kategori respon pada suatu kontinum psikologis. Selain itu proses penskalaan ini memusatkan perhatian pada karakteristik berupa angka-angka yang merupakan nilai skala. Dalam penelitian ini analisis deskriptif adalah penyajian data dari responden melalui tabel dan grafik yang diperoleh dari perhitungan persentase (%).

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), 206.

Untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian ini maka dilakukan pengelolaan data hasil skor capaian responden yang didasarkan hasil dari masing-masing item pertanyaan untuk setiap indikator dengan formulasi rumus persentase sebagai berikut:

$$Pr = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Dimana :

Pr = Persentase capaian responden

F = Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

100 = Jumlah tetap⁶

Kemudian untuk perhitungan analisis statistik tersebut dikerjakan dengan program komputer *Microsoft Excel*. Selain itu, analisis data juga dikerjakan dengan program siap pakai yakni *statistic and service solution* (SPSS), pengolahan data untuk angket dikerjakan rumus acuan normal dengan standar skala lima sebagai berikut.⁷

Tabel 3.17 Distribusi Acuan Normal

Kategori	interval kelas
Sangat Tinggi	$X > M + 1,5 \text{ Sod.deviasi}$
Tinggi	$M + 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 1,5 \text{ Sod. Deviasi}$
Sedang	$M - 0,5 \text{ Sod.Dev} < X \leq M + 0,5 \text{ SD}$
Rendah	$M - 1,5 \text{ SD} < X \leq M - 0,5 \text{ Sod. Dev.}$
Sangat Rendah	$X < M - 1,5 \text{ Sod. Dev.}$

⁶Anas Sudjono, *Pengantar Statistika Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 43.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Cet IX, (Jakarta: PT, Bumi Aksara, 2019), 56.

Setelah jawaban dianalisis melalui rumus tersebut, selanjutnya kategorisasi kinerja pegawai tata usaha dan kualitas layanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Menentukan kualifikasi kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo dengan standar skala lima:

Tabel 3.18 Kategori Kinerja Pegawai Tata Usaha

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
$X > 101$	Sangat Tinggi	0	0%
$90 < X \leq 101$	Tinggi	21	42%
$79 < X \leq 90$	Sedang	21	42%
$68 < X \leq 79$	Rendah	3	6%
$X < 68$	sangat rendah	5	10%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel 2023*

Menentukan kualifikasi kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo dengan standar skala lima:

Tabel 3.19 Kategori Kualitas Layanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
$y > 101$	Sangat Tinggi	0	0%
$88 < y \leq 101$	Tinggi	18	36%
$77 < y \leq 88$	Sedang	22	44%
$65 < y \leq 77$	Rendah	6	12%
$y < 65$	sangat rendah	4	8%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel 2023*

2. Analisis Statistik Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi tunggal yang berdasarkan *Ordinary Least Square* (OLS). Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi

klasik, misalnya regresi logistik atau regresi ordinal. Demikian juga, tidak semua asumsi klasik harus dilakukan pada analisis regresi linear. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji linearitas dan uji multikolinearitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan analisis grafik yang dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Jika nilai signifikan $> (0,05)$ maka data tersebut berdistribusi normal.

Jika nilai signifikan $< (0,05)$ maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

4. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk menguji apakah ada hubungan secara langsung antara variabel bebas (X) dengan variabel (Y) serta untuk mengetahui apakah ada perubahan pada variabel X diikuti dengan perubahan variabel Y.

Untuk mengetahui hubungan linieritas diuji menggunakan *software SPSS for windows*. Apabila garis *linear regression* regresi terlihat dari kiri bawah ke kanan atas, berarti terjadi hubungan yang linier, dengan *R-Square* $> 0,05$. Sebaliknya, apabila garis *linear regression* terlihat datar dari kiri ke kanan, berarti tidak terjadi hubungan yang linear, dengan nilai *R-Square* $< 0,05$. Apabila akan melihat dari T_{tabel} maka, apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka kedua variabel mempunyai hubungan yang linier. Sebaliknya jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ berarti hubungan antara kedua variabel tidak linier.

5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam satu model regresi linier sederhana. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel terikatnya menjadi terganggu. Untuk mengetahui hubungan multikolinieritas, di uji menggunakan *software SPSS for windows*, dapat diketahui melalui tabel *coefficients* pada kolom *collinearity statistic*. Apabila angka-angka pada kolom *tolerance* menunjukkan > 0.1 dan *VIF* menunjukkan < 10 , maka tidak terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, apabila angka-angka pada kolom *tolerance* menunjukkan < 0.1 dan *VIF* menunjukkan > 10 , maka terjadi multikolinieritas.

3. Analisis regresi linear sederhana

Adapun rumus yang digunakan dalam uji hipotesis ini yaitu regresi linear sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kualitas Layanan)

X = Variabel bebas (Kinerja Tata Usaha)

a = Parameter intersep

b = Parameter koefisien regresi variabel bebas⁸

Model analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*)20 *for windows*.

⁸J. Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi 7, (Jakarta: Erlangga, 2009), 176.

4. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan apabila data penelitian telah dianalisis dan telah melewati uji persyaratan analisis berupa: (a) Uji normalitas; (b) Uji linearitas; (c) Uji multikolinearitas dan selanjutnya akan dilakukan uji t. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui signifikansi ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri. Sehingga dapat diketahui apakah dugaan sementara dapat diterima atau ditolak. Oleh sebab itu langkah-langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

b. Berdasarkan probabilitas

Jika signifikansi T (probabilitas) $< 0,05$, maka H_0 ditolak

Jika signifikansi T (probabilitas) $> 0,05$, maka H_0 diterima.

5. Koefisien determinasi

Untuk mengetahui sebesar-besar kontribusi variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel (Y), dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi (KD), yaitu :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD : Koefisien determinasi

r^2 : Kuadrat dari koefisien kolerasi⁹

Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, dan sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah.

⁹Purbaya Budi Santoso dan Ashari, *Analisis Statistika dengan Microsof Excel dan SPSS*, Edisi 1, (Yogyakarta: CV Andi,2007), 144.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. SMP Negeri 9 Palopo

Identitas sekolah:

Nama Sekolah : SMP NEGERI 9 PALOPO

NPSN : 40307853

Jenjang Pendidikan : SMP

Status Sekolah : NEGERI

Alamat Sekolah : jl. DR. Ratulangi km 11

RT/RW : 0/0

Desa/Kelurahan : Maroangin

Kecamatan : Telluwanua

Kabupaten/Kota : Palopo

Provinsi : Sulawesi-Selatan

Kode pos : 91958

Lokasi Geografis : Lintang – 2 bujur 120

Izin dan Pendirian :

SK Pendirian sekolah : 421/1278/DISDIK/VIII/2013

Tanggal SK Pendirian : 2005-07-18

Status kepemilikan : Negeri

SK Izin Operasional : 421/1278/DISDIK/VIII/2013

Tanggal SK Izin Operasional : 1910-01-01

Luas tanah milik (m2) : 3 (m2)

Informasi sekolah:

Akreditasi : A

Kurikulum : Kurikulum 2013

Kepala sekolah : Iding

Operator data Akademik : Ardani

b. SMP Negeri 12 Palopo

Identitas sekolah :

Nama Sekolah : SMP NEGERI 12 PALOPO

NPSN : 40310317

Jenjang pendidikan : SMP

Status sekolah : NEGERI

Alamat sekolah : Jl. Pendidikan Kel. Sumarambu Kec.

