

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TATA
USAHA DI SMA NEGERI 4 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

Oleh

NURLIA
18 0206 0082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI SMA Negeri 4 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

Oleh

NURLIA
18 0206 0082

Pembimbing :

- 1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.**
- 2. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurlia
NIM : 18 0206 0082
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab 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, 04 April 2022

Yang membuat pernyataan



Nurlia

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo” di tulis oleh Nurlia, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1802060082, mahasiswa Program Studi *Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan* Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyahkan pada hari Senin, 11 September 2023 telah di perbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Palopo, 26 September 2023

TIM PENGUJI

1. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.	Ketua sidang	(.....)
2. Mawardi, S.Ag., M.Pd.I.	Penguji I	(.....)
3. Firmansayh, S.Pd., M.Pd.	Penguji II	(.....)
4. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.	Pembimbing I	(.....)
5. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd.	Pembimbing II	(.....)

Mengetahui,

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,



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

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan
Islam (MPI)



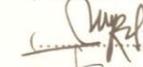
Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.
NIP 19860601 201903 1 006

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo” di tulis oleh Nurlia, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1802060082, mahasiswa Program Studi *Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan* Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyahkan pada hari Senin, 11 September 2023 telah di perbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Palopo, 26 September 2023

TIM PENGUJI

1. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.	Ketua sidang	
2. Mawardi, S.Ag., M.Pd.I.	Penguji I	
3. Firmansayh, S.Pd., M.Pd.	Penguji II	
4. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.	Pembimbing I	
5. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd.	Pembimbing II	

Mengetahui,

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,



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

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan
Islam (MPI)




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

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Selawat 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. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I Dr. Munir Yusuf M.Pd., Wakil Rektor II Dr. Masruddin, M. Hum., serta Wakil Rektor III Dr. Mustaming, S Ag, M. Hi.
2. Prof Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo dan Dosen Penasehat Akademik penulis beserta

Wakil Dekan I Hj. Nursaeni, S.Ag.,M.Pd. Wakil Dekan II Alia Lestari, S. Si, M. Si dan Wakil Dekan III Dr Taqwa, M. Pdi. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo.

3. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Prodi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo, Sekretaris Prodi Firmansyah, S.Pd., M.Pd., beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Hj, Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku dosen pembimbing I, Firman Patawari, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Mawardi, S.Ag., M.Pd dan Firmansyah, S.Pd., M.Pd selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Drs. H. Ehsan, M.Pd selaku kepala sekolah SMA Negeri 4 di Kota Palopo, beserta Guru-Guru dan Staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian. Serta siswa dan siswi SMA Negeri 4 di Kota Palopo

yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.

9. Terkhusus kepada orang tua peneliti, ayahanda Sulaiman dan ibu Majani, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada penulis, Mudah-mudahan Allah Swt mengumpulkan kita dala surga-Nya kelak.
10. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2018 (khususnya kelas B), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
11. Spesial untuk “bespart” saudari-saudariku tercinta : Delpi S.Pd, Mirna S.Pd, Herlia, Sulvira Paseno, Nita Sampe Padang S.Pd, yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama menyusun skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Amin.

Palopo, 10 Februari 2023

Nurlia
18 0206 0082

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	ša	š	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	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ey
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titi di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titin 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
هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	·	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. 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
آ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dhammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و	kasrah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauila*

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
آ	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā	a dan garis di atas
إ	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī	i dan garis di atas
ؤ	<i>Dammah dan ya</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

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

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sadang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah dan *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *Tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan

perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbanā
نَجِينَا	: najjainā
الْحَقِّ	: al-haqq
نُعْم	: nu'ima
عَدُوُّ	: 'aduwwun

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Araby)

6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *al* (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: al-syamsu (bukan asy-syamsu)
الزَّلْزَلَةُ	: al-zalزالah (az-zalزالah)
الفَلْسَفَةُ	: al-falsafah
الْبِلَادُ	: al-bilādu

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْعُ	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أَمْرٌ	: umirtu

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslah

9. *Lafz al-jalālah (الله)*

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ *billah* دِينَ اللَّهِ *dinullah*

Adapun *ta' marbullah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz-al-jalalah, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfi

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd

Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Wahid Muhammad
(bukan: Rusyid, Abu al Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr
Hāmid Abū)

B. DAFTAR SINGKATAN

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

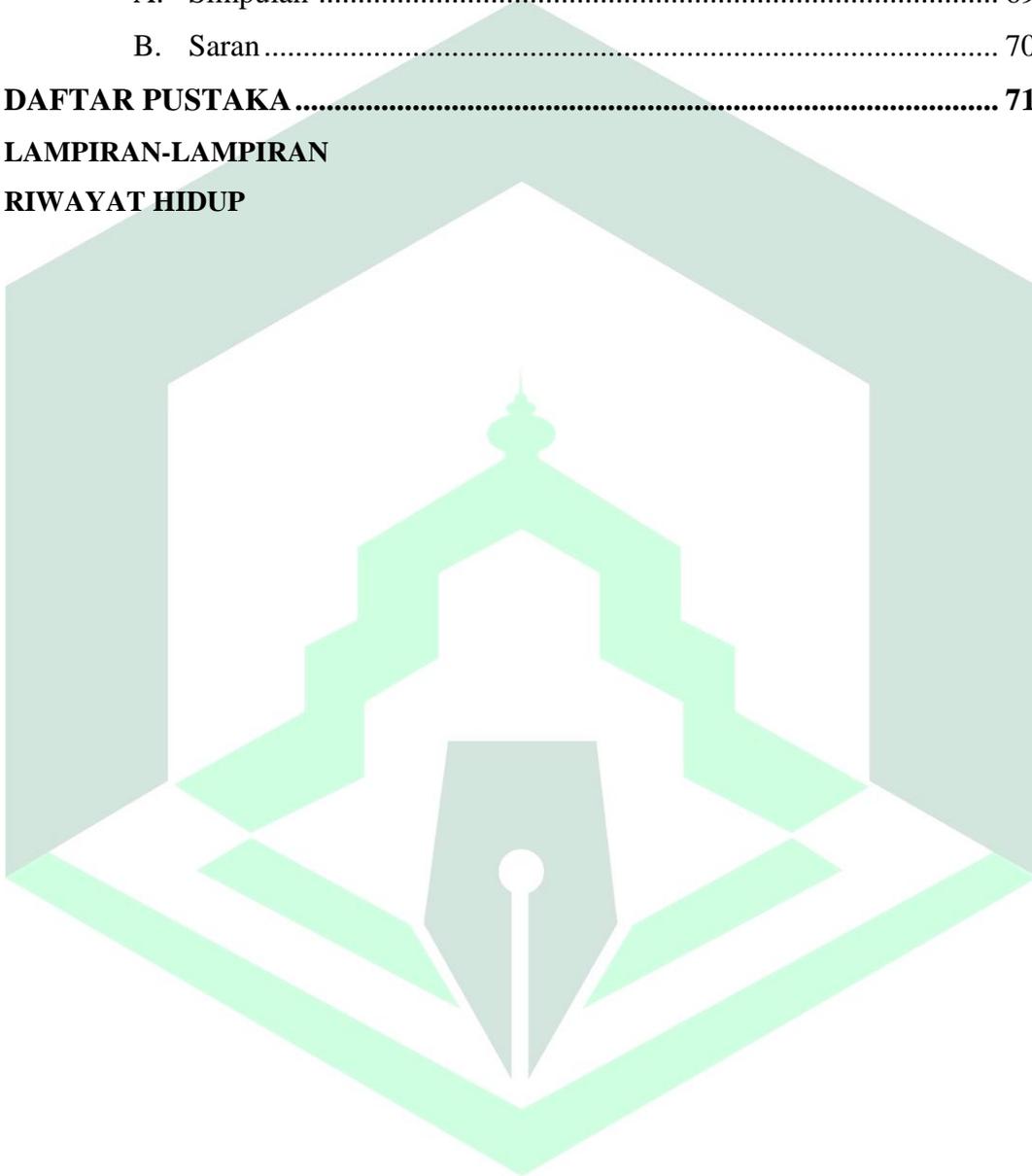
swt.	= <i>subhanahu wata'ala</i>
saw.	= <i>sallallahu 'alaihi wasallam</i>
as	= 'alaihi al-salām
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2:4 atau QS Āli 'Imrān/3:4
HR	= Hadis Riwayat



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR TABEL	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
B. Landasan Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Tata Usaha	20
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Instrumen Penelitian	34
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
H. Teknik Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	69
A. Simpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR AYAT

QS.Thaha ;44	5
--------------------	---



DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Yang Relefan	10
Tabel. 3.1 Jumlah Siswa SMA Negeri 4 Palopo	30
Tabel. 3.2 Jumlah Sampel Siswa SMA Negeri 4 Palopo	33
Tabel. 3.3 Sampel Penelitian	33
Tabel. 3.4 Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Tata Usaha	35
Tabel. 3.5 Validator Instrumen Penelitian	36
Tabel. 3.6 Interpretasi Validitas	37
Tabel. 3.7 Hasil Validitas Data Angket Kualitas Pelayanan	38
Tabel. 3.8 Hasil Validitas Data Angket Tata Usaha	38
Tabel. 3.9 Insterpretasi reliabilitas	39
Tabel. 3.10 Uji Reliabilitas Kehandalan	43
Tabek. 3.11 Uji Reliabilitas Daya Tanggap.....	44
Tabel. 3.12 Uji Reliabilitas Jaminan	44
Tabel. 3.13 Uji Reliabilitas Empati.....	44
Tabel. 3.14 Uji Reliabilitas Bukti Fisik	45
Tabel. 3.14 Kategorisasi Kualitas Pelayanan Tata Usaha.....	46
Tabel. 4.1 Data keadaan pendidik dan tenaga kependidikan	48
Tabel. 4.2 Keadaan peserta didik	50
Tabel. 4.3 sarana dan prasarana pendukung pembelajaran	51
Tabel. 4.4 Perolehan Frekuensi dan Persentase Kehandalan	54
Tabel. 4.5 Perolehan Kategorisasi Kehandalan	55
Tabel. 4.6 Perolehan Frekuensi dan Persentase Daya Tanggap	56
Tabel. 4.7 Perolehan Kategorisasi Daya Tanggap	56
Tabel. 4.8 Perolehan Frekuensi dan Persentase Jaminan	58
Tabel. 4.9 Perolehan Kategorisasi Jaminan	58
Tabel. 4.10 Perolehan Frekuensi dan Persentase Empati	60
Tabe. 4.11 Perolehan Kategorisasi Empati	60
Tabel. 4.12 Perolehan Frekuensi dan Persentase Bukti Fisik	62
Tabel. 4.13 Perolehan Kategorisasi Bukti Fisik	62

ABSTRAK

Nurlia, 2023 “*Analisis Kualitas Pelayanan Pelayan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo*”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo, dibimbing oleh Nursaeni dan Firman Patawari.

Skripsi ini membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk Mengetahui kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik kualitas pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *ex-post facto*. Adapun jumlah populasi adalah seluruh siswa yang berjumlah 307 orang dengan pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan sampel yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak. Jadi sampel yang digunakan sebanyak 75 siswa. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi, dan teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo dalam melayani konsumen sudah berkualitas karena memberikan kepuasan dan memenuhi harapan mereka. Hal tersebut didukung dari hasil kuesioner sebanyak 75 Responden pada dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 80,00 dengan kategori baik, kemudian pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 82,75 dengan kategori baik, selanjutnya pada dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 81,46 dengan kategori baik, kemudian pada dimensi empati (*Empathy*) sebesar 78,27 dengan kategori cukup baik, dan nilai pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*) sebesar 82,00 dengan kategori baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pegawai Tata usaha.

ABSTRACT

Nurlia, 2023 "Analysis of Service Quality for Administrative Staff at SMA Negeri 4 Palopo". Thesis for the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute, supervised by Hj Nursaeni and Firman Patawari.

This thesis discusses the Analysis of Administrative Staff Service Quality at SMA Negeri 4 Palopo. This study aims: To determine the reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of the quality of administrative staff services at SMA Negeri 4 Palopo.

This study uses a quantitative research method with an ex-post facto research design. The total population is all students, totaling 307 people with sampling using simple random sampling technique with the sample, namely the technique of taking sample members from the population is done randomly. So the sample used was 75 students. Data collection techniques using questionnaires and documentation.