Telluwanua Kota Palopo

RT/RW : 2/3

Kode pos : 91915

Kelurahan : Sumarambu

Kecamatan : Telluwanua

Kabupaten/Kota : Kota Palopo

Provinsi : Sulawesi Selatan

Negara : Indonesia

Posisi geografis : Lintang – 2.908969 bujur 120.13439

Data pelengkap:

SK Pendirian sekolah

Tanggal SK pendirian : 2005-07-18

Status kepemilikan : Pemerintah Daerah

SK izin operasional : 421.5.510.DIKPORA/01/2006

Tgl izin operasional : 2006-06-12

c. SMP Negeri 14 Palopo

Identitas Sekolah:

Nama Sekolah : SMP NEGERI 14 PALOPO

NPSN : 69752928

Jenjang pendidikan : SMP

Status Sekolah : Negeri

Alamat Sekolah : Salubattang

RT/RW : 0/0

Kelurahan : Salubattang

Kecamatan : Telluwanua

Kabupaten/Kota : Kota Palopo

Provinsi : Sulawesi Selatan

Kode Pos : 91915

Lokasi Geografis : Lintang – 2 bujur 120

Izin dan pendirian :

SK pendirian sekolah : 421/067.A/DISDIK/V/2012

Tgl. SK pendirian : 1910-01-01

Status kepemilikan	: Negeri
SK izin operasional	: 1/IO-SMPN/09.04/DPMPTSP/I/2018
Tgl SK izin operasional	: 1910-01-01
Akreditasi	: C
Kurikulum	: Kurikulum 2013
Kepala sekolah	: Drs. Aripin Jumak
Operator data akademik	: Hasan

2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu Guru SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo. Dalam penelitian ini, peneliti memilih 50 Guru untuk dijadikan responden yang ditemui pada saat penelitian sedang berlangsung.

a. Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan salah satu hal yang penting dalam penelitian ini karena tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi pendapat mereka mengenai suatu objek. Karakter responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	S1	49	98
2	S2	1	2
Total		50	100

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakter responden yang berdasarkan tingkat pendidikan maka jumlah responden terbesar adalah berpendidikan S1 yaitu 49 responden atau sebesar 98% dan responden

berpendidikan S2 yaitu 1 responden atau sebesar 2% sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata responden penelitian ini didominasi berpendidikan S1

b. Karakteristik responden menurut umur

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Guru	persentase (%)
1	24 – 28	2	4
2	29 – 33	13	26
3	34 – 38	9	18
4	39 – 43	14	28
5	44 – 48	3	6
6	49 – 53	6	12
7	54 – 58	3	6
JUMLAH		50	100

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Berdasarkan olahan data mengenai karakter responden menurut umur, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur 39-43 tahun yaitu 14. responden atau sebesar 28% sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata responden penelitian ini Guru SMP Negeri yang ada di Kecamatan Telluwanua Kota Palopo berumur 39-43 tahun.

3. Hasil Analisis Data

a. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

1) SMP Negeri 9 Palopo

a) Kinerja Pegawai Tata Usaha

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kinerja pegawai tata usaha diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor *mean* 85,1500 dengan *variance* 121,292 dan standar *deviation* sebesar 11,01327 dari

skor terendah 55,00 dan skor tertinggi 94,00 hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Kinerja Pegawai Tata Usaha

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kinerja pegawai tata usaha	20	55,00	94,00	85,1500	11,01327	121,292
Valid N (listwise)	20					

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Jika skor kinerja pegawai tata usaha dikelompokkan ke dalam lima kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kinerja pegawai tata usaha berikut:

Tabel 4.4 Perolehan Persentase Kinerja Pegawai Tata Usaha

Kriteria	Interval	Frekuensi	Persentase
sangat rendah	$X < 68$	2	10%
Rendah	$68 < X \leq 79$	1	5%
Sedang	$79 < X \leq 90$	7	35%
Tinggi	$90 < X \leq 101$	10	50%
sangat tinggi	$X > 101$	0	0%
TOTAL		20	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Bersumber pada tabel 4.4 tersebut, dapat diuraikan hasil angket pada variabel kinerja pegawai tata usaha yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha pada SMP Negeri 9 Palopo yang mengalami kinerja pegawai tata usaha pada kategori sangat tinggi diperoleh persentase 0% karena memiliki frekuensi sampel 0, untuk kategori tinggi diperoleh persentase 50% karena memiliki frekuensi sampel 10, sedangkan kategori sedang diperoleh persentase 35% karena memiliki frekuensi sampel 7,

dan untuk kategori rendah memiliki persentase 5% karena memiliki frekuensi sampel 1, serta untuk kategori sangat rendah memiliki persentase 10% karena memiliki frekuensi sampel 2.

Bersumber pada data dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 9 Palopo termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sampel 7 orang dan diperoleh persentase sebesar 35% dengan skor *mean* yaitu 85,1500 baiknya hasil persentase kinerja pegawai tata usaha di pengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

b) Kualitas Layanan

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kualitas layanan diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor *mean* 81,700 dan *variance* sebesar 141,484 dengan standar *deviation* sebesar 11,894 dari skor terendah 52,00 dan skor tertinggi 93,00. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Uji Statistik Kualitas Layanan

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kualitas layanan	20	52,00	93,00	81,7000	11,89471	141,484
Valid N (listwise)	20					

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Jika skor kualitas layanan dikelompokkan ke dalam lima kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.6 Perolehan Persentase Kualitas Layanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
$Y > 100$	Sangat Tinggi	0	0%
$87 < Y \leq 100$	Tinggi	6	30%
$75 < Y \leq 87$	Sedang	10	50%
$63 < Y \leq 75$	Rendah	2	10%
$Y < 63$	sangat rendah	2	10%
Jumlah		20	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Bersumber pada tabel 4.6 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada variabel kualitas layanan yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada SMP Negeri 9 Palopo yang mengalami kualitas layanan pada kategori sangat tinggi diperoleh persentase 0% karena memiliki frekuensi sampel 0, untuk kategori tinggi diperoleh persentase 30% karena memiliki frekuensi sampel 6, sedangkan kategsori sedang diperoleh persentase 50% karena memiliki frekuensi sampel 10, dan untuk kategori rendah memiliki persentase 10% karena memiliki frekuensi sampel 2, serta untuk kategori sangat rendah diperoleh persentase 10% karena memiliki frekuensi sampel 2.

Bersumber pada data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada SMP Negeri 9 palopo termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sampel 10 orang dan diperoleh persentase sebesar 50% dengan skor mean yaitu 81,700 baiknya hasil persentase kualitas layanan dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

2) SMP Negeri 12 Palopo

a) Kinerja Pegawai Tata Usaha

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kinerja pegawai tata usaha diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor mean 87,00

dengan variance sebesar 61,571 dan standar deviation sebesar 7,846 dari skor terendah 66,00 dan skor tertinggi 97,00 hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Kinerja Pegawai Tata Usaha

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kinerja pegawai tata usaha	15	66,00	97,00	87,0000	7,84675	61,571
Valid N (listwise)	15					

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, 2023

Jika skor kinerja pegawai tata usaha dikelompokkan ke dalam lima kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kinerja pegawai tata usaha berikut:

Tabel 4.8 Perolehan Persentase Kinerja Pegawai Tata Usaha

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
$X > 99$	Sangat Tinggi	0	0%
$90 < X \leq 99$	Tinggi	7	47%
$82 < X \leq 90$	Sedang	3	20%
$75 < X \leq 82$	Rendah	4	27%
$X < 75$	sangat rendah	1	7%
Jumlah		15	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Berjumlah pada tabel 4.8 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada variabel kinerja pegawai tata usaha yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha pada SMP Negeri 12 Palopo yang mengalami kinerja pegawai tata usaha pada kategori sangat tinggi diperoleh persentase 0% karena memiliki frekuensi sampel 0, untuk kategori tinggi diperoleh persentase 47% karena memiliki frekuensi sampel 7, sedangkan kategori sedang diperoleh persentase 20% karena memiliki frekuensi sampel 3,

dan untuk kategori rendah memiliki persentase 27% karena memiliki frekuensi sampel 4, serta untuk kategori sangat rendah memiliki persentase 7% karena memiliki frekuensi sampel 1.

Bersumber pada data dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa pada kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 12 Palopo termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sampel 3 orang dan diperoleh persentase sebesar 20% dengan skor mean yaitu 87,00 baiknya hasil persentase kinerja pegawai tata usaha di pengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

b) Kualitas layanan

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kualitas layanan diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor mean 85,40 dengan variance 117,686 standar deviation sebesar 10,84 dari skor terendah 57,00 dan skor tertinggi 97,00. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Uji Statistik Kualitas Layanan

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kualitas layanan	15	57,00	97,00	85,4000	10,84830	117,686
Valid N (listwise)	15					

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Jika skor kualitas layanan dikelompokkan ke dalam lima kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.10 Perolehan Persentase Kualitas Layanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
$Y > 102$	Sangat Tinggi	0	0%
$90 < Y \leq 102$	Tinggi	7	47%
$79 < Y \leq 90$	Sedang	5	33%
$69 < Y \leq 79$	Rendah	2	13%
$Y < 69$	sangat rendah	1	7%
Jumlah		15	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Bersumber pada tabel 4.10 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada variabel kualitas layanan yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada SMP Negeri 12 Palopo yang mengalami kualitas layanan pada kategori sangat tinggi diperoleh persentase 0% karena memiliki frekuensi sampel 0, untuk kategori tinggi diperoleh persentase 47% karena memiliki frekuensi sampel 7, sedangkan kategori sedang diperoleh persentase 33% karena memiliki frekuensi sampel 5, dan untuk kategori rendah memiliki persentase 13% karena memiliki frekuensi sampel 2, serta untuk kategori sangat rendah diperoleh persentase 7% karena memiliki frekuensi sampel 1.