The results showed that: The service quality of administrative staff at SMA Negeri 4 Palopo in serving consumers is of high quality because it gives satisfaction and meets their expectations. This is supported by the results of a questionnaire of 75 respondents on the Reliability dimension of 80.00 in the good category, then on the Responsiveness dimension of 82.75 in the good category, then on the Assurance dimension of 81.46 in the good category, then on the Empathy dimension of 78.27 in the fairly good category, and the value on the Tangibles dimension is 82.00 in the good category.

Keywords: Quality of Service, Administrative Officer.

خلاصة

نورليا ، 2023 "تحليل جودة الخدمة للموظفين الإداريين في SMA Negeri 4 Palopo". أطروحة لبرنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، كلية التربية وتدريب المعلمين ، معهد بالوبو الحكومي الإسلامي ، بإشراف نورسيني وفيرمان باتواري.

تناقش هذه الرسالة تحليل جودة خدمة الموظفين الإداريين في SMA Negeri 4 Palopo. تهدف هذه الدراسة إلى: تحديد الموثوقية والاستجابة والتأكيد والتعاطف والأدلة المادية على جودة خدمات الموظفين الإداريين في SMA Negeri 4 Palopo.

تستخدم هذه الدراسة طريقة بحث كمي مع تصميم بحث بأثر رجعي. مجموع السكان هو جميع الطلاب البالغ مجموعهم 307 أشخاص مع أخذ العينات باستخدام تقنية أخذ العينات العشوائية البسيطة مع العينة ، أي أن تقنية أخذ أفراد العينة من السكان تتم بشكل عشوائي. لذلك كانت العينة المستخدمة 75 طالبًا. تقنيات جمع البيانات باستخدام الاستبيانات والتوثيق.

وأظهرت النتائج أن: جودة الخدمة للموظفين الإداريين في SMA Negeri 4 Palopo في خدمة المستهلكين عالية الجودة لأنها تمنح رضاهم وتلبي توقعاتهم. هذا مدعوم بنتائج استبيان 75 مستجيبًا حول بُعد الموثوقية 80.00 في فئة جيدة ، ثم بعد الاستجابة 82.75 في فئة جيدة ، ثم بعد ضمان 81.46 في فئة جيدة ، ثم بعد التعاطف 78.27 في فئة جيدة نسبيًا ، وقيمة البعد الملموس 82.00 في فئة جيدة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، موظف إداري.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mewujudkan keberhasilan dari lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan lembaga dilaksanakan dengan pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Suksesnya dalam memberikan pelayanan maka akan meningkatkan citra dari lembaga tersebut. Sekarang ini mutu pelayanan yang telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan sangatlah berpengaruh. Sebagaimana lembaga pendidikan harus bisa mencapai tujuan mereka dengan memberikan pelayanan yang bermutu.

Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mengacu pada masukan, proses, luaran dan dampaknya.¹ Mutu masukan menjadi salah satu yang perlu ada sebagai bentuk kebutuhan yang harus ada dalam memenuhi standar pendidikan. Mutu proses sendiri memiliki fungsi sebagai komponen pendukung interaksi belajar dan mengajar. Mutu luaran dipandang sebagai hasil dari proses pendidikan yang telah berlangsung dinyatakan nilai keberhasilan yang dicapai oleh peserta didik dan didukung pula oleh motivasi dari lingkungan sekitar. Adapun dampak dari mutu pendidikan tersebut mampu meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Pendidikan dianggap sebagai suatu investasi yang paling berharga dalam membentuk peningkatan kualitas sumber daya insani untuk pembangunan suatu bangsa. Kualitas pendidikan tidak saja dilihat dari kemegahan fasilitas pendidikan

¹ Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Uni Birokrasi Ke Lembaga Akademik*, Cet Ke-3 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), 53

yang dimiliki, tetapi sejauh mana *output* (lulusan) suatu pendidikan dapat membangun sebagai manusia pari purna sebagaimana tahapan pendidikan tersebut.²

Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat (PP 19/2005 Pasal 4). Namun demikian dalam kenyataannya, perhatian dunia pendidikan akan kualitas merupakan hal yang baru jika dibandingkan dengan dunia bisnis, oleh karena itu kualitas dan penjaminan kualitas dapat dipandang sebagai suatu inovasi dalam pendidikan.³

Salah satu hal penting yang harus dimiliki oleh setiap instansi maupun lembaga adalah sumber daya manusia, yang di mana mereka sangat berperan dalam pelayanan yang berkualitas terutama bagi lembaga pendidikan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.⁴

Sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan disetiap instansi maupun lembaga pendidikan sekalipun. Lembaga pendidikan yang termasuk dalam jasa layanan maka dari itu memerlukan sumber daya manusia yang dapat mengembangkan lembaga tersebut.

² Irwan Cahyadi, *Administrasi Pendidikan UPI, Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 287

³ Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan Edisi Revisi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), 282

⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet Ke-5 (Jakarta: Kencana, 2013), 3

Adapun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga pendidikan yaitu tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian (tata usaha). Demi menunjang terlaksananya kegiatan belajar mengajar diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut ialah ketatausahaan sekolah. Tata usaha adalah (administrasi), penyelenggaraan urusan tulis menulis dalam sekolah.⁵

Dari pengertian tersebut, bahwa tata usaha membantu sekolah dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan keadministrasian. Dalam sudut pandang pendidikan, tata usaha atau biasa disebut tenaga administrasi dikatakan bermutu jika sumber daya manusianya bekerja secara efektif dan efisien.

Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan ini memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik. Tata usaha membantu pihak pimpinan suatu organisasi dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan-keterangan itu selain untuk keperluan informasi juga bertalian dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol.⁶

Akhirnya tata usaha juga mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi dalam keseluruhannya karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen. Menjadikan tata usaha sekolah yang berkualitas sangat dibutuhkan dengan memiliki sumber daya manusia yang

⁵ Umi Chulsum dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko, 2006), 648

⁶ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineq Cipta,2011),, 94

profesional dan berkompeten dibidangnya, karena untuk membantu mengembangkan sistem kinerja mereka dan administrasi sekolah semakin berkembang. Menciptakan suasana kerja yang tidak mudah menjadi salah satu upaya sekolah untuk terus memperhatikan kinerja yang dilakukan pegawai tata usaha. Terutama dalam hal melayani konsumen, memerlukan standar yang sesuai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu melihat dari dimensi kualitas pelayanan.

Tenaga tata usaha diupayakan dapat memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat tanggap, berempati, memiliki pengetahuan dan keterampilan, dan kepribadian yang menarik. Hal tersebut sama dengan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Pelayanan yang baik merupakan bagaimana cara seseorang memberikan suatu kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi suatu lembaga dan memuaskan dalam memberikan pelayanan menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik.

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukkan bahwa banyak orang yang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kerap mengeluarkan kata-kata yang tidak baik. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan seseorang merasa acuh tak acuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh

terhadap pencapaian tujuan lembaga karena memberikan rasa tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut. Hal ini ditegaskan dalam surat Thaha/20 : 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَحْشَىٰ

Terjemahnya :

Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.⁷

Pelayanan dalam pendidikan mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, yang paling penting merasakan manfaat ini adalah para siswa/siswi. Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha /bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.⁸

Berdasarkan observasi awal di SMA Negeri 4 Palopo bahwa kualitas tata usaha di SMA tersebut sudah berjalan dengan baik dilihat dari ketanggapan tata usaha, fasilitas yang ada, serta dilihat dari pembagian kewajiban bekerja, hubungan antar guru, karyawan, pemimpin, dan sebagainya. Diharapkan kualitas pelayanan tata usaha yang berkompeten mampu meningkatkan kualitas pelayanan tata usaha di SMAN 4 Palopo.

⁷ Diponegoro, Al-Qur'an dan Terjemahnya, *QS Thaha/20*: 44

⁸ Tjiptono, *Analisis Kualitas Layanan Terhadap pelayanan mahasiswa*, Jurnal Nominal, Vol 2, No. 1, 2013, 101.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul” Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo.”

B. Rumus Masalah

1. Bagaimanakah kehandalan pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo?
2. Bagaimanakah daya tanggap pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo?
3. Bagaimanakah jaminan pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo?
4. Bagaimanakah empati pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo?
5. Bagaimanakah bukti fisik pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui keandalan pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo.
2. Mengetahui daya tanggap pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo.
3. Mengetahui jaminan pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo.
4. Mengetahui empati pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo.

5. Mengetahui bukti fisik pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi pembaca, agar dapat meningkatkan pemahaman tentang kualitas pelayanan tenaga administrasi di sekolah.
- b. Bagi sekolah, penelitian ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadi masukan bagi sekolah yang terlibat.
- c. Bagi penyusun, untuk memperoleh inspirasi, persepsi dan kreativitas dalam menggali dan mengekspresikan pengetahuan melalui penulisan ilmiah, memberi dorongan dan motivasi untuk belajar lebih banyak serta mendapatkan pengalaman yang intensif berkaitan dengan kualitas pelayanan pegawai tata usaha.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian Ika Veratania Rianto, yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan SMA Krista Mitra Semarang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Mahasiswa Universitas di Ponegoro Semarang penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perubahan – perubahan pada pola pendidikan yang dimiliki banyak sekolah-sekolah, khususnya sekolah swasta yang saling bersaing dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan siswa atas suatu pelayanan dapat diukur oleh membandingkan harapan siswa terhadap kualitas layanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pelanggan kepentingan dan kinerja dari kualitas jasa layanan pendidikan di SMA Krista Mitra Semarang. . Metode pengujiannya menggunakan IPA (*Importance Performace Analysis*), dengan sampel sebanyak 79 responden berdasarkan metode *proportional stratified random sampling* yang terdistribusi secara proporsional pada setiap tingkatan kelas. Hasil penelitian ini, selanjutnya pihak SMA Krista Mitra Semarang dapat menentukan dimana perubahan kebijakan atas kinerja yang dilakukan untuk dapat melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat memuaskan pelanggan.¹
2. Sri Andriani, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih Kabupaten Batang”, Fakultas

¹ Ika Veratania Rianto, *Analisis kualitas Layanan Jasa Pendidikan SMA Krista Mitra Semarang*, (Semarang 2011), 1.

Ekonomi Jurusan Pendidikan Ekonomi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi sehingga diperoleh kendala dan upaya-upaya yang dilakukan. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tekniknya purposive sampling dan snowball sampling. Hasil penelitian ini untuk mengetahui bahwa kualitas pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih dinilai masih kurang maksimal. Pelayanan administrasi yang diberikan kurang sesuai dengan harapan, dan masi ada berbagai kendala yang dibaiki. Sumber daya manusia, ruangan, fasilitas, dan keuangan yang terbatas menjadi kendala utama. Selain itu, kemampuan personel yang ada dibidangnya sangat terbatas. Pelayanan kualitas harus ditingkatkan oleh tujuan pendidikan yang tercapainya.²

3. Noorma Putri Kharisma's skripsi "Persepsi Siswa Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Negeri Yogyakarta" Was publised in 2014. Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan Administrasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta Dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Negeri 1 Yogyakarta. Kinerja ini meliputi kepribadian kompetensi, sosial kompetensi, dan teknis kompetensi mengenai pelayanan kepada siswa. Penelitian ini adalah deskriptif penelitian. Hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi siswa tentang kinerja pegawai tata usaha yang meliputi aspek-aspek yang diteliti, yaitu : 1) kompetensi kepribadian tergolong dalam kategori kurang (41,6%), 2) kompetensi sosial

² Sri Andriani, *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama'01 Banyuputih Kabupaten Batang*, (Batang 2018), 1.

tergolong dalam kategori kurang (44,8%), 3) kompetensi teknis tergolong dalam kategori kurang (40,3%).³

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Keterangan	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4
1	Nama	Ika Veratania Rianto	Sri Andriani	Noorma Putri Kharisma	Nurlia
2	Tahun penelitian	2011	2015	2014	2022
3	Judul	Analisis kualitas layanan jasa pendidikan	Analisis kualitas pelayanan administrasi	Persepsi siswa tentang kinerja pegawai tata usaha	Analisis kualitas pelayanan pegawai tata usaha
4	Jenis penelitian	Kuantitatif	Kualitatif	Kualitatif	Kuantitatif
5	Subjek penelitian	Siswa	Kepala sekolah Wakil kepala sekolah Kesiswaan Sarana prasarana Tata usaha	Siswa	Siswa
6	Teknik pengumpulan data	Angket Observasi	Observasi Wawancara Dokumentasi	Observasi Dokumentasi	Angket Observasi

Dari penelitian terdahulu dan rencana penelitian tentu memiliki persamaan dan perbedaan. Sehingga memperoleh hasil adanya persamaan dengan penelitian yang penulis teliti mengenai kualitas pelayanan dan tenaga administrasi atau pegawai tata usaha di instansi pendidikan. Maka penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu mengelola harapan konsumen agar merasa puas dan meningkatkan citra kualitas pelayanan.