Bersumber pada data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada SMP Negeri 12 Palopo termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sampel 5 orang dan diperoleh persentase sebesar 33% dengan skor mean yaitu 83,40 baiknya hasil persentase kualitas layanan dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

3) SMP Negeri 14 Palopo

a) Kinerja Pegawai Tata Usaha

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kinerja pegawai tata usaha diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor mean 82,13

dan variance sebesar 188,124 standar deviation sebesar 13,715 dari skor terendah 45,00 dan skor tertinggi 92,00 hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Kinerja Pegawai Tata Usaha

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kinerja pegawai tata usaha	15	45,00	92,00	82,1333	13,71582	188,124
Valid N (listwise)	15					

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, 2023

Jika skor kinerja pegawai tata usaha dikelompokkan ke dalam lima kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kinerja pegawai tata usaha berikut:

Tabel 4.12 Perolehan Persentase Kinerja Pegawai Tata Usaha

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
$X > 103$	Sangat Tinggi	0	0%
$88 < X \leq 103$	Tinggi	6	40%
$75 < X \leq 88$	Sedang	7	47%
$61 < X \leq 75$	Rendah	0	0%
$X < 61$	sangat rendah	2	13%
Jumlah		15	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Berjumlah pada tabel 4.12 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada variabel kinerja pegawai tata usaha yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha pada SMP Negeri 14 Palopo yang mengalami kinerja pegawai tata usaha pada kategori sangat tinggi diperoleh persentase 0% karena memiliki frekuensi sampel 0, untuk kategori tinggi diperoleh persentase 40% karena memiliki frekuensi sampel 6, sedangkan kategori sedang diperoleh persentase 47% karena memiliki frekuensi sampel 7,

dan untuk kategori rendah memiliki persentase 0% karena memiliki frekuensi sampel 0, serta untuk kategori sangat rendah memiliki persentase 13% karena memiliki frekuensi sampel 2.

Bersumber pada data dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa pada kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 14 Palopo termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sampel 7 orang dan diperoleh persentase sebesar 47% dengan skor mean yaitu 82,13 baiknya hasil persentase kinerja pegawai tata usaha di pengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

b) Kualitas layanan

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kualitas layanan diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor mean 82,46 dengan variance sebesar 160,83 standar deviation sebesar 12,68 dari skor terendah 42,00 dan skor tertinggi 94,00. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Uji Statistik Kualitas Layanan

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kualitas layanan	15	42,00	94,00	82,4667	12,68220	160,838
Valid N (listwise)	15					

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Jika skor kualitas layanan dikelompokkan ke dalam lima kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.14 Perolehan Persentase Kualitas Layanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
$Y > 101$	Sangat Tinggi	0	0%
$88 < Y \leq 101$	Tinggi	3	20%
$76 < Y \leq 88$	Sedang	10	67%
$63 < Y \leq 76$	Rendah	1	7%
$Y < 63$	sangat rendah	1	7%
Jumlah		15	100%

Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Bersumber pada tabel 4.14 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada variabel kualitas layanan yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada SMP Negeri 14 Palopo yang mengalami kualitas layanan pada kategori sangat tinggi diperoleh persentase 0% karena memiliki frekuensi sampel 0, untuk kategori tinggi diperoleh persentase 20% karena memiliki frekuensi sampel 3, sedangkan kategori sedang diperoleh persentase 67% karena memiliki frekuensi sampel 10, dan untuk kategori rendah memiliki persentase 7% karena memiliki frekuensi sampel 1, serta untuk kategori sangat rendah diperoleh persentase 7% karena memiliki frekuensi sampel 1.

Bersumber pada data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada SMP Negeri 14 Palopo termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sampel 10 orang dan diperoleh persentase sebesar 67% dengan skor mean yaitu 82,46 baiknya hasil persentase kualitas layanan dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

4) SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo

a) Kinerja pegawai tata usaha

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kinerja pegawai tata usaha diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor mean 84,80

dan variance 122,082 dengan standar deviation sebesar 11,049 dari skor terendah 45,00 dan skor tertinggi 97,00 hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik Kinerja Pegawai Tata Usaha

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kinerja pegawai tata usaha	50	45,00	97,00	84,8000	11,04906	122,082
Valid N (listwise)	50					

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, 2023

Jika skor kinerja pegawai tata usaha dikelompokkan ke dalam lima kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kinerja pegawai tata usaha berikut:

Tabel 4.16 Perolehan Persentase Kinerja Pegawai Tata Usaha

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
X > 101	Sangat Tinggi	0	0%
90 < X ≤ 101	Tinggi	21	42%
79 < X ≤ 90	Sedang	21	42%
68 < X ≤ 79	Rendah	3	6%
X < 68	sangat rendah	5	10%
Jumlah		50	100%

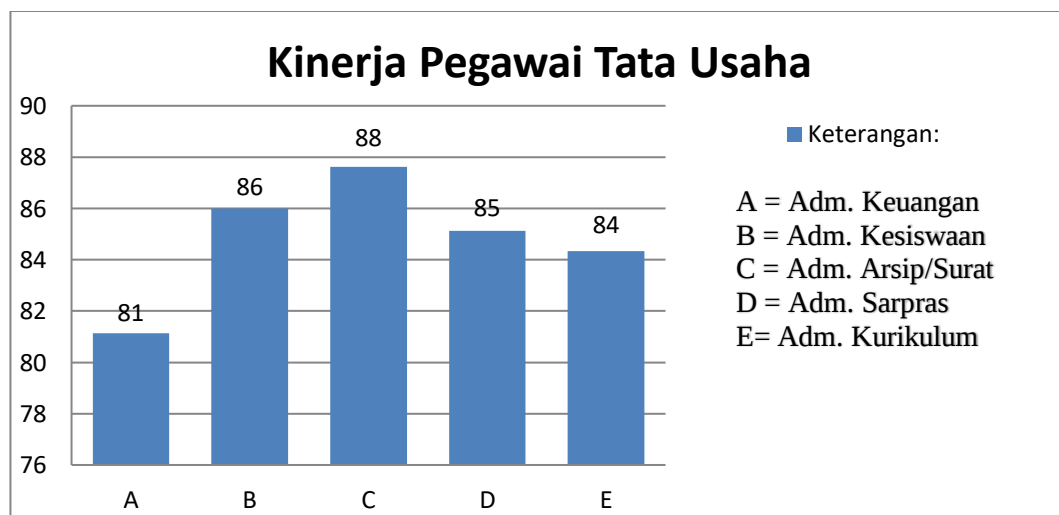
Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Berjumlah pada tabel 4.16 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada variabel kinerja pegawai tata usaha yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai tata usaha pada SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo yang mengalami kinerja pegawai tata usaha pada kategori sangat tinggi diperoleh persentase 0% karena memiliki frekuensi sampel 0, untuk kategori tinggi diperoleh persentase 42% karena memiliki frekuensi sampel 21, sedangkan kategori sedang diperoleh persentase

42% karena memiliki frekuensi sampel 21, dan untuk kategori rendah memiliki persentase 6% karena memiliki frekuensi sampel 3, serta untuk kategori sangat rendah memiliki persentase 10% karena memiliki frekuensi sampel 5 .