³ Noorma Putri Kharisma's, *Persepsi Siswa Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Negeri Yogyakarta*, (Yogyakarta 2014), 1.

Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada tempat, subjek penelitian, dan pada fokus penelitian ini lebih kepada kualitas pelayanan pegawai tata usaha.

B. Landasan Teori

1. Teori Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Pelayanan biasanya terjadi karena adanya kedua belah pihak yang saling membutuhkan satu dengan lainnya. Kebutuhan yang mendasari adanya jasa adalah pihak-pihak yang membutuhkan seperti konsumen. Keutamaan dari pelayanan tersebut untuk mengetahui kualitas dari jasa yang diberikan dan melihat penilaian konsumen terhadap kepuasan yang mereka rasakan. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukuran bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.⁴ Seperti beberapa pendapat yang akan dipaparkan berikut ini untuk lebih jelas pengertian dari kualitas layanan.

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas

⁴Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cet Ke-3 (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), 36

didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.⁵

Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.⁶ Kualitas adalah suatu dinamis kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁷

Dalam mendefinisikan kualitas ada lima pakar utama dalam Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Di bawah ini dikemukakan pengertian kualitas dari lima pakar TQM.

1. Menurut Juran, Hunt, kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
2. Crosby menyatakan, bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan.
3. Deming menyatakan, bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar.
4. Feigenbaum menyatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

⁵ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: PT Indeks, 2018), 9

⁶ Heizer dan Render, *Manajemen Kinerja*, Cet Ke-6(Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 137

⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*- Edisi Revisi, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2003), 4

5. Garvin dan Davis menyatakan, bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja. Proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.⁸

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari kelima definisi di atas terdapat beberapa persamaan yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

- 1) Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gapersz in Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok.⁹

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif, dengan memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk;
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atas kerusakan.

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan arti dari kualitas adalah suatu

⁸ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Edisi Kedua, 1

⁹ Gapersz Sampara Lukman, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cet ke-5(Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 6

keputusan yang dilakukan mencakup produk, proses, tenaga kerja dan lingkungan untuk memenuhi atau melebihi keinginan dari pelanggan atau konsumen secara terus menerus dengan kondisi yang bias berubah. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan Gronroos.¹⁰

Layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.¹¹ Sedangkan untuk pengertian pelayanan dapat disimpulkan bahwa kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara kasat mata atau tidak berwujud yang hasilnya dirasakan secara langsung dan tidak menjadi kepemilikan siapapun.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan.¹² Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa

¹⁰ Gronroos, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), 2

¹¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-13 Jilid 2, (Jakarta: Erlangga, 2009). 36

¹² Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005),

tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen.¹³ Gronroos, dalam peneliti lainnya, menunjukkan bahwa kualitas yang didasarkan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, dapat didefinisikan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.¹⁴

Kualitas harus dijelaskan dan dikomunikasikan berdasarkan hubungannya dengan masing-masing pelanggan dan sesuai dengan harapan pelanggan. Penjabaran tentang teori ini dapat disimpulkan secara keseluruhan tentang pengertian dari kualitas pelayanan. Menurut penulis, kualitas pelayanan adalah aktivitas yang bersifat tidak berwujud yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada konsumen untuk memenuhi harapan konsumen dan menjadi bahan evaluasi oleh penyedia kepada penerima layanan.

Pengertian kualitas pelayanan akan memberikan arahan mengenai keinginan dari para konsumen maupun pelanggan agar terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan. Adanya kualitas pelayanan ini yang menjadi harapan mereka untuk tetap datang kembali dan menjadi bahan evaluasi terhadap pelayanan ini.

¹³ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta: PT Indeks, 2011), 11

¹⁴ Gonross, *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2011), Jilid 2 Edisi ke 7, 154

b. Karakteristik pelayanan

Berbeda dengan barang yang bersifat konkret, jasa sifatnya sangat luas dan pada kenyataannya belum ada kata sepakat secara umum mengenai batas-batas yang jelas antara organisasi yang menjadi bagian dari penyaluran barang dan orang yang menawarkan jasa.¹⁵ Jasa yang sering disebut juga pelayanan tak berwujud ini sangat berpengaruh terhadap penilaian konsumen. Karena jasa karakteristik sebagai rancangan program yang dibuat untuk memasarkan suatu produk atau layanan. Adapun jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan mudah lenyap (*perishability*).¹⁶

1) Tidak Berwujud (*intangibility*)

Sifat tak berwujud (*intangibility of service*) artinya bahwa jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian para pembeli akan mencari tanda atau bukti mutu jasa. Konsumen akan menarik kesimpulan dari mutu jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.

2) Tidak Tepisahkan (*inseparability*)

Umumnya, jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tak terpisahkan (*service inseparability*), berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, entah penyediannya itu manusia atau mesin. Bila karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa. Karena

¹⁵ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta: PT Indeks, 2011), 16

¹⁶ Berry, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Edisi Kedua, 77

pelanggan juga hadir sifat khusus dari jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa.

3) Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan monstandardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4) Mudah Lenyap (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Berdasarkan karakteristik tersebut, perusahaan harus menetapkan beberapa strategi untuk menyesuaikan jumlah permintaan agar sama besarnya dengan pelanggan yang memuaskan. Ketika harapan lebih tinggi dibandingkan dengan penyediaannya maka tidak akan stabil dalam memberikan layanan. Karena karakteristik jasa yang hanya dapat dirasakan secara langsung oleh para konsumen maka dari itu setiap organisasi maupun lembaga berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar berjalan lancar dan konsisten sehingga tidak dapat melakukan kesalahan yang berulang.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap penyedia jasa harus dapat menentukan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan utama konsumen. Dimensi kualitas jasa sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan konsumen.¹⁷ Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk menilai atau mengukur kualitas jasa memerlukan pemahaman

¹⁷ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005),

mengenai dimensi kualitas jasa, seperti dimensi-dimensi berikut ini yang dipaparkan oleh beberapa peneliti.

Valarie Zeithaml, Leonard Berry, dan Parasuraman dalam telah melakukan penelitian intensif terhadap kualitas layanan dan mengidentifikasi 10 dimensi yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa. Sebelum mengelompokkan kedalam lima dimensi, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding, dan tangibles*.¹⁸

Dalam penelitian berikutnya, mereka menemukan tingkat korelasi yang tinggi antara beberapa variabel, dan akhirnya mengonsolidasikannya ke dalam lima dimensi yang luas.¹⁹

- 1) *Reliability* (kehandalan) kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara handal dan akurat.
- 2) *Responsiveness* (Daya tanggap) Kesiapan membantu pelanggan, dan pelayanan, tepat waktu.
- 3) *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan dan etika karyawan, dan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) *Empathy* (Empati) kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi pada pelanggan.

¹⁸ Valarie Zeithaml, Leonard Berry, Parasuraman, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 51

¹⁹ Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2011), Jilid 2 Edisi ke 7, 154

5) *Tangibles* (Bukti fisik) Penampilan, peralatan, personel, bahan komunikasi.

Konsumen akan menggunakan dimensi kualitas pelayanan tersebut dalam membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan sebagai dasar dalam membandingkan harapannya terhadap persepsinya pada jasa. Dalam membentuk penilaiannya konsumen juga memperhatikan tingkat keterlibatan dimensi-dimensi kualitas jasa yang telah disebutkan diatas harus diramu dengan baik. Bila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan.

Mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen tentang jasa merupakan suatu hal yang biasa dilakukan oleh perusahaan-perusahaan besar sebagai umpan balik untuk mengukur kualitas dan melakukan koreksi jika kualitas tidak memuaskan konsumen.²⁰ Dalam hal ini, dimensi kualitas pelayanan sangat diperlukan oleh setiap organisasi atau lembaga dalam menyelenggarakan pelayanan yang memuaskan bagi para konsumennya. Mewujudkan harapan konsumen merupakan salah satu tugas yang harus diperhatikan dalam melayani.

Dalam aspek kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi tersebut menggambarkan apa yang dibutuhkan dan dicapai agar tidak terjadi kesalahan atau kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dimensi ini juga menyajikan bagaimana memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen.²¹

²⁰ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 58

²¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 175

d. Faktor- faktor potensial yang menyebabkan buruknya pelayanan.

- 1) Produksi dan konsumsi terjadi secara bersamaan.
- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai
- 4) Jarak komunikasi.
- 5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.
- 6) Perluasan atau pengembangan layanan yang berlebihan.
- 7) Visi bisnis jangka pendek.

Adanya faktor buruk terjadi maka terdapat pula strategi penyempurnaan kualitas pelayanan:²²

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan.
- b. Kelola harapan pelanggan
- c. Mengelola bukti kualitas layanan.
- d. Mendidik konsumen tentang layanan.
- e. Menumbuh kembangkan budaya kualitas.
- f. Menciptakan otomatisasi yang berkualitas.
- g. Menindak lanjuti layanan.
- h. Membangun sistem informasi kualitas pelayanan.

²² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 177

2. Teori Tata Usaha

a. Pengertian Tata Usaha

Tata usaha memiliki beberapa pengertian, tetapi semuanya hampir memiliki arti yang sama yaitu mengarah kepada pengaturan tata menulis dan catat mencatat. Ditinjau dari asal katanya, yaitu tata usaha terdiri dari kata “Tata; dan “Usaha”, masing-masing memiliki pengertian, “Tata” adalah aturan, kaidah dan susunan, dan “Usaha” ialah upaya, kegiatan dengan mengarahkan tenaga dan pikiran. Jadi Tata Usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) dalam perusahaan (negara dan sebagainya).²³

Dikutip oleh IG. Wursanto, Soebroto dalam bukunya yang berjudul pokok-pokok pengertian Ilmu Tata Usaha, berikan pengertian bahwa tata usaha berarti “tata untuk usaha”. Tata artinya atur, ditata sama dengan diatur, menata berarti mengatur. Kemudian secara lengkap beliau memberikan suatu pengertian bahwa tata usaha ialah suatu kegiatan pembuatan dan pengurusan warkat dalam rangkaian pelaksanaan pekerjaan pokok.(operatif).²⁴

Tata usaha sebagai aktivitas administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan itu dapat dipergunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pemimpin organisasi yang bersangkutan atau dapat dipergunakan oleh siapa saja yang membutuhkannya. Tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun,

²³ Umi Chulsum dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko, 2006), 648.

²⁴ Wursanto dan Soebroto, *Dasar-Dasar Ilmu Tata Usaha*, Cet Ke-3 (Jakarta: Pustaka Dian, 1988), 18

mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim, dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi.²⁵

The Liang Gie menyebutkan bahwa tata usaha merupakan tugas pelayanan sekitar keterangan yang berwujud enam pola perbuatan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja yang sama.²⁶ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tata usaha adalah kegiatan atau aktivitas menulis, menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim, dan menyimpan berbagai bahan keterangan keperluan organisasi sesuai dengan aturan yang ada. Tata usaha secara umum biasanya dilakukan oleh pekerja kantor yang secara jelas sangat membutuhkan dari kegiatan yang ada pada tata usaha.

Pada umumnya pekerjaan kantor merupakan pekerjaan tata usaha, sebagaimana ditegaskan oleh para ahli. Moekijat menyebutkan bahwa kantor adalah setiap tempat yang biasanya dipergunakan untuk melakukan pekerjaan tata usaha, dengan nama apapun tempat tersebut diberikan.²⁷ Pengertian ini memberikan petunjuk bahwa pekerjaan kantor ditekankan pada pekerjaan tata usaha, dan kantor dapat dipahami sebagai tempat yang memiliki unsur statis.