Bersumber pada data dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa pada kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sampel 21 orang dan diperoleh persentase sebesar 42% dengan skor mean yaitu 84,80 baiknya hasil persentase kinerja pegawai tata usaha di pengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

Adapun hasil analisis untuk masing-masing indikator variabel kinerja pegawai tata usaha dapat dilihat pada diagram batang berikut:



Gambar 4.1. Grafik Persentase Indikator Kinerja Pegawai Tata Usaha

Gambar 4.1 tersebut menunjukkan grafik persentase indikator kinerja pegawai tata usaha yang terdiri dari melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi penyuratan/pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana dan

melaksanakan administrasi kurikulum. Berdasarkan tabel 3.18 tentang kategorisasi kinerja pegawai tata usaha diperoleh data bahwa dari lima indikator ini, indikator melaksanakan administrasi keuangan masuk pada kategori sedang dengan persentase sebesar 81%, indikator melaksanakan administrasi kesiswaan masuk pada kategori sedang dengan persentase sebesar 86%, indikator melaksanakan administrasi penyuratan/pengarsipan masuk pada kategori sedang dengan persentase sebesar 88%, indikator melaksanakan administrasi sarana dan prasarana masuk pada kategori sedang dengan persentase sebesar 85%, dan indikator melaksanakan administrasi kurikulum masuk pada kategori sedang dengan persentase sebesar 84%. Jika dirata-ratakan maka diperoleh persentase sebesar 85% dengan kategori sedang. Dengan mengacu kepada hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo sudah berjalan dengan cukup baik.

b) Kualitas layanan

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kualitas layanan diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor mean 83,04 dan variance 136,97 dengan standar deviation sebesar 11,703 dari skor terendah 42,00 daan skor tertinggi 97,00. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Uji Statistik Kualitas Layanan

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kualitas layanan	50	42,00	97,00	83,0400	11,70376	136,978
Valid N (listwise)	50					

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Jika skor kualitas layanan dikelompokkan ke dalam lima kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.18 Perolehan Persentase Kualitas Layanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
$y > 101$	Sangat Tinggi	0	0%
$88 < y \leq 101$	Tinggi	18	36%
$77 < y \leq 88$	Sedang	22	44%
$65 < y \leq 77$	Rendah	6	12%
$y < 65$	sangat rendah	4	8%
Jumlah		50	100%

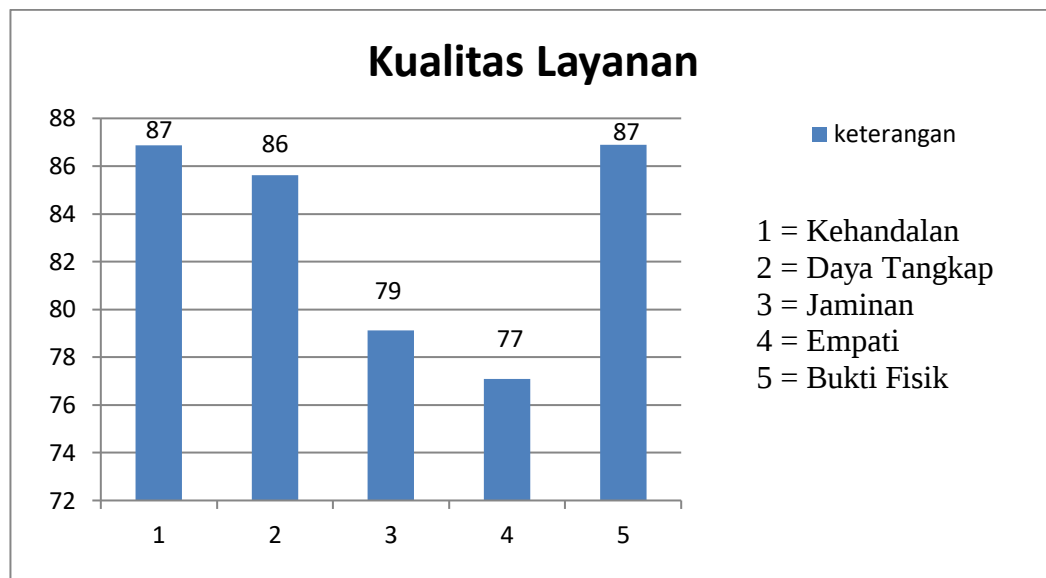
Sumber: Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2023

Bersumber pada tabel 4.18 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada variabel kualitas layanan yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo yang mengalami kualitas layanan pada kategori sangat tinggi diperoleh persentase 0% karena memiliki frekuensi sampel 0, untuk kategori tinggi diperoleh persentase 36% karena memiliki frekuensi sampel 18, sedangkan kategori sedang diperoleh persentase 44% karena memiliki frekuensi sampel 22, dan untuk kategori rendah memiliki persentase 12% karena memiliki frekuensi sampel 6, serta untuk kategori sangat rendah diperoleh persentase 8% karena memiliki frekuensi sampel 4.

Bersumber pada data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sampel 22 orang dan diperoleh persentase sebesar 44% dengan skor mean yaitu 83,04 baiknya hasil persentase

kualitas layanan dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

Adapun hasil analisis untuk masing-masing indikator variabel kualitas layanan dapat dilihat pada diagram batang berikut:



Gambar 4.2. Grafik Persentase Indikator Kualitas Layanan

Gambar 4.2 tersebut menunjukkan grafik persentase indikator kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berdasarkan tabel 3.19 tentang kategorisasi kualitas layanan diperoleh data bahwa dari lima indikator ini, indikator kehandalan masuk pada kategori sedang dengan persentase sebesar 87%, indikator daya tangkap masuk pada kategori sedang dengan persentase sebesar 86%, indikator jaminan masuk pada kategori sedang dengan persentase sebesar 79%, indikator empati masuk pada kategori rendah dengan persentase sebesar 77%, dan indikator bukti fisik masuk pada kategori sedang dengan persentase sebesar 87%. Jika dirata-ratakan maka diperoleh persentase sebesar 83% dengan kategori sedang. Dengan mengacu

kepada hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo sudah berjalan dengan cukup baik.

b. Hasil Analisis Statistik Inferensial

1) Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji *kolmogorov smirnov*. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui nilai residul berdistribusi normal atau tidak. Suatu model regresi yang baik apabila memiliki nilai residual berdistribusi normal. Atas pengambilan keputusan pada uji ini yaitu jika nilai signifikansi $>0,05$ maka nilai residul berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikansi $<0,05$ maka nilai residul tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas *kolmogorov smirnov* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters^{a,b}	N	50
	Mean	0E-7
	Std. Deviation	7,54026704
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,061
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,463
Asymp. Sig. (2-tailed)		,983
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Bersumber pada tabel 4.19 terlihat bahwa hasil uji normalitas *kolmogorov smirnov* diketahui nilai signifikansi $0,983 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2) Uji Liniearitas

Tujuan dari uji liniearitas ialah untuk mengetahui hubungan yang linear secara signifikansi antara variabel. Pemeriksaan dapat dilakukan melalui program SPSS versi 20 dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Variabel penelitian dikatakan saling mempunyai hubungan yang linear apabila lebih dari 0,05. Hasil uji liniearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20 Hasil Uji Liniearitas Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Smp Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kualitas layanan * kinerja pegawai tata usaha	Between Groups	(Combined)	5554,170	18	308,565	8,262	,000
		Linearity	3925,994	1	3925,994	105,123	,000
		Deviation from Linearity	1628,176	17	95,775	2,564	,011
	Within Groups		1157,750	31	37,347		
	Total		6711,920	49			

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Nilai signifikansi Deviation from linearity sebesar 0,011. Jika dibandingkan dengan probabilitas 0,05 maka nilai signifikansi lebih besar dari nilai probabilitas ($0,011 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikansi antara variabel kinerja pegawai tata usaha (x) terhadap variabel kualitas layanan (y).

3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya kolerasi yang tinggi antara variabel bebas dalam satu model regresi linier sederhana. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel terikatnya menjadi terganggu. Untuk mengetahui hubungan

multikolinieritas, di uji menggunakan *software SPSS vers. 15 for windows*, dapat diketahui melalui tabel *coefficients* pada kolom *collinearity statistic*. Apabila angka-angka pada kolom *tolerance* menunjukkan > 0.1 dan *VIF* menunjukkan < 10 , maka tidak terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, apabila angka-angka pada kolom *tolerance* menunjukkan < 0.1 dan *VIF* menunjukkan > 10 , maka terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14,281	8,412		1,698	,096		
	kinerja pegawai tata usaha	,811	,098	,765	8,242	,000	1,000	1,000

a Dependent Variable: kualitas layanan

(Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan nilai *Tolerance* sebesar 1,000 dan *VIF* sebesar 1,000. Melihat nilai *Tolerance* $> 0,1$ atau $1,0 > 0,1$ dan *VIF* $< 10,0$ Atau $1,0 < 10,0$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas.

c. Analisis regresi linear sederhana

Tabel 4.22 Hasil Analisis Linear Sederhana Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan.

		Coefficients ^a			T	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,986	8,465		1,652	,105
	kinerja pegawai tata usaha	,814	,099	,765	8,225	,000
a. Dependent Variable: kualitas layanan						

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Jika melihat output dari analisis regresi linear sederhana tersebut, maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$= 13,986 + 0,814X$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear yang di dapatkan adalah berikut:

1. Nilainya positif sebesar 14,797
2. Koefisien regresi kinerja pegawai tata usaha (x) sebesar positif 0,814. Jika kinerja pegawai tata usaha (x) mengalami kenaikan 1, maka keaktifan kualitas layana (y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,814 koefisien bernilai positif artinya ada pengaruh positif antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan.

d. Uji hipotesis t

Tabel 4.23 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	13,986	8,465		1,652 ,105
	kinerja pegawai				
	tata usaha	,814	,099	,765	8,225 ,000
a. Dependent Variable: kualitas layanan					

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Bersumber pada hasil uji t dari table tersebut, diketahui nilai $T_{hitung} = 8,225$ dan nilai signifikan = 0,000. Agar hipotesis penelitian diterima maka nilai signifikan < probabilitas (0,05). Jika dilihat pada tabel 4.20 menunjukkan nilai signifikan < probabilitas atau $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau kinerja pegawai tata usaha berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Uji hipotesis membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} . Setelah diperoleh T_{hitung} kemudian dibandingkan dengan T_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dan $dk = n - 2$ atau $50 - 2 = 48$. Selanjutnya, dilihat pada distribusi nilai T_{tabel} yang tertera pada lampiran, diperoleh nilai $T_{tabel} = 2,010$. Sehingga jika dibandingkan antara T_{hitung} dengan T_{tabel} maka diperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $8,225 > 2,010$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima maka dapat diartikan kinerja pegawai tata usaha berpengaruh terhadap kualitas layanan.

e. Koefisien determinan

Nilai koefisien determinasi atau R square berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel X (kinerja pegawai tata

usaha) terhadap variabel Y (kualitas layanan). Pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.24 Hasil Kosfisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,765 ^a	,585	,576	7,61841
a. Predictors: (Constant), kinerja pegawai tata usaha				

Sumber: hasil olah data spss vers. 20, tahun 2023

Bersumber pada output tersebut, diketahui nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0,585.

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$= 0,585 \times 100\%$$

$$= 58,5\%$$

Bersumber pada tabel diatas juga diperoleh nilai X dan Y sebesar 76,5%. Selain itu, sebesar 58,5% variabel Y dijelaskan oleh variabel X dan sekitar 41,5% dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini adalah pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh kinerja kualitas pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi aspek yang penting dalam dunia pendidikan. Kinerja pegawai tata usaha menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Kinerja pegawai tata usaha berarti segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi.

Sebelumnya peneliti telah melakukan validasi terhadap instrumen yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Berdasarkan validasi, diketahui variabel kinerja pegawai tata usaha terdiri dari 5 aspek, hasil validasi tersebut terdapat 22 butir pernyataan dinyatakan valid. Dengan demikian butir instrumen variabel kinerja pegawai tata usaha yang digunakan dalam penelitian sebanyak 22 butir instrumen.

Adapun variabel kualitas layanan , hasil validasi tersebut terdapat 22 butir pernyataan dinyatakan valid. Dengan demikian butir instrumen variabel kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian sebanyak 22 butir instrumen.

Uraian hasil penelitian dalam pengisian angket yang diperoleh dari Guru SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo berdasarkan rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo

Kinerja pegawai tata usaha merupakan salah satu kegiatan pencapaian kerja yang sesuai dengan kuantitas serta kualitas yang bisa diraih pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya yang meyangkut urusan penyimpanan, pengumpulan data atau dokumen serta pencatatan yang dapat digunakan dalam membantu pimpinan membuat laporan-laporan yang mengenai kegiatan sebuah lembaga

pendidikan secara terperinci. Adapun indikator kinerja pegawai tata usaha yaitu melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi penyuratan/pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, melaksanakan administrasi kurikulum.

a) Melaksanakan Administrasi Keuangan

Indikator melaksanakan administrasi keuangan pada suatu proses menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan, membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan, serta memanfaatkan teknologi untuk mengadministrasikan keuangan. Banyaknya butir pernyataan untuk indikator ini yaitu 4 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari butir 1-4 secara berturut-turut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 81%. Persentase berada dalam kategori tinggi/baik dan sangat tinggi/sangat baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada beberapa yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

b) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan

Indikator melaksanakan administrasi kesiswaan pada suatu proses yang dapat dilakukan untuk membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru, membantu mengatur rasio peserta didik perkelas, membuat data statistik peserta didik dan lain sebagainya. Banyaknya butir untuk indikator ini yaitu 4 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari 4 butir pernyataan tersebut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 86%. Persentase berada dalam kategori tinggi/baik dan sangat tinggi/sangat baik namun jika dilihat dari

jawaban responden masih ada beberapa guru yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

c) Melaksanakan Administrasi penyuratan/pengarsipan

Indikator melaksanakan administrasi penyuratan/pengarsipan pada suatu proses yang dapat dilakukan untuk mengelolah surat masuk dan surat keluar, melaksanakan kearsipan sekolah, menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan dan lain sebagainya. Banyaknya butir untuk indikator ini yaitu 4 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari 4 butir pernyataan tersebut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 88%. Persentase berada dalam kategori tinggi/baik dan sangat tinggi/sangat baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada beberapa guru yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

d) Melaksanakan Administrasi sarana dan prasarana

Indikator melaksanakan administrasi sarana dan prasarana pada suatu proses yang dapat dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana, membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana, menginventarisasi sarana dan prasarana memelihara sarana dan prasarana dan sebagainya. Banyaknya butir untuk indikator ini yaitu 4 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari 4 butir pernyataan tersebut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 85%. Persentase berada dalam kategori tinggi/baik dan sangat tinggi/sangat baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada beberapa guru yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

e) Melaksanakan Administrasi kurikulum

Indikator melaksanakan administrasi kurikulum pada suatu proses yang dapat dilakukan untuk mendokumentasikan standarisasi, mendokumentasikan silabus, menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran, mendokumentasikan bahan ulangan/ujian dan lain sebagainya. Banyaknya butir untuk indikator ini yaitu 6 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari 6 butir pernyataan tersebut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 84%. Persentase berada dalam kategori tinggi/baik dan sangat tinggi/sangat baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada beberapa guru yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

Berdasarkan penyebaran angket di 3 sekolah yaitu: penyebaran angket pada SMP Negeri 9 Palopo diketahui bahwa kinerja pegawai tata usaha dapat dikatakan kategori sedang dengan frekuensi 7 orang dan persentase 35%, kemudian penyebaran angket pada SMP Negeri 12 Palopo diketahui bahwa kinerja pegawai tata usaha dapat dikatakan kategori sedang dengan frekuensi 3 orang dan persentase 20%, adapun penyebaran angket pada SMP Negeri 14 Palopo diketahui bahwa kinerja pegawai tata usaha dapat dikatakan kategori sedang dengan frekuensi 17 orang dan persentase 47%, sehingga secara umum kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo dapat dikatakan kategori sedang dengan frekuensi 21 orang dan persentase 42%.

2. Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun indikator kualitas layanan yaitu *realibility* (kehandalan), *responsive* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tengibles* (bukti fisik).

a) Kehandalan

Indikator kehandalan pada suatu proses kemampuan untuk dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam melakukan sesuatu seperti yang diharapkan konsumen. Banyaknya butir untuk indikator ini yaitu 4 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari 4 butir pernyataan tersebut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 86%. Persentase berada dalam kategori tinggi/baik dan sangat tinggi/sangat baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada beberapa guru yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

b) Daya Tangkap

Indikator daya tangkap pada suatu proses kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Banyaknya butir untuk indikator ini yaitu 4 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari 4 butir pernyataan tersebut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 85%. Persentase berada dalam kategori tinggi/baik dan sangat tinggi/sangat baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada beberapa guru yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

c) Jaminan

Indikator jaminan pada suatu proses kepastian yaitu pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan bagi pelanggan atas pelayanannya. Banyaknya butir untuk indikator ini yaitu 4 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari 4 butir pernyataan tersebut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 79%. Persentase berada dalam kategori sedang dan tinggi/baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada beberapa guru yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

d) Empati

Indikator empati pada suatu proses yang dapat dilakukan dengan rasa perhatian kepada pelanggan, menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan pelanggan serta upaya memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Banyaknya butir untuk indikator ini yaitu 5 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari 5 butir pernyataan tersebut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 77%. Persentase berada dalam kategori sedang dan tinggi/baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada beberapa guru yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

e) Bukti Fisik

Indikator bukti fisik pada suatu proses yang dapat dilihat dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, penampilan personal, dan komunikasi yang handal. Banyaknya butir untuk indikator ini yaitu 5 butir pernyataan. Hasil angket guru menunjukkan bahwa dari 5 butir pernyataan

tersebut memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 86%. Persentase berada dalam kategori tinggi/baik dan sangat tinggi/sangat baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada beberapa guru yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

Berdasarkan penyebaran angket di 3 sekolah yaitu: penyebaran angket pada SMP Negeri 9 Palopo diketahui bahwa kualitas layanan dapat dikatakan kategori sedang dengan frekuensi 10 orang dan persentase 50%, kemudian penyebaran angket pada SMP Negeri 12 Palopo diketahui bahwa kualitas layanan dapat dikatakan kategori sedang dengan frekuensi 5 orang dan persentase 33%, adapun penyebaran angket pada SMP Negeri 14 Palopo diketahui bahwa kualitas layanan dapat dikatakan kategori sedang dengan frekuensi 10 orang dan persentase 67%, sehingga secara umum kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo dapat dikatakan kategori sedang dengan frekuensi 22 dan persentase 44%.