Pekerjaan tata usaha biasanya mengacu pada berbagai tugas yang mendukung perkantoran dan administrasi. Tata usaha umumnya merupakan pekerjaan harian, seperti menjawab telepon dan memasukkan data pada lembar kerja. Sekretaris, tata usaha dan asisten administrasi sering melakukan pekerjaan

²⁵ Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, Cet Ke-7 (Jakarta: CV Haji Masagung, 1989), 54

²⁶ The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, Cet Ke-8 (Yogyakarta: Liberty, 2007), 16.

²⁷ Moekijat, *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014) , 41.

tata usaha yang umum. Tugas lainnya yang secara tradisional dihubungkan dengan pekerjaan tata usaha, meliputi pengolahan dan pengetikan kata, memilah dan mengarsipkan data duplikasi dan penyusunan dokumen, penyimpanan rekaman, membuat jadwal, dan melakukan pembukuan ringan.²⁸

Tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah/madrasah.²⁹ Administrasi tata usaha sekolah/pendidikan merupakan keseluruhan proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan/diusahakan secara sengaja dan sungguh-sungguh serta membina kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis menulis di sekolah. Agar PBM semakin efektif dan efisien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah diterapkan.³⁰

Sedangkan pengertian tata usaha menurut Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan Tinggi sebagai berikut : Tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari penghimpunan, menerima, mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.³¹

Definisi yang diuraikan di atas antara tata usaha perkantoran dengan tata usaha sekolah adalah sama saja, karena keduanya memiliki peran penting dalam organisasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa tata usaha sekolah ialah suatu

²⁸ Khaerul Umam, *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014) , 41.

²⁹ Permendiknas Nomor 24, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (2008)

³⁰ Ary Gunawan, *Administrasi Sekolah*, (Administrasi Pendidikan Mikro), (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 170

³¹ Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet Ke-7* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), 94

kegiatan yang dibuat untuk mengelola surat menyurat yang dimulai dari pengumpulan (penerimaan), pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pengiriman dan penyimpanan semua bahan komunikasi informasi yang dibutuhkan siswa, guru maupun staf sekolah.

b. Peranan dan Fungsi Tata Usaha

Pekerjaan tata usaha sangat mendukung tim manajemen atau staf organisasi, pekerjaan ini memiliki tanggung jawab yang sangat bervariasi. Oleh karena itu, pekerja tata usaha harus dapat melakukan banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Secara lebih terperinci, tata usaha memiliki tiga peran pokok sebagai berikut :³²

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Administrasi tata usaha adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi pemimpin.

Fungsi kerja tata usaha menyediakan informasi dan catatan yang diperlukan dalam usaha melaksanakan dan mencapai fungsi-fungsi pokok organisasi. Pekerjaan tata usaha merupakan alat bagi manajemen dalam

³² Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), Cet ke-7, 96

melaksanakan seluruh aktivitas manajerialnya yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan pengambilan keputusan.

Fungsi tata usaha (*clirical work office work*) pada dasarnya adalah untuk memudahkan atau meringankan pekerjaan administrator/pimpinan dalam mengambil keputusan. Kegiatan ini dilakukan dengan pencatatan, menyimpan, menggandakan semua data/informasi, yang diwujudkan menjadi warkat-warkat yang selalu siap bilamana diperlukan. Fungsi tata usaha yang lain adalah memberikan pelayanan, dalam arti membantu personel lain dari dalam dan luar organisasi yang memerlukan data/informasi, agar dapat melaksanakan pekerjaan/beban kerjanya secara efektif. Adanya fungsi dari tata usaha inilah mampu mewujudkan setiap tujuan yang ingin dicapai oleh lembaga dengan pelayanan yang baik dan membantu bagi pekerja lain untuk meringankan beban kerja secara efektif.

Inti dari kegiatan-kegiatan tata usaha mencakup 6 pola perbuatan (fungsi), yaitu :³³

- 1) Menghimpun yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
- 2) Mencatat yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern maka dapat termasuk alat-alat perekam suara.

³³ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, 93.

- 3) Mengolah yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
- 4) Menggandakan yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat.
- 5) Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.
- 6) Menyimpan yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

Kantor tata usaha dilaksanakan kini tidak lagi dapat dipandang sebagai tempat kerja tambahan saja dalam sesuatu badan usaha, melainkan telah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam setiap organisasi yang ingin mencapai suatu tujuan. Jadi, pada pelaksanaan setiap pekerjaan operatif apa pun dan dalam organisasi manapun tentu dilaksanakan.

c. Ciri-ciri tata usaha

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Adanya peranan dari tata usaha membantu dalam menyediakan segala kebutuhan bagi pimpinan yang dapat mengontrol tindakan yang akan dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Peranan dari tata usaha inilah yang pada akhirnya akan melancarkan pelaksanaan dan perkembangan suatu organisasi secara menyeluruh karena peran tata usaha yang sebagai pengingat dan tempat dokumen tersimpan.

Tata usaha memiliki tiga karakteristik utama yaitu :³⁴

- 1) Bersifat pelayanan.

³⁴ The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern, Cetakan Kedelapan*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), 21.

- 2) Bersifat merembes ke segenap bagian dalam organisasi
- 3) Dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi.

C. Kerangka Pikir

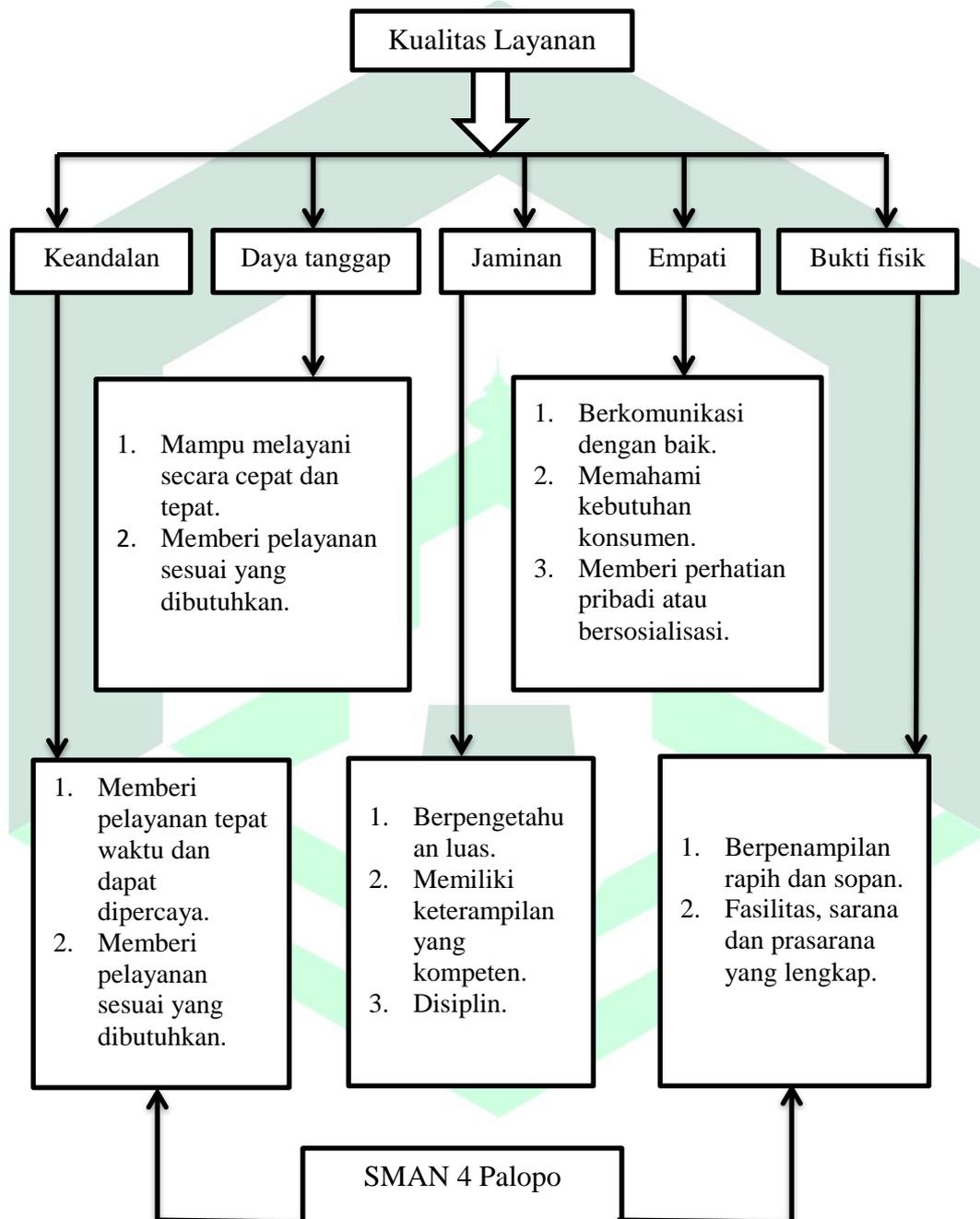
Kualitas pelayanan merupakan penawaran yang dilakukan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mengembangkan harapannya. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pendidikan, tentunya perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas tentunya harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dan fasilitas yang memadai, karena ini merupakan salah satu lembaga pelayanan. Adanya dukungan tersebut sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Setiap lembaga pendidikan membutuhkan sumber daya manusia untuk melakukan proses pelayanan. Guru memiliki peran dalam mengajar untuk mengubah perilaku siswa tanpa siswa mengetahui bagaimana melakukannya sebelumnya. Sedangkan SDM pendukung lainnya adalah tenaga kependidikan atau tata usaha sekolah. Peran tata usaha sekolah adalah mengumpulkan, mencatat, mengolah, menyalin, mengirim dan menyimpan data sekolah.

Seorang pegawai tata usaha untuk memenuhi persyaratan pekerjaannya harus memiliki keterampilan dan kemampuan agar dapat disukai dalam pekerjaan tersebut. Dalam jumlah permintaan dari setiap pelanggan, seorang pegawai tata usaha dalam mencapai harapan mereka dapat disesuaikan dengan lima dimensi kualitas layanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan

pelayanan dengan interaksi yang sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, menjadi masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan tenaga tata usaha.

Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Penelitian ini dilakukan pada siswa SMA Negeri 4 Palopo yang sering merasakan layanan dari pada kualitas tata usaha. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument angket, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Menurut Sugiyono penelitian kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan.¹

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 4 Palopo yang terletak di Jalan. Bakau, Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional berarti batasan masalah secara operasional, untuk meningkatkan konsistensi pemahaman tentang variabel yang dinyatakan dengan cara tertentu untuk menghindari kekeliruan penafsiran terhadap variabel, maka peneliti perlu mencantumkan definisi dalam populasi ini. Skripsi ini berjudul

¹ Sugiyono, Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Jakarta, Alfabeta, 2017, 8

Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo dengan pengertian sebagai berikut;

- a. Tata usaha adalah penyelenggaraan kegiatan administrasi, yakni urusan tulis menulis (termasuk hal keuangan dan sebagainya) dalam sebuah perusahaan, organisasi, dan juga negara.
- b. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen yang dapat dilihat dalam 5 indikator yaitu ; Reability (kendala), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangibles (bukti fisik). Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen.