3. Kinerja Pegawai Tata Usaha Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo

Pengaruh pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo diperoleh dengan melakukan uji terhadap hipotesis penelitian yang telah dibuat dalam penelitian ini.

Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t dengan ketentuan bahwa dari hasil uji parsial (uji-t) tersebut jika dilihat dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima) maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil dari output “*coefficients*”

didapatkan nilai T_{hitung} sebesar 8,225 dan nilai T_{tabel} sebesar 2,010 atau $8,225 > 2,010$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa kinerja pegawai tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

Sumbangan efektif diperoleh dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 58,5%. Maka dapat diartikan bahwa 58,5% kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo dipengaruhi oleh kinerja pegawai tata usaha dan sisanya 41,5% tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurul Hidayah. Yang berjudul Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi di SMAN 9 Bulukumba. Hasil analisis data deskriptif menunjukkan kinerja pegawai tata usaha berada pada posisi kategori sedang yaitu dengan proporsi 69% dan layanan administrasi berada pada kategori sedang yaitu dengan proporsi sebesar 66%. Hasil analisis statistika inferensial, dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} = 2,810$ dan $T_{tabel} = 1,425$ pada taraf signifikan 5% atau 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan administrasi di sman 9 bulukumba.¹

Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian Lusia Alvionita dengan Judul Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin. Hasil penelitian ini menunjukkan

¹ Hidayah Nurul, "Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi di SMAN 9 Bulukumba", *skripsi* (Sulawesi Selatan : UIN Alauddin Makassar, 2022) 3

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 tersebut.²

²Lusia Alvionita, "Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin", *skripsi* (Banjarmasin : UIN Antasari Banjarmasin , 2022) 3

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Bersumber pada hasil penelitian dan analisis yang telah ditemukan peneliti pada bab IV maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo, sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini terlihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket kinerja pegawai tata usaha 42% dengan kategori sedang.
2. Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini terlihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket kinerja pegawai tata usaha 44% dengan kategori sedang.
3. Terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo yang signifikan yaitu sebesar 58,5%

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka saran yang dikemukakan bagi pihak-pihak yang terkait antara lain:

1. bagi kepala sekolah

Kepala sekolah diharapkan selalu memperhatikan kebutuhan pegawai tata usaha dalam hal pelayanan dengan kualitas yang baik, agar pegawai tata usaha dapat meningkatkan kinerjanya untuk kemajuan lembaga.

2. Bagi pegawai tata usaha

Pegawai tata usaha diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dengan acuan hasil evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk dapat melihat sejauh mana tingkat keberhasilan kinerja serta kualitas layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur. *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Pendidik*. Yogyakarta: gosyen publishing, 2018.
- Amiruddin. "Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan, Al-Idarah," *Jurnal Pendidikan Islam*, vol 7, no. 1 (juni 2018): h.6.
<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh/article/view/2254>
- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Cet. IX. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2019
- Arisanti, Arisa. Antonio Imandi dkk., " Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah atas Negeri 1 Bengkulu Tengah", *Jurnal Professional FIS UNIVED*, Vol. 7, No. 1 (Juni 2020): 58.
<https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.10933>
- Azwar, Syaifuddin. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Daryanto, M. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
- Departemen Agama Republic Indonesia. *Al-Qur'an & Terjemahnya*. Bogor: Al-Halim, 2007.
- Fauzi, Ahmad., dan Rusdi Hidayat NA. *Manajemen Kinerja*. Jawa Timur: Airlangga Universty Press, 2020.
- Indrawati, Anik. "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ekonomi Bisnis*, vol 16, no.1 (Maret 2011): 25-27. <http://dx.doi.org/10.33087/eksis.V11i1.193>
- J. Supranto. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 7. Jakarta: Erlangga, 2009.

Mahmud, Hilal. *Administrasi Pendidikan (Manajemen Sekolah Efektif)*. Makassar Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2018.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indosesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Haji Masagung, 2018.

Pagala, Abdul Aziz. Asrul, dkk. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMA Muhammadiyah Kendari". *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)* Vol. 2 No. 1 (Januari 2021): 27.
<https://doi.org/10.51454/jpp.v2i1.72>

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.

Prihatin, Eka. *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Ratminto, Dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.

Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.

Santoso, Purbaya Budi dan Ashari. *Analisis Statistika dengan Microsof Excel dan SPSS*. Edisi 1. Yogyakarta: CV Andi, 2007.

Sudjono, Anas. *Pengantar Statistika Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Sinambela Lijan Poltak, Dkk. *Reformasi Pelayanan Public Teori Kebijakan Dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta, 2020.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen, Pendekatan; 1. Kuantitatif, 2. Kualitatif, 3. Kombinasi (Mixed Methods), 4. Penelitian Tindakan (Action Research), 5. Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2019.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

INSTRUMEN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA

Pendahuluan

Sebelumnya saya sampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di SMPN Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

Identitas Responden

1. No. Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Jenis kelamin : pria/wanita
4. Tempat, tanggal lahir :
5. Nama sekolah :
6. Lama masa kerja :

Petunjuk pengisian:

Pernyataan positif

Untuk menyatakan positif, sangat setuju (SS) di beri nilai 4, setuju (S) di beri nilai 3, kurang setuju (KS) diberi nilai 2, dan tidak setuju (TS) diberi nilai 1.

Pernyataan negatif

Untuk pernyataan negatif, tidak setuju (TS) diberi nilai 4, kurang setuju (KS) diberi nilai 3, setuju (S) diberi nilai 2, dan sangat setuju (SS) diberi nilai 1.

Keterangan

Untuk pernyataan, sangat setuju (SS) diberikan ketika suatu pekerjaan di kerjakan secara terus-menerus dan tidak pernah tidak dikerjakan, setuju (S) diberikan ketika suatu pekerjaan kerap dikerjakan, kurang setuju (KS) diberikan ketika suatu pekerjaan adakalanya dikerjakan, tidak setuju (TS) diberikan ketika tidak pernah dikerjakan sama sekali.

Centanglah (✓) salah satu pilihan yang dianggap paling tepat, sesuai dengan bobot penilaian :

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Pegawai Tata usaha membuat layanan sistem informasi keuangan untuk siswa				
2.	Pegawai Tata usaha memanfaatkan teknologi untuk menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan				
3.	Pegawai Tata usaha lambat dalam mengatur arus dana Pegawai.				
4.	Pegawai Tata usaha membantu masalah administrasi keuangan siswa				
5.	Pegawai Tata usaha membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru				
6.	Pegawai Tata usaha membantu keluhan dari peserta didik				
7.	Pegawai Tata usaha tidak mendokumentasikan setiap ada kegiatan sekolah terutama untuk peserta didik				
8.	Pegawai Tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik				
9.	Pegawai Tata usaha mengelola surat masuk dan keluar peserta didik				
10.	Pegawai Tata usaha acuh dalam mengarsipkan data peserta didik				
11.	Pegawai Tata usaha membantu peserta didik dalam hal surat menyurat				
12.	Pegawai Tata usaha betul-betul memahami tentang surat-menyurat				
13.	Pegawai Tata usaha memelihara sarana prasarana sekolah				
14.	Pegawai Tata usaha menginventarisasikan sarana prasarana sekolah				
15.	Pegawai Tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana sekolah				
16.	Pegawai Tata usaha mendistribusikan sarana prasarana sekolah				
17.	Pegawai Tata usaha mengabaikan pengawasan proses pembelajaran				

18.	Pegawai Tata usaha mendokumentasikan bahan ujian/ulangan				
19.	Pegawai tata usaha Mendokumentasikan daftar kumpulan nilai (DKN)				
20.	Pegawai tata usaha Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran per semester.				
21.	Pegawai Tata usaha tidak mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran.				
22.	Pegawai Tata usaha berkomitmen dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan				

INSTRUMEN KUALITAS LAYANAN

Pendahuluan

Sebelumnya saya sampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di SMPN Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo.