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari satu obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah, siswa/siswi SMA Negeri 4 Palopo sebagaimana terlampir pada tabel berikut;

Tabel 3.1. Populasi siswa SMA Negeri 4 Palopo

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik		Jumlah Seluruhnya
		L	P	
X IPA	IPA 1	9	17	26
	IPA 2	12	15	21
X IPS	IPS 1	11	16	27

	IPS 2	10	12	22
	JUMLAH			96
XI IPA	IPA 1	7	22	29
	IPA 2	12	17	29
	IPA 3	12	15	27
XI IPS	IPS 1	15	11	26
	IPS 2	16	12	28
	JUMLAH			139
XII IPA	IPA 1	13	14	27
	IPA 2	10	16	23
XII IPS	IPS 1	14	8	22
	JUMLAH			72
	JUMLAH KESULURAHN			307

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri- ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat di defenisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Bila populasi benar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, digunakan rumus slovin yaitu sebagai beriku;

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

Keterangan;

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut;

Nilai $e = (0,1)$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = (0,2)$ (20%) untuk populasi untuk jumlah kecil

Jadi rentang sampel dapat diambil dari teknik slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 307 siswa. Sehingga presentasi kelonggaran yang digunakan adalah 0,01 dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut;

$$n = \frac{307}{1 + 307(0,01)^2}$$

$$\frac{307}{4,07}$$

$$= 75$$

Hasil perhitungan tersebut maka peneliti membutuhkan 75 responden selanjutnya, ditentukan sampel pada siswa SMA Negeri 4 Palopo dengan menggunakan rumus alokasi *proportional* sebagai berikut;

$$ni = \frac{Ni}{N} \cdot n$$

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 siswa di SMA Negeri 4 Palopo

No	Kelas	Jumlah Guru	Perhitungan Jumlah	Sampel
1	Kelas X	96 Orang	$96/307 \times 75$	23
2	Kelas XI	139 Orang	$139/307 \times 75$	33
3	Kelas XII	72 Orang	$72/307 \times 75$	17
	Jumlah	307 Orang		75

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 jumlah disesuaikan dengan jumlah anggota dari masing-masing sub populasi secara acak atau. Berikut ini sampel pengkajian akan diuraikan;

Tabel 3.3. Sampel Penelitian

No	Kelas	Jumlah kelas
1	Kelas X	23 Orang
2	Kelas XI	33 Orang
3	Kelas XII	17 Orang
	Jumlah	75 Orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam peneliti adalah kuisisioner/angket, dan dokumentasi. Berikut ini adalah teknik pengumpulan data;

1. Angket

Angket merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data yang berisikan pertanyaan yang harus dijawab oleh responden yang akan diselidiki. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan pegawai tata usaha. Dengan melakukan penyebaran kuesioner responden untuk mengukur persepsi responden digunakan *skala likert*. Tanggapan untuk setiap item pada *skala likert* dapat berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif. Penggunaan *skala likert* untuk setiap variabel yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS). Pemberian bobot terhadap pernyataan positif dimulai dari 4, 3, 2, 1 sedangkan pernyataan negatif pemberian bobot dimulai dari 1, 2, 3, 4.

2. Dokumentasi

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk membantu mendapatkan data dan informasi yang peneliti butuhkan, diantaranya dokumen tentang keadaan sekolah, jumlah peserta didik, jumlah guru, jumlah staff pada SMA Negeri 4 Palopo.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang bersifat tertutup karena responden tinggal memilih pernyataan yang sudah disiapkan oleh peneliti. Angket yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket

untuk melihat kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik kualitas pelayanan pegawai tata usaha.

Butir-butir instrumen angket yang akan disajikan menggunakan skala likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial dengan menjabarkan variabel menjadi indikator-indikator variabel, untuk menyusun instrumen sebagai alat ukur yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, penggunaan skala likert pada setiap variabel yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), dan tidak setuju (TS). Pemberian bobot dimulai dari 4, 3, 2, dan 1. Angket akan diberikan ke responden yaitu siswa untuk mengisi beberapa pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai tata usaha sehingga diperlukan angket.

Tabel 3.4. Kisi-Kisi Instrumen Pelayanan Tata Usaha

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Reliability (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi pelayanan tepat waktu dan dapat dipercaya. 2. Memberi pelayan yang memuaskan.
	Responsiveness (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu melayani secara cepat dan tepat. 2. Memberi pelayanan sesuai yang dibutuhkan.

Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo	Assurance (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpengetahuan luas. 2. Memiliki keterampilan yang kompeten. 3. Disiplin.
	Empaty (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkomunikasi dengan baik. 2. Memahami kebutuhan konsumen. 3. Memberi perhatian pribadi atau bersosialisasi.
	Tangibles (bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan rapi dan sopan, memiliki sikap yang baik. 2. Fasilitas, sarana dan prasarana yang lengkap.

G. Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji validitas

Suatu instrumen penelitian yang valid atau shahih dan dapat dikatakan baik apabila memenuhi syarat valid dan reliabel serta mampu mengukur apa yang diinginkan peneliti dan dapat mengungkapkan data secara memadai dari variable yang diteliti secara tepat.²

Validitas dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrument. Dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir soal pernyataan yang telah dijabarkan dalam indikator.

Sebelum angket dibagikan ke responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validasi dengan memilih 2 validator yang berkompeten dibidang

² Trianto, *Pengantar penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, Edisi I (Jakarta ; Kencana, 2011), 29

pendidikan untuk menguji validitas instrument. Validator ahli yang dimaksud terdapat pada table berikut ini:

Tabel 3.5 Validator Instrumen Penelitian

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

Rancangan angket diserahkan kepada dua orang ahli atau validator untuk divalidasi. Validator diberikan lembar validasi setiap instrument untuk diisi tanda (√) pada skala *likert* 1-4 seperti berikut ini:

Sangat setuju ; skor 4

Setuju ; skor 3

Kurang setuju ; skor 2

Tidak setuju ; skor 1

Dari hasil validasi ahli untuk instrumen angket yang berupa pernyataan dianalisis dengan mempertimbangkan masukan, komentar dan saran-saran dari validator. Adapun hasil analisis para ahli digunakan sebagai pedoman atau acuan untuk merevisi instrumen angket, kemudian lembaran validasi yang telah diisi oleh validator diolah dengan menggunakan rumus statistik *aiken's* berikut;

$$v = \frac{\sum s}{n(c-1)}$$

Keterangan;

S ; r

r ; Skor yang diberikan oleh validator

lo ; Skor penilaian validasi terendah

n ; Banyaknya validator

c ; Skor penilaian validasi tertinggi.³

Hasil perhitungan validitas yang dilakukan peneliti ini setiap butirnya dibandingkan dengan menggunakan interpretasi yang dapat dilihat di bawah ini:⁴

Tabel 3.6 Interpretasi Validitas

Interval	Interpretasi
0,00-0,19	Sangat Tidak Valid
0,20-0,39	Tidak Valid
0,40-0,59	Kurang Valid
0,60-0,79	Valid
0,80-1,00	Sangat Valid

Selanjutnya, rancangan angket penelitian analisis kualitas pelayanan pegawai tata usaha diuji cobakan terlebih dahulu di kelas uji coba. Hasil pengerjaan instrumen dikelas uji coba dianalisis untuk mengetahui tingkat validasi instrument menggunakan bantuan *Microsoft Excel*

Tabel 3.7 hasil validasi data angket kualitas pelayanan pegawai

Validator	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6
	Skor s	Skor S	skor S	Skor s	skor S	skor S
validator 1	4 3	4 3	4 3	4 3	4 3	3 2
validator 2	4 3	4 3	4 3	4 3	4 3	3 2
S	6	6	6	6	6	4
V	1	1	1	1	1	0.6667
rata-rata	0.9444444444					

Sumber: Hasil olah data *Microsoft Excel*

³ Syarifuddin Azwar, *Realibilitas dan validitas*, (Yogyakarta Pustaka Pelajar, 2013), 113

⁴ Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 81.

Berdasarkan tabel 3.7 diperoleh nilai rata-rata dari V (Aiken's) sebesar 0,94. Selanjutnya akan dibandingkan dengan interpretasi validitas pada table 3.6 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (Aiken's) dari variabel angket penelitian Kualitas pelayanan dapat dikatakan (sangat valid). Sementara hasil validasi untuk pegawai tata usaha dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 3.8 hasil validasi data angket tata usaha

validator	item 1		item 2		item 3		item 4		item 5		item 6	
	Skor	s	Skor	S	Skor	S	Skor	s	skor	s	skor	S
validator 1	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2
validator 2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
S	6		5		6		6		6		4	
V	1		0.8333		1		1		1		0.6667	
rata-rata	0.916666667											

Sumber: Hasil olah data *Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 3.8 diperoleh nilai rata-rata dari V (Aiken's) sebesar 0,91. Selanjutnya akan dibandingkan menggunakan interpretasi validasi, dapat dilihat pada table 3.6 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dari V (Aiken's) dari validasi Tata usaha dapat dikatakan (sangat valid).

2. Uji Realibilitas Insrumen

Uji realibilitas digunakan untuk meneliti reliable atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Jika reliable berarti instrumen tersebut dapat dipercaya kebenarannya. Untuk mempermudah perhitungan, peneliti menggunakan uji realibilitas dengan menggunakan *Statistic Package for Social Science (SPSS)* versi 26.

Kriteria pengujian realibilitas uji *statistic Cronbach Alpha* diinterpretasikan sebagai berikut.⁵

Tabel 3.9 Interpretasi Reliabilitas

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

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas diolah berdasarkan hasil penelitian ahli dengan mencari ahli Alpha dengan menggunakan *Statistic Package for Social Science* (SPSS) versi 26. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.10 Uji Reliabilitas kehandalan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.390	5

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Vers. 26, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 3.10 tersebut, diperoleh hasil uji reliabilitas untuk angket kehandalan memperoleh nilai sebesar 0.390. Dengan demikian, jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.5 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

⁵ Purwanto, *Evaluasi Belajar*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 196.

Tabel 3.11 Uji Reliabilitas daya tanggap**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Item
.771	4

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Vers. 26, Tahun 2022

Kemudian untuk tabel 3.11 ini adalah uji reliabilitas untuk angket daya tanggap memperoleh nilai sebesar 0.771. Selanjutnya, jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.5 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

Tabel 3.12 Uji Reliabilitas jaminan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Item
.575	8

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Vers. 26, Tahun 2022

Kemudian untuk tabel 3.12 ini adalah uji reliabilitas untuk angket jaminan memperoleh nilai sebesar 0,575. Selanjutnya, jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.5 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

Tabel 3.13 Uji Reliabilitas Empati**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Item
.775	6

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Vers. 26, Tahun 2022

Kemudian untuk tabel 3.13 ini adalah uji reliabilitas untuk angket empati memperoleh nilai sebesar 0,775. Selanjutnya, jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.5 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

Tabel 3.14 Uji Reliabilitas Bukti fisik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.570	7

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Vers. 26, Tahun 2022

Kemudian untuk tabel 3.14 ini adalah uji reliabilitas untuk angket empati memperoleh nilai sebesar 0,570. Selanjutnya, jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.5 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggunakan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan apa adanya tanpa bermaksud menarik kesimpulan umum.⁵

Adapun perhitungan analisis statistik deskriptif tersebut dilakukan dengan program komputer *Microsoft Excel*. Selain itu, analisis data juga dilakukan dengan program siap pakai yakni *SPSS vers. 26*, dimana pengolahan data untuk angket digunakan rumus perhitungan persentase sebagai berikut:

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2018), 238.

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

Keterangan:

Pr = Persentase capaian responden

F = Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

100% = Jumlah tetap

Selanjutnya untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan tata usaha digunakan kriteria sesuai dengan pengkategorian penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.15 Kategorisasi Kualitas pelayanan tata usaha

Interval	Kategorisasi
63-67	Sangat Baik
48-32	Baik
33-47	Cukup Baik
18-32	Tidak Baik

BAB IV

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum lokasi penelitian

a. Sejarah singkat berdirinya SMA Negeri 4 Palopo

SMA Negeri 4 Palopo terletak pada wilayah \pm 5 Km arah Utara Kota Palopo. Lokasi SMA Negeri 4 Palopo di apit antara pantai dan pegunungan. Tepatnya terletak di Jl. Bakau.Palopo, Kelurahan Balandai Kecamatan Bara, Kab/Kota Palopo. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 4 Palopo terbentuk dari hasil Sekolah Pendidikan Guru (SPG) pada tahun 1983 . Dan peralihan Sekolah Pendidikan Guru (SPG) menjadi Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 4 Palopo terhitung mulai Tanggal 29 Juni 1991. Dan mendapatkan gelar sekolah Adiwiaata pada tahun 2019-2021 untuk sekolah kebersihan

Sejak berdiri sampai sekarang SMA Negeri 4 Palopo telah dipimpin oleh kepala sekolah selama beberapa secara berturut-turut, nama kepala sekolah dan masa jabatannya yaitu Drs. Zainuddin Lena (1991-1999), Drs. Jamaluddin Wahid (1999-2003), Drs. Masdar Usman, M.Si (2003-2009), Dra. Nursiah Abbas (2006-2009), Drs. Muhammad Yusuf, M.Pd (2009-20014), Muhammad Arsyad, S.Pd (2014-2015), Alimus, S. Pd, M.Pd (2015-2017), Drs. H. Esman., M.Pd (2017-Sekarang).

b. Visi dan Misi SMA Negeri 4 Palopo sebagai berikut:

1) Visi

Unggul dalam prestasi berdasarkan imtaq, terampil, mandiri serta berwawasan lingkungan dengan tetap berpijak pada budaya bangsa.

2) Misi

- a) Menanamkan keimanan dan ketaqwaan melalui pengalaman ajaran agama
- b) Mengoptimalkan pembelajaran untuk mendorong peningkatan mutu peserta didik
- c) Mengembangkan budaya mutu berdasarkan minat, bakat dan potensi peserta didik
- d) Membina kemandirian peserta didik melalui kegiatan pembiasaan, kewirausahaan yang terencana dan berkesinambungan
- e) Membangun sikap peduli dan budaya lingkungan warga sekolah
- f) Menjalin kerja sama yang harmonis antar warga sekolah dan lembaga lain.

c. Data keadaan pendidik dan tenaga kependidikan

Data keadaan pendidik di SMA Negeri 4 Palopo dapat dilihat berdasarkan table berikut:

No	Nama Lengkap	Jenis Kelamin L/P	Pendidikan Terakhir		Mata Pelajaran/Jabatan
			Tingkat	Gelar	
1.	Drs. H. Esman	L	S2	M.Pd	Kepala Sekolah
2.	Yusuf Sehe	L	S2	S.Pd.,M.Pd	Wakil Ur.Kur/Kimia
3.	Drs. Mangesti	L	S1		Wakil Ur. Sarpras/PKN

4.	Drs. Matius Somba K	L	S1		Wakil Ur. Kesiswaan/Penjas
5.	Drs. Thomas Padandi	L	S2	M.M	Gr. Bahasa Inggris
6.	Jumiati	P	S2	S.Pd., M.M	Gr. Biologi
7.	Sintang Kasim	P	S2	S.Pd.I.,M.Pd.I	Gr. Penjas
8.	Yayak Sundaryani	P	S2	S.Kom.M.M	TIK
9.	Drs. Maspa	L	S	S.Pd	Biologi
10.	Marjuati DP	P	S1	S.Pd.	Biologi
11.	Dra. Hj Nuryana	P	S1		Geografi
12.	Hasanuddin Kala	L	D3		Geografi
13.	Kusumawati T.M	P	S1	S.Sos	Sosiologi
14.	Dra. Nirwasani	P	S1		Bahasa Indonesia
15.	Dra. Nurlaeli Saruman	P	S1		Bahasa Indonesia
16.	Syahmirani	P	S1	S.Pd	Bahasa Indonesia
17.	Hj. Nurma Nengsih	P	S1	S.Pd	Sejarah
18.	Padli	L	S1	S.S	Sejarah
19.	Wahyuddin	L	S1	S.Pd	Matematika
20.	Andi Bunga	P	S1	S.Pd	Matematika
21.	Heri Palesang	L	S1	S.Pd	Fisika
22.	Metriks Christin NR	P	S1	S.Pd	Fisika
23.	Imelda Reskiwati R	P	S1	S.Pd	Bahasa Inggris
24.	Mas'ud Marsan	L	S1	S.SE	Ekonomi
25.	Lidius Kiding	L	S1	S.E	Ekonomi
26.	Saribunga Baso	P	S1	S.Ag	Penjas
27.	Munasar	L	S1	S.Pd.I	Penjas
28.	Hariyani	P	S1	S.Pd	B.Ingggris
29.	Abd Hafid Nasir	L	S1	S.Pd	B.Ingggris
30.	Zetly Limbu	L	S1	S.SS	B.Ingggris
31.	Drs. Abdul Kadir	L	S1		PKN
32.	Drs. Yosep Rupa	L	S1	S.H.,M.M	Ekonomi
33.	Supriati Patinaran	P	S1	S.Pd	Pendidikan Seni budaya

34	Kalvin Bubun Datu	L	S1	S.Pd	Pendidikan Seni budaya
35	Frederika Andi Lolo	P	S1	S.Pd	Pendidikan Seni budaya
36	Erika Manda Sari	P	S2	T.S.Kom	Tik
37	Mukhlis	L	S1	S.Pd	BK
38	Haris	L	S1	S.Pd	BK
39	Sri Wonalia	P	S1	S.Si	Kimia
40	Firmawanti	L	S1	S.Pd	Penjas
41	Y.P.Pangadongan	L	S1		BK
42	M.J.Pakadang	L	D3		Fisika
43	Syaachria Irwan	P	S1	S.Pd	Sosiologi

Tabel 4.1 Data keadaan pendidik dan tenaga kependidikan

d. Data keadaan Peserta Didik

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik		Jumlah Seluruhnya
		L	P	
X IPA	IPA 1	9	17	26
	IPA 2	12	15	21
X IPS	IPS 1	11	16	27
	IPS 2	10	12	22
JUMLAH				96
XI IPA	IPA 1	7	22	29
	IPA 2	12	17	29
	IPA 3	12	15	27
XI IPS	IPS 1	15	11	26
	IPS 2	16	12	28
JUMLAH				139
XII IPA	IPA 1	13	14	27
	IPA 2	10	16	23
XII IPS	IPS 1	14	8	22
JUMLAH				72
JUMLAH KESULURAHN				307

Tabel 4.2 Keadaan peserta didik

e. Keadaan sarana dan prasana di SMA Negeri 4 Palopo

Adapun sarana dan prasarana pendukung pembelajaran yang ada di SMA Negeri 4 Palopo dapat dilihat pada table berikut:

No	Kriteria	Kondisi			Jumlah Keseluruhan	Kategori SNP	Ket
		Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat			
1	Kursi Siswa	427	5		432	Standar	Cukup
2	Meja Siswa	427	8		435	Standar	Cukup
3	Kursi Guru	43	3		46	Standar	Lebih
4	Meja Guru	43	2		45	Standar	Lebih
5	Papan Tulis	17			17	Standar	Cukup
6	Tempat Sampah	17			17	Standar	Cukup
7	Komputer Siswa	40			40	Standar	Lebih
8	Komputer Guru	2			2	Standar	Cukup

Table 4.3 sarana dan prasarana pendukung pembelajaran

2. Hasil Analisis Data

Hasil analisis statistik deskriptif

Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo

Pelayanan yang berkualitas di SMA Negeri 4 Palopo dapat menerapkan kelima dimensi sebagai acuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan memuaskan. Menurut penulis, pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo memerlukan kelima dimensi tersebut sebagai meningkatkan kinerja mereka dalam melayani warga sekolah. Setiap instansi maupun lembaga pendidikan sekalipun

menerapkan hal tersebut sebagai penilaian/evaluasi atas kinerja yang pegawai tata usaha telah lakukan. Sehingga dapat mengetahui kinerja yang masih buruk atau yang sudah baik.

Dengan adanya kelima dimensi tersebut diharapkan dapat membantu dalam melakukan pelayanan secara handal, tepat waktu, disiplin, meningkatkan kemampuan dibidang ketatausahaan, dapat dipercaya, komunikasi yang baik dan fasilitas dan sarana yang lengkap. Hal tersebut yang menjadikan harapan dan kebutuhan dari konsumen dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan, dan memberikan kepuasan atas pelayanan yang baik. Kelima dimensi ini tidak dapat terpisahkan dari pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo karena sangat menunjang terlaksananya program keadministrasian.

Adapun alat ukur kualitas pelayanan di SMA Negeri 4 Palopo, Menurut Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, dan penulis menjabarkan sesuai dengan hasil observasi, wawancara, studi dokumen dan kuesioner. Kelima dimensi tersebut adalah (reliability) kehandalan, (responsiveness) daya tanggap, (assurance) jaminan, (empathy) empati dan (tangibles) bukti fisik, dijelaskan sebagai berikut:¹

1. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan merupakan dimensi utama dalam kualitas pelayanan sebagai penilaian terhadap pelayanan yang secara tepat dan akurat. Sebagaimana yang diungkapkan Parasuraman tentang kehandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya.

¹ Parasuraman, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005),

Pada umumnya, pelayanan tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo dalam memberi pelayanan tentu saja harus memiliki tenaga tata usaha yang handal di bidangnya. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha harus tepat dan mampu meyakinkan konsumennya tanpa terjadi kesalahan yang berulang atau mengecewakan konsumen.

Pelayanan yang dilakukan pegawai tata usaha dapat dinilai secara langsung oleh kepala sekolah sebagaimana bahwa pegawai tata usaha dalam melayani sudah dikatakan baik. Seperti halnya yang telah dikatakan oleh kepala sekolah, mengenai pelayanan pegawai tata usaha dikarenakan pada setiap tahunnya tentu ada peningkatan dalam memperbaiki kinerja pegawai tata usaha sehingga tugas dan pelayanan yang dilakukan selalu memberikan dampak baik bagi pekerjaan mereka.

Kinerja dan pelayanan yang semakin meningkat menjadi kepuasan tersendiri juga bagi pegawai tata usaha. Hal tersebut sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam mengamati perkembangan pelayanan yang dilakukan selama peneliti berada di sekolah. Pegawai tata usaha juga menerima kritik dan saran yang diberikan siswa apabila mereka melakukan kesalahan maupun kebaikan. Selain memberikan kepuasan dari pelayanan oleh pegawai tata usaha mereka juga mampu memenuhi harapan dari para konsumen termasuk dalam proses belajar dan pengajaran

Tabel. 4.4 Perolehan Frekuensi dan Persentase Kehandalan Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo

No Pernyataan	Pilihan Jawaban							
	1		2		3		4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	59	79%	16	21%
2	0	0%	3	4%	55	73%	17	23%
3	0	0%	0	0%	39	52%	36	48%
4	0	0%	4	5%	43	57%	27	36%
5	2	3%	21	28%	40	53%	11	15%

Tabel 4.5 Perolehan Kategorisasi Kehandalan Tata Usaha SMA Negeri 4 palopo

No	Pernyataan	Capaian responden	Kategori
1	Tata usaha memberikan pelayanan tepat waktu	80,33	Baik
2	Staf tata usaha dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan yang diinginkan	79,67	Cukup Baik
3	Staf tata usaha memberikan informasi yang akurat sesuai kebutuhan	87	Baik
4	Tata usaha memiliki data lengkap terkait berbagai keperluan administrasi	82,67	Baik
5	Pegawai tata usaha sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan	70,33	Cukup Baik
Rata-rata		80,00	Baik

Hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 80,00 dengan kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang handal seperti yang telah dipaparkan di atas bahwa siswa menyatakan

memuaskan dalam melayani kebutuhan dan harapan mereka, dengan demikian diharapkan mampu terus meningkatkan kinerja dan melayani secara baik.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pelayanan ini termasuk salah satu dimensi dari kualitas pelayanan, menurut Parasuraman tentang daya tanggap adalah kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Daya tanggap merupakan cara melayani pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo dalam menanggapi maupun merespon ketika siswa memiliki keperluan kepada tata usaha dalam urusan administrasi sekolah. Pelayanan ini dilakukan untuk menanggapi kebutuhan siswa dalam meminta sesuatu yang dibutuhkan dengan cepat sehingga siswa maupun konsumen lainnya tidak perlu menunggu terlalu lama.

Hal tersebut sama dengan hasil observasi yang dilakukan selama peneliti berada di sekolah, pegawai tata usaha yang merespon dari maksud peneliti sebagai tamu yang akan melakukan penelitian di sana. Ketika siswa yang berkunjung ke ruang tata usaha peneliti dapat mengamati secara langsung pegawai tata usaha melayani siswa tersebut. Mereka menanggapi secara cepat dan tepat karena sesuai kebutuhan yang diinginkan tanpa harus menunggu terlalu lama.