Identitas Responden

1. No. Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Jenis kelamin : pria/wanita
4. Tempat, tanggal lahir :
5. Nama sekolah :
6. Lama masa kerja :

Petunjuk pengisian:

Pernyataan positif

Untuk menyatakan positif, sangat setuju (SS) di beri nilai 4, setuju (S) di beri nilai 3, kurang setuju (KS) diberi nilai 2, dan tidak setuju (TS) diberi nilai 1.

Pernyataan negatif

Untuk pernyataan negatif, tidak setuju (TS) diberi nilai 4, kurang setuju (KS) diberi nilai 3, setuju (S) diberi nilai 2, dan sangat setuju (SS) diberi nilai 1.

Keterangan

Untuk pernyataan, sangat setuju (SS) diberikan ketika suatu pekerjaan di kerjakan secara terus-menerus dan tidak pernah tidak dikerjakan, setuju (S) diberikan ketika suatu pekerjaan kerap dikerjakan, kurang setuju (KS) diberikan ketika suatu pekerjaan adakalanya dikerjakan, tidak setuju (TS) diberikan ketika tidak pernah dikerjakan sama sekali.

Centanglah (✓) salah satu pilihan yang dianggap paling tepat, sesuai dengan bobot penilaian :

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Pegawai Tata usaha menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan				
2.	Pegawai tata usaha sigap dalam memberikan pelayanan				
3.	Pegawai Tata usaha bersikap simpatik terhadap peserta didik				
4.	Pegawai tata usaha mampu menangani keluhan peserta didik secara baik				
5.	Pegawai tata usaha menyampaikan informasi secara jelas terhadap program sekolah				
6.	Pegawai Tata usaha yang selalu bersikap ramah dan sopan				
7.	Pegawai Tata usaha mengabaikan sistem pencatatan administrasi sekolah				
8.	Pegawai Tata usaha lambat dalam melayani peserta didik				
9.	Pegawai Tata usaha yang selalu memahami kebutuhan peserta didik				
10.	Pegawai Tata usaha sanggup menanggapi permintaan peserta didik dengan cepat				
11.	Pegawai Tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan				
12.	Pegawai Tata usaha memberikan rasa nyaman dalam proses pelayanan				
13.	Pegawai Tata usaha melaksanakan komunikasi yang efektif.				
14.	Pegawai tata usaha beroperasi tepat waktu				
15.	Pegawai Tata usaha yang memperhatikan personal kepada peserta didik				
16.	Pegawai Tata usaha bertanggung jawab dalam kepentingan peserta didik				

17.	Pegawai Tata usaha memahami kebutuhan spesifik peserta didik terkait layanan di sekolah				
18.	Pegawai Tata usaha berpenampilan rapi				
19.	Pegawai Tata usaha menyediakan sarana komunikasi media sosial				
20.	Pegawai tata usaha memanfaatkan penggunaan sarana prasarana dengan baik				
21.	Pegawai Tata usaha mengabaikan kerapihan perlengkapan administrasi sekolah				
22.	Pegawai Tata usaha mengabaikan kondisi kebersihan				

LEMBAR VALIDASI ANGKET PENELITIAN

Petunjuk:

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: ***“Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo”***, peneliti menggunakan instrumen lembar angket *Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Layanan*. Untuk itu, peneliti meminta kesediaan Bapak untuk menjadi validator dengan petunjuk sebagai berikut:

1. Dimohon agar Bapak memberikan penilaian terhadap Lembar Pengamatan Pengelolaan Pembelajaran yang telah dibuat sebagaimana terlampir.
2. Untuk tabel tentang *Aspek yang Dinilai*, dimohon Bapak memberikan tanda cek (√) pada kolom penilaian sesuai dengan penilaian Bapak.
3. Untuk *PenilaianUmum*, dimohon Bapak melingkari angka yang sesuai dengan penilaian Bapak.
4. Untuk saran dan revisi, Bapak dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi, atau menuliskannya pada kolom *Saran* yang telah disiapkan.

Kesediaan Bapak dalam memberikan jawaban secara objektif sangat besar artinya bagi peneliti. Atas kesediaan dan bantuan Bapak, peneliti ucapkan terima kasih.

Keterangan Skala Penilaian:

- 1 : berarti “kurang relevan”
- 2 : berarti “cukup relevan”
- 3 : berarti “relevan”
- 4 : berarti “sangat relevan”

No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Petunjuk lembar angket dinyatakan dengan jelas			✓	
2	Kesesuaian pernyataan/pertanyaan dengan indikator			✓	
3	Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar			✓	
4	Menggunakan pernyataan yang komunikatif			✓	

Penilaian Umum:

5. Belum dapat digunakan
6. Dapat digunakan dengan revisi besar
- ⑦ Dapat digunakan dengan revisi kecil
8. Dapat digunakan tanpa revisi

Saran-Saran:

1. Gunakan cover EKP.
2. Pilihan kata yg mudah diartikan
3. Penjabaran item pertanyaan sesuai indikator

Palopo, 22 November 2022
Validator,


Firmansyah, S.Pd., M.Pd.

No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Petunjuk lembar angket dinyatakan dengan jelas				✓
2	Kesesuaian pernyataan/pertanyaan dengan indikator				✓
3	Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar			✓	
4	Menggunakan pernyataan yang komunikatif				✓

Penilaian Umum:

1. Belum dapat digunakan
2. Dapat digunakan dengan revisi besar
- ③ 3. Dapat digunakan dengan revisi kecil
4. Dapat digunakan tanpa revisi

Saran-Saran:

Perbaiki pesan kembali.

Palopo, 22 November 2022
Validator,

Misran S.Pd., M.Pd.

Misran, S.Pd., M.Pd.



1 2 0 2 3 1 9 0 0 9 0 0 6 5

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048



IZIN PENELITIAN
NOMOR : 65/IP/DPMPSTP/II/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : MUHAMMAD IRHAM
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Padang Lambe Kota Palopo
Pekerjaan : Belum / Tidak Bekerja
NIM : 1802060090

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN TELLUWANUA KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian : SMP NEGERI SE-KECAMATAN TELLUWANUA KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian : 24 Januari 2023 s.d. 24 Maret 2023

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
 3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
 4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 25 Januari 2023
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

ERICK K. SIGA, S.Sos
Pangkat : Penata Tk.I
NIP : 19830414 200701 1 005

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Candin 14CS SWG
4. Kipobres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 14 PALOPO

Jalan Poros Lamasi Pantai, Kel. Salubattang, Kec. Telluwanua, Kota Palopo

KETERANGAN PENELITIAN

NO: 421.3 / 030 / SMP.14/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

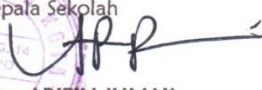
Nama : Drs ARIPIN JUMAK
NIP : 19670403 200012 1 002
Pangkat/GOL : PEMBINA TK. I, IV/b
Jabatan : KEPALA SEKOLAH

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : MUHAMMAD IRHAM
NIM : 1802060090
Tempat Tanggal Lahir : Palopo, 27 April 1999
Jenis kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas / Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : SMP Negeri 14 Palopo

Benar telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo". Berdasarkan Surat dari Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Nomor/65/IP/DPMPTSP/I/2023.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 01 Maret 2023
Kepala Sekolah

Drs. ARIPIN JUMAK
NIP.19670403 200012 1 002



**PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 9 PALOPO**



Alamat : Jalan Dr.Ratulangi Km.11 Palopo, Kota Palopo, email(smpn09palopo@gmail.com)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 421.3/ *c28* /SMPN.09/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala SMP Negeri 9 Palopo menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **MUHAMMAD ILHAM**
NIM : 1802060090
Tempat / Tanggal Lahir : Palopo, 27 April 1999
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

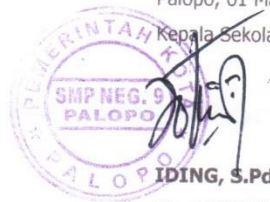
Yang bersangkutan telah selesai melakukan Penelitian dari tanggal 24 Januari s/d 24 Maret 2023 pada SMP Negeri 9 Palopo, guna menyusun Skripsi dengan Judul :

" PENGARUH KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN TELLUWANUA KOTA PALOPO".