Tabel 4.6 Perolehan Frekuensi dan Persentase Daya Tanggap Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo

No Pernyataan	Pilihan Jawaban							
	1		2		3		4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	1	1%	43	57%	31	41%
2	0	0%	1	1%	52	69%	22	29%
3	0	0%	1	1%	50	67%	24	32%

4	0	0%	2	3%	52	69%	21	28%
---	---	----	---	----	----	-----	----	-----

Tabel 4.7 Perolehan Kategorisasi Daya Tanggap Tata Usaha SMA Negeri 4

palopo

No	Pernyataan	Capaian Responden	Kategori
1	Staf tata usaha cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan siswa	85	Baik
2	Staf tata usaha memberi pelayanan yang memuaskan.	82	Baik
3	Staf tata usaha dapat segera memberikan pelayanan tepat waktu	82,67	Baik
4	Staf tata usaha dapat meluangkan waktunya untuk setiap kebutuhan siswa akan administrasi	81,33	Baik
Rata-rata		82,75	Baik

Hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 82,75 dengan kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang telah dipaparkan di atas bahwa siswa menyatakan memuaskan dalam melayani kebutuhan dan harapan mereka, dengan demikian diharapkan mampu terus meningkatkan kinerja dan melayani secara baik.

3. Assurance (Jaminan)

Keterampilan yang ada pada seorang pegawai tata usaha yaitu menjalankan tugas dengan memberi kemudahan dalam transaksi dan melayani kebutuhan siswa, seperti pembayaran SPP, pembuatan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, penyimpanan dokumen, pengelolaan dan harus memiliki

keterampilan TIK. Pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo sangat menerapkan tugas pokok ini untuk melayani dengan baik para konsumennya.

Pada pelayanan jaminan ini menjadi salah satu kegiatan pelayanan yang perlu ada karena menjadi tugas pokok bagi pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas mereka. Sebagai tenaga tata usaha tentu memiliki pengetahuan dan keterampilan pada bidang administrasi agar memudahkan dalam bekerja dan mampu membantu atau bekerja sama dengan pihak kepala sekolah, guru maupun melayani siswa. Adanya pelayanan ini memberikan jaminan kepada konsumen bahwa pegawai tata usaha memiliki kemampuan dalam melayani sehingga siswa tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil observasi dan kuesioner tersebut menjelaskan bahwa kemampuan dan keterampilan dari pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo sudah baik. Karena pegawai tata usaha sangat terampil dalam melayani kebutuhan dari siswa dan pegawai tata usaha dalam mengoperasikan komputer dengan sangat baik. Hal tersebut sesuai dengan observasi yang telah dilakukan peneliti selama pengamatan berlangsung, pegawai tata usaha bekerja sesuai dengan yang masing-masing tugas mereka. Ketika ada siswa yang datang berkunjung untuk meminta ijazah salah satu pegawai tata usaha dengan cepat memberikan karena tersimpan rapih sehingga memudahkan dalam mencarinya. Sedangkan untuk keterampilan teknologi juga pegawai tata usaha menguasai karena dalam penyimpanan file dan pencatatan mereka rapi.

Tabel 4.8 Perolehan Frekuensi dan Persentase Jaminan Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo

No Pernyataan	Pilihan Jawaban							
	1		2		3		4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	55	73%	20	27%
2	0	0%	0	0%	55	73%	20	27%
3	0	0%	0	0%	49	65%	26	35%
4	0	0%	0	0%	39	52%	36	48%
5	0	0%	4	5%	44	59%	27	36%
6	2	3%	21	28%	41	55%	11	15%
7	0	0%	1	1%	52	69%	22	29%
8	0	0%	1	1%	50	67%	24	32%

Tabel 4.9 Perolehan Kategorisasi Jaminan Tata Usaha SMA Negeri 4 palopo

No	Pernyataan	Capaian Responden	Kategori
1	Staf tata usaha dapat memberikan informasi yang mudah dimengerti	81,67	Baik
2	Staf tata usaha memberikan keyakinan pada siswa terkait urusan administrasi	81,67	Baik
3	Tata usaha berpengetahuan luas dan memiliki keterampilan yang kompeten	83,67	Baik
4	Staf tata usaha memiliki cukup pengetahuan mengenai kebutuhan siswa	87	Baik
5	Staf tata usaha bersikap sopan saat memberikan pelayanan	82,67	Baik
6	Pegawai tata usaha selalu ada ditempat pada saat jam layanan/jam kerja	70,33	Cukup Baik
7	Tata usaha menggunakan sarana dan prasarana secara maksimal dalam memberikan pelayanan	82	Baik
8	Pegawai tata usaha mengelola dan menghimpun data siswa sangat baik	82,67	Baik
Rata-rata		81,46	Baik

Adapun hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar

81,46 dengan kategori baik. Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo sudah baik dalam memberikan pelayanan karena memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang administrasi yang sangat baik. Menurut pernyataan di atas pula menyatakan dengan hasil kuesioner yang disebarkan kepada siswa memberikan jawaban bahwa keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai tata usaha sangat berkompeten dalam melayani dan juga terlihat dari siswa yang lebih banyak menjawab sangat setuju.

4. *Empathy* (Empati)

Sebagai seorang pegawai tata usaha sekolah yang bertugas dalam melayani administrasi atau kebutuhan siswa mampu memiliki komunikasi yang baik dengan para konsumen. Kegiatan ini sangat membantu dalam menyampaikan informasi secara jelas dan dapat meyakinkan bahwa yang disampaikan tersebut benar.

Salah satu pelayanan tata usaha yang harus ada yaitu bisa berempati dengan setiap pengunjung yang datang, dengan mengenal siswa maupun pengunjung yang datang akan mempermudah dalam memahami kebutuhan konsumen yang diinginkan. Tentu saja melayani setiap konsumen membutuhkan rasa empati kepada konsumen sebagai dengan menjalin komunikasi di luar jam bekerja, seperti mampu bergaul maupun bersosialisasi dengan siswa lainnya. Dengan demikian, siswa dan juga konsumen lainnya merasa bahwa pegawai tata usaha sangat baik kepada siswa.

Tabel 4.10 Perolehan Frekuensi dan Persentase Empati Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo

No Pernyataan	Pilihan Jawaban							
	1		2		3		4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	39	52%	36	48%
2	0	0%	4	5%	44	59%	27	36%
3	2	3%	21	28%	41	55%	11	15%
4	13	17%	61	81%	0	0%	0	0%
5	0	0%	4	5%	44	59%	27	36%
6	0	0%	0	0%	53	71%	22	29%
7	0	0%	1	1%	49	65%	25	33%
8	0	0%	1	1%	52	69%	22	29%
9	0	0%	1	1%	48	64%	24	32%
10	0	0%	0	0%	45	60%	28	37%

Tabel 4.11 Perolehan Kategorisasi Empati Tata Usaha SMA Negeri 4 palopo

No	Pernyataan	Capaian Responden	Kategori
1	Staf tata usaha perhatian dan ramah saat memberikan layanan	87	Baik
2	Pegawai tata usaha memahami keluhan yang dirasakan siswa tentang Keadministrasian	82,67	Baik
3	Lokasi dari loket administrasi tata usaha yang mudah diakses	70,33	Cukup Baik
4	Tata usaha memiliki jam pelayanan untuk diakses oleh para siswa	45,33	Kurang
5	Staf tata usaha memahami kebutuhan siswa	82,67	Baik
6	Pegawai tata usaha mengelola dan menghimpun data siswa sangat baik	82,33	Baik
7	Pegawai tata usaha menerima kritik dan saran dengan sangat baik	83	Baik
8	Pegawai tata usaha memahami keluhan yang dirasakan siswa tentang Keadministrasian	82	Baik
9	Pegawai tata usaha sering bersosialisasi dengan siswa	83	Baik
10	Pegawai tata usaha mengenal siswa dengan sangat baik	84,33	Baik

Rata-rata	78,27	Cukup Baik
-----------	-------	------------

Adapun hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi empati (*empathy*) sebesar 78,27 dengan kategori cukup baik. Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo sudah cukup baik dalam melayani dengan komunikasi yang baik sehingga mereka mampu memahami kebutuhan mereka. Pernyataan di atas yang telah menjelaskan tentang pelayanan yang berempati dari hasil kuesioner kepada siswa bahwa lebih memilih setuju dengan pelayanan yang mampu memahami kebutuhan siswa yang diartikan dengan pelayanan tersebut sudah cukup baik.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi terakhir dari pelayanan adalah bukti fisik, yang di mana memiliki pernyataan mengenai penampilan, perilaku dan fasilitas yang terdapat di tata usaha sekolah SMA Negeri 4 Palopo. Bukti fisik ini menjadi hal yang penting juga dalam menunjang proses pelayanan yang berkualitas dengan adanya pelayanan ini menjadi penilaian siswa berdasarkan pengamatan atau yang dirasakan secara langsung oleh mereka.

Untuk penampilan pegawai tata usaha sudah rapi dan sopan, sedangkan sikap yang ditunjukkan secara ramah dan merespon pengunjung tersebut juga dengan baik. Walaupun terdapat sistem komputerisasi tentu saja tata usaha SMA Negeri 4 Palopo tidak meninggalkan sistem manual sebagai pencatatan untuk masalah pembukuan dan memiliki bukti jika sewaktu-waktu diperlukan atau

terjadinya kesalahan maupun eror saat transaksi berlangsung menggunakan komputer.

Pernyataan tersebut diharapkan membantu kinerja pegawai tata usaha dalam menyelesaikan tugas mereka dengan cepat dan tepat. Melayani dengan sistem komputer menjadi salah satu fasilitas yang harus ada karena sekolah ini juga mengajarkan bidang teknologi komputer dan jaringan, jadi tidak sulit pula dalam menjalankan TIK. Sejalannya dengan proses pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumennya, fasilitas dan sarpras yang harus dimiliki sudah lengkap.

Tabel 4.12 Perolehan Frekuensi dan Persentase Bukti Fisik Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo

No Pernyataan	Pilihan Jawaban							
	1		2		3		4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	50	67%	25	33%
2	0	0%	0	0%	51	68%	24	32%
3	0	0%	0	0%	45	60%	30	40%
4	0	0%	0	0%	43	57%	32	43%
5	0	0%	3	4%	43	57%	29	39%
6	3	4%	20	27%	40	53%	12	16%
7	0	0%	1	1%	49	65%	25	33%

Tabel 4.13 Perolehan Kategorisasi Bukti Fisik Tata Usaha SMA Negeri 4 palopo

No	Pernyataan	Capaian Responden	Kategori
1	Staf tata usaha berpenampilan rapi dan sopan	83,33	Baik
2	Sistem pelayanan tata usaha yang terkomputerisasi	83	Baik
3	Tata usaha menyediakan ruang tunggu yang nyaman	85	Baik
4	Ketersediaan sarana dan prasarana di tata usaha sangat lengkap	85,67	Baik

5	Pegawai tata usaha sangat sabar dalam melayani siswa	83,67	Baik
6	Pegawai tata usaha semangat dan bertanggungjawab dalam bekerja	70,33	Cukup Baik
7	Pegawai tata usaha memiliki sikap yang ramah	83	Baik
Rata-rata		82,00	Baik

Adapun hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 82,00 dengan kategori baik. Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan sarana prasarana yang ada sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan siswa. Walaupun masih terdapat runtuhan yang belum sesuai dalam memberi kenyamanan bagi pengunjung tetapi dengan hasil kuesioner dari jawaban siswa menyatakan bahwa pelayanan ini sudah baik.

Berikut dapat dilihat kesimpulan secara singkat hasil analisis data kuesioner siswa mengenai kualitas pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo.

No	Indikator	Capaian responden(rata-rata)	Kategori
1	Kehandalan	80,00	Baik
2	Daya tanggap	82,75	Baik
3	Jaminan	81,46	Baik
4	Empati	78,27	Cukup baik
5	Bukti fisisk	82,00	Baik

B. Pembahasan

Tata usaha merupakan jantung sekolah dalam membantu seluruh sekolah, guru dan kepala sekolah. Tata usaha sangat membantu dalam meringankan tugas kepala sekolah, terutama dalam pengelolaan keuangan, pengarsipan surat, kemudian pengelolaan nilai. Fungsi dari tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo menunjang terlaksananya sistem keadministrasian. Banyaknya keperluan yang perlu ditangani bagian tata usaha dalam menyiapkan kebutuhan warga sekolah maka dari itu pegawai tata usaha dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan mereka.