Demikian surat keterangan ini kami berikan pada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 01 Maret 2023

Kepala Sekolah,


IDING, S.Pd

Nip. 19720412 199702 1 001

Lampiran

Karakteristik Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	S1	49	98
2	S2	1	2
	Total	50	100

No	Umur	Guru	Persentase (%)
1	24 – 28	2	4
2	29 – 33	13	26
3	34 – 38	9	18
4	39 – 43	14	28
5	44 – 48	3	6
6	49 – 53	6	12
7	54 – 58	3	6
	Total	50	100

Rata-rata 7,142857

Lampiran: Nilai T tabel Untk Alpha a 5% t

Distribusi Nilai T tabel

A			
Df	0,01	0,05	0,025
1	63,65674	12,7062	25,4517
2	9,924843	4,302653	6,205347
3	5,840909	3,182446	4,176535
4	4,604095	2,776445	3,495406
5	4,032143	2,570582	3,163381
6	3,707428	2,446912	2,968687
7	3,499483	2,364624	2,841244
8	3,355387	2,306004	2,751524
9	3,249836	2,262157	2,685011
10	3,169273	2,228139	2,633767
11	3,105807	2,200985	2,593093
12	3,05454	2,178813	2,560033
13	3,012276	2,160369	2,532638
14	2,976843	2,144787	2,509569
15	2,946713	2,13145	2,48988
16	2,920782	2,119905	2,472878
17	2,898231	2,109816	2,458051
18	2,87844	2,100922	2,445006
19	2,860935	2,093024	2,43344
20	2,84534	2,085963	2,423117
21	2,83136	2,079614	2,413845
22	2,818756	2,073873	2,405473

23	2,807336	2,068658	2,397875
24	2,796939	2,063899	2,390949
25	2,787436	2,059539	2,38461
26	2,778715	2,055529	2,378786
27	2,770683	2,05183	2,373417
28	2,763262	2,048407	2,368452
29	2,756386	2,04523	2,363846
30	2,749996	2,042272	2,359562
31	2,744042	2,039513	2,355568
32	2,738481	2,036933	2,351835
33	2,733277	2,034515	2,348338
34	2,728394	2,032244	2,345056
35	2,723806	2,030108	2,341969
36	2,719485	2,028094	2,339061
37	2,715409	2,026192	2,336316
38	2,711558	2,024394	2,333721
39	2,707913	2,022691	2,331264
40	2,704459	2,021075	2,328935
41	2,701181	2,019541	2,326723
42	2,698066	2,018082	2,32462
43	2,695102	2,016692	2,322618
44	2,692278	2,015368	2,320711
45	2,689585	2,014103	2,318891
46	2,687013	2,012896	2,317152
47	2,684556	2,01174	2,31549
48	2,682204	2,010635	2,313899
49	2,679952	2,009575	2,312375

50

2,677793

2,008559

2,310914

Lampiran: Uji Reliabilitas SMP Negeri Se-k=Kecamatan Telluwanua Kota Palopo

Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,737	22

Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,748	22

Lampiran: Uji analisis statistik deskriptif

SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua

Variabel X

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kinerja pegawai tata usaha	50	45,00	97,00	84,8000	11,04906	122,082
Valid N (listwise)	50					

Variabel Y

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kualitas layanan	50	42,00	97,00	83,0400	11,70376	136,978
Valid N (listwise)	50					

SMP Negeri 9 palopo

Variabel X

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kinerja pegawai tata usaha	20	55,00	94,00	85,1500	11,01327	121,292
Valid N (listwise)	20					

Variabel Y

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kualitas layanan	20	52,00	93,00	81,7000	11,89471	141,484
Valid N (listwise)	20					

SMP Negeri 12 Palopo

Variabel X

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kinerja pegawai tata usaha	15	66,00	97,00	87,0000	7,84675	61,571
Valid N (listwise)	15					

Variabel Y

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kualitas layanan	15	57,00	97,00	85,4000	10,84830	117,686
Valid N (listwise)	15					

SMP Negeri 14 Palopo

Variabel X

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kinerja pegawai tata usaha	15	45,00	92,00	82,1333	13,71582	188,124
Valid N (listwise)	15					

Variabel Y

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
kualitas layanan	15	42,00	94,00	82,4667	12,68220	160,838
Valid N (listwise)	15					

Lampiran: Hasil Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	7,54026704
	Absolute	,065
Most Extreme Differences	Positive	,061
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,463
Asymp. Sig. (2-tailed)		,983

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran: Hasil uji linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			5554,170	18	308,565	8,262	,000
kualitas layanan * kinerja pegawai tata usaha	Between Groups	Linearity	3925,994	1	3925,994	105,123	,000
		Deviation from Linearity	1628,176	17	95,775	2,564	,011
	Within Groups		1157,750	31	37,347		
	Total		6711,920	49			

Lampiran: Analisis regresi linear sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,986		1,652	,105
	kinerja pegawai tata usaha	,814	,765	8,225	,000

a. Dependent Variable: kualitas layanan

Lampiran: Hasil Uji hipotesisi t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,986		1,652	,105
	kinerja pegawai tata usaha	,814	,765	8,225	,000

a. Dependent Variable: kualitas layanan

Lampiran: Hasil Koefisien determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,765 ^a	,585	,576	7,61841

a. Predictors: (Constant), kinerja pegawai tata usaha

Lampiran: Interval Kelas dan Kategorisasi

Variabel X

Pengkategorian	kinerja tu X				
Diketahui:	kinerja tu (x)	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
Nilai terendah/Xmin (%)	45	$X > 101$	Sangat Tinggi	0	0%
Xmaks	97	$90 < X \leq 101$	Tinggi	21	42%
Rentang (Xmaks-Xmin)	52	$79 < X \leq 90$	Sedang	21	42%
Mean (Xmaks+Xmin)	85	$68 < X \leq 79$	Rendah	3	6%
Standar Dev (Rentang/6)	11,06	$X < 68$	sangat rendah	5	10%
Jumlah				50	100%

Rumus kategori:

M-1,5 SD 68,19

M-0,5 SD 79,24

M+ 0,5 SD 90,30

M+1,5 SD 101

Variabel Y

Pengkategorian	kualitas y				
Diketahui:	kualitas layanan (y)	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
Nilai terendah/Xmin (%)	42	$y > 101$	Sangat Tinggi	0	0%

Xmaks	93	$88 < y \leq 101$	Tinggi	18	36%
Rentang (Xmaks-Xmin)	51	$77 < y \leq 88$	Sedang	22	44%
Mean (Xmaks+Xmin)	83	$65 < y \leq 77$	Rendah	6	12%
Standar Dev (Rentang/6)	11,70	$y < 65$	sangat rendah	4	8%
			jumlah	50	100%

Rumus kategori:

M-1,5 SD	65,48
M-0,5 SD	77,17
M+ 0,5 SD	88,87
M+1,5 SD	101

Lampiran Dokumentasi



Dokumentasi: Penyebaran dan Pengisian Instrumen Angket

Penelitian di SMP Negeri 12 Palopo







Dokumentasi: Penyebaran dan Pengisian Instrumen Angket Penelitian
Di SMP Negeri 9 Palopo



Dokumentasi: Penyebaran dan Pengisian Instrumen Angket Penelitian

Di SMP Negeri 14 Palopo

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Irham, Lahir di Palopo pada tanggal 27 April 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari 7 bersaudara dari pasangan seorang Ayah yang bernama Nursan (Alm.) dan Ibu bernama Sahdia. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Kelurahan Padang Lambe Kecamatan Wara Barat Kota

Palopo Provinsi Sulawesi Selatan. Pendidikan Dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 528 Padang Lambe. Kemudian, di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 12 Palopo sampai pada tahun 2014. Selanjutnya di tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMKN 2 Walenrang hingga tahun 2017. Setelah lulus SMK di tahun 2017, pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Selama menempuh perkuliahan S1, penulis juga salah satu kader di organisasi internal kampus yaitu Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) Komisariat IAIN Palopo. Pada tahap akhir penyelesaian studi, penulis menyusun skripsi dengan judul “ Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada jenjang strata satu.

E-mail:irhamns03@gmail.com