Sebagai jantung sekolah, tata usaha juga berperan dalam memastikan efisiensi dalam penggunaan sumber daya yang tersedia di sekolah. Misalnya, dengan memastikan pengelolaan keuangan yang baik, tata usaha dapat membantu meminimalkan pemborosan dan mengoptimalkan penggunaan anggaran sekolah. Selain itu, tata usaha juga bertanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi yang ada di sekolah, seperti data siswa dan keuangan sekolah.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa bagian tata usaha yang menjadi pelayanan pendidikan dimana pegawai tata usaha juga memiliki peran yang sangat penting bagi sekolah untuk melayani, menyediakan dan membantu. Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai tata usaha tentang keadministrasian saja tidak cukup melainkan membutuhkan kompetensi dan keterampilan dibidang tersebut. Hal tersebut benar setelah peneliti mengamati bahwasannya ketika pegawai tata usaha sudah benar dan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan.

Sistem pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo tentu saja harus memiliki prosedur atau aturan yang telah ditetapkan oleh sekolah dengan bagian tata usaha itu sendiri. Dengan demikian, harus dipatuhi dan ditaati oleh semua pihak yang terkait. Pelayanan yang menggunakan prosedur akan memberikan kedisiplinan pada sistem pelayanannya. Hal tersebut agar memudahkan penyedia layanan mengetahui tentang kepentingan dan kebutuhan yang diinginkan.

Terhambatnya proses pelayanan dalam kinerja pegawai tata usaha bukan hanya terjadi pada pelayanan yang diberikan tetapi terkadang terjadi karena konsumennya tidak melaksanakan informasi secara baik dan benar.

1. Keandalan Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo

Keandalan merupakan dimensi utama dalam kualitas pelayanan sebagai penilaian terhadap pelayanan yang secara tepat dan akurat. Sebagaimana yang diungkapkan Parasuraman tentang keandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya. Keandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Menurut Tjiptono & Chandra, pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat.

Pada umumnya, pelayanan tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo dalam memberi pelayanan tentu saja harus memiliki tenaga tata usaha yang handal dibidangnya. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha harus tepat dan mampu meyakinkan konsumennya tanpa terjadi kesalahan yang berulang atau mengecewakan konsumen. Seperti halnya, hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 80,00 dengan kategori baik. Dari hasil observasi dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang handal seperti yang telah dipaparkan di atas bahwa siswa menyatakan memuaskan dalam melayani kebutuhan dan harapan mereka, dengan demikian diharapkan mampu terus meningkatkan kinerja dan melayani secara baik.

2. Daya Tanggap Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo

Pelayanan ini termasuk salah satu dimensi dari kualitas pelayanan, menurut Parasuraman tentang daya tanggap adalah kemampuan atau kegiatan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Daya tanggap merupakan cara melayani pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo dalam menanggapi maupun merespon ketika siswa memiliki keperluan kepada tata usaha dalam urusan administrasi sekolah. Pelayanan ini dilakukan untuk menanggapi kebutuhan siswa dalam meminta sesuatu yang dibutuhkan dengan cepat sehingga siswa maupun konsumen lainnya tidak perlu menunggu terlalu lama.

Indikator atau tolak ukur dari daya tanggap (*Responsiveness*) terletak pada bagaimana suatu aparatur atau penyedia layanan memberikan pelayanan-pelayanan yang semaksimal mungkin kepada pengguna layanan agar terjadi kepuasan diantara kedua belah pihak. Seperti halnya hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 82,75 dengan kategori baik.

Dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang telah dipaparkan di atas bahwa siswa menyatakan memuaskan dalam melayani kebutuhan dan harapan mereka, dengan demikian diharapkan mampu terus meningkatkan kinerja dan melayani secara baik.

3. Jaminan Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo

Pada pelayanan jaminan ini menjadi salah satu kegiatan pelayanan yang perlu ada karena menjadi tugas pokok bagi pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas mereka. Sebagai tenaga tata usaha tentu memiliki pengetahuan dan keterampilan pada bidang administrasi agar memudahkan dalam bekerja dan mampu membantu atau bekerja sama dengan pihak kepala sekolah, guru maupun melayani siswa. Adanya pelayanan ini memberikan jaminan kepada konsumen bahwa pegawai tata usaha memiliki kemampuan dalam melayani sehingga siswa tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Gaspersz, mengatakan bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam

memberikan pelayanan. Selain itu, Morgan & Murgatroyd, mengemukakan kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

Seperti halnya hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 81,46 dengan kategori baik. Dari hasil observasi dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo sudah baik dalam memberikan pelayanan karena memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang administrasi yang sangat baik. Menurut pernyataan di atas pula menyatakan dengan hasil kuesioner yang disebarkan kepada siswa memberikan jawaban bahwa keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai tata usaha sangat berkompeten dalam melayani dan juga terlihat dari siswa yang lebih banyak menjawab sangat setuju.

4. Empati Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo

Sebagai seorang pegawai tata usaha sekolah yang bertugas dalam melayani administrasi atau kebutuhan siswa mampu memiliki komunikasi yang

baik dengan para konsumen. Kegiatan ini sangat membantu dalam menyampaikan informasi secara jelas dan dapat meyakinkan bahwa yang disampaikan tersebut benar.

Adanya komunikasi yang baik dengan demikian sangat membantu dalam melayani setiap yang diinginkan konsumen. SMA Negeri 4 Palopo tentu memerlukan seorang pegawai tata usaha yang dapat mengurus bagian administrasi dengan begitu pegawai tata usaha harus bisa berkomunikasi yang baik karena mereka sering bertemu dengan banyak orang dan permintaan yang banyak. Sehingga pelayanan yang diberikan mampu diterima dengan baik. Salah satu pelayanan di tata usaha yang harus ada di SMA Negeri 4 Palopo yaitu bisa berempati dengan setiap pengunjung yang datang, dengan mengenal siswa maupun pengunjung yang datang akan mempermudah dalam memahami kebutuhan konsumen yang diinginkan. Tentu saja melayani setiap konsumen membutuhkan rasa empati kepada konsumen sebagai dengan menjalin komunikasi diluar jam bekerja, seperti mampu bergaul maupun bersosialisasi dengan siswa lainnya. Dengan demikian, siswa dan juga konsumen lainnya merasa bahwa pegawai tata usaha sangat baik kepada siswa.

Parasuraman mengatakan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting dan mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan dan mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan

yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentukbentuk pelayanan yang dirasakan dan mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan

Hal tersebut sesuai dengan hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi empati (*empathy*) sebesar 78,27 dengan kategori cukup baik. Dari hasil observasi dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo sudah cukup baik dalam melayani dengan komunikasi yang baik sehingga mereka mampu memahami kebutuhan mereka. Pernyataan di atas yang telah menjelaskan tentang pelayanan yang berempati dari hasil kuesioner kepada siswa bahwa lebih memilih setuju dengan pelayanan yang mampu memahami kebutuhan siswa yang diartikan dengan pelayanan tersebut sudah cukup baik.

5. Bukti Fisik Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo

Dimensi terakhir dari pelayanan adalah bukti fisik, yang dimana memiliki pernyataan mengenai penampilan, perilaku dan fasilitas yang terdapat di tata usaha sekolah SMA Negeri 4 Palopo. Bukti fisik ini menjadi hal yang penting juga dalam menunjang proses pelayanan yang berkualitas dengan adanya pelayanan ini menjadi penilaian siswa berdasarkan pengamatan atau yang dirasakan secara langsung oleh mereka.

Bukti fisik (*Tangibles*) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa. Kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Zeithlm, Parasuraman dan Barry (dalam Tjiptono, mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai. KemenPAN No 63 Tahun 2003 juga menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang termasuk didalamnya penyediaan fasilitas pendukung dalam menunjang proses kelancaran pelayanan.

Seperti halnya hasil dari data kuesioner siswa sebanyak 75 responden menjelaskan bahwa nilai rata-rata pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 82,00 dengan kategori baik. Dari hasil observasi, dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan sarana prasarana yang ada sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan siswa. Walaupun masih terdapat rancangan yang belum sesuai dalam memberi kenyamanan bagi pengunjung tetapi dengan hasil kuesioner dari jawaban siswa menyatakan bahwa pelayanan ini sudah baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan pada pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo sebagai berikut:

1. Pegawai tata usaha sudah dikatakan handal dalam memberikan pelayanan secara memuaskan.
2. Pegawai tata usaha sudah cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.
3. Pegawai tata usaha memiliki keterampilan yang berkompeten dalam melayani kebutuhan siswa dan konsumen.
4. Pegawai tata usaha memahami setiap kebutuhan siswa dengan cukup baik.
5. Fasilitas dan sarana prasarana yang terdapat di tata usaha dipergunakan secara baik.

Pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo dalam melayani konsumen sudah berkualitas karena memberikan kepuasan dan memenuhi harapan mereka. Hal tersebut didukung dari hasil kuesioner kepada siswa yang menyatakan setuju bahwa pelayanan tata usaha sudah baik. Dengan demikian, bahwa pegawai tata usaha sangat dibutuhkan sebagai penunjang kegiatan melayani keadministrasian yang berjalan secara optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait:

1. Tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo hendaknya memperhatikan lagi dalam penataan ruang tata usaha agar memberikan kenyamanan bagi petugas tata usaha dalam bekerja dan kenyamanan bagi pengunjung yang datang, dengan demikian mampu meningkatkan pelayanan di sekolah.
2. Tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo hendaknya memberikan dan mengikuti pelatihan tentang keadministrasian atau ketatausahaan secara rutin kepada pegawai tata usaha agar dapat bekerja secara maksimal.
3. Tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo perlu menambah sarana dan fasilitas yang masih kurang dan belum tersedia.
4. Tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo hendaknya meningkatkan pelayanan kepada konsumen agar tidak menimbulkan kekecewaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Diponegoro, Al-Qur'an dan terjemahnya, QS Thaha/20:44
- Andriani Sri, *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama '01 Banyuputih Kabupaten Batang*, (Batang 2018), 1.
- Azwar Syarifuddin, *Realibilitas dan validitas*, (Yogyakarta Pustaka Pelajar, 2013), 113
- Berry, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Edisi Kedua, 77
- Batara Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cet Ke-3 (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), 36
- Cahyadi Irwan, *Administrasi Pendidikan UPI, Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 287
- Chalsum Umi dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko, 2006), 648
- Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet Ke-7 (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), 94
- Danim Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Uni Birokrasi Ke Lembaga Akademik*, Cet Ke-3 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), 53
- Gunawan Ary, *Administrasi Sekolah, (Administrasi Pendidikan Mikro)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 170
- Gie The Liang, *Administrasi Perkantoran Modern*, Cet Ke-8 (Yogyakarta: Liberty, 2007), 16.
- Gonross, *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2011), Jilid 2 Edisi ke 7, 154
- Gronroos, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), 2
- Heizer dan Render, *Manajemen Kinerja*, Cet Ke-6 (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 137

- Jasfar Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 47
- Kharisma Noorma Putri Kharisma, *Persepsi Siswa Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Negeri Yogyakarta*, (Yogyakarta 2014), 1.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-13 Jilid 2, (Jakarta: Erlangga, 2009). 36
- Lovelock Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2011), Jilid 2 Edisi ke 7, 154
- Lukman Gapersz Sampara, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cet ke-5(Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 6
- Moekijat, *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014) , 41.
- Nawawi Hadari, *Administrasi Pendidikan*, Cet Ke-7 (Jakarta: CV Haji Masagung, 1989), 54
- Nasution Nur, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Edisi Kedua, 1
- Permendiknas Nomor 24, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (2008)
- Purwanto, *Evaluasi Belajar*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 196.
- Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik untuk Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, Cet. III (Bandung; Alfabeta, 2010), 81
- Rianto Ika Veratania, *Analisis kualitas Layanan Jasa Pendidikan SMA Krista Mitra Semarang*, (Semarang 2011), 1.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Jakarta, Alfabeta, 2017, 8
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 49.
- Suharsaputra Uhar, *Administrasi Pendidikan Edisi Revisi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), 282
- Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet Ke-5 (Jakarta: Kencana, 2013), 3

- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*- Edisi Revisi, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2003), 4
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 175
- Trianto, *Pengantar penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, Edisi I (Jakarta ; Kencana, 2011), 29
- Tjiptono, *Analisis Kualitas Layanan Terhadap pelayanan mahasiswa*, Jurnal Nominal, Vol 2, No. 1, 2013, 101
- Umam Khaerul, *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014) , 41
- Wursanto dan Soebroto, *Dasar-Dasar Ilmu Tata Usaha*, Cet Ke-3 (Jakarta: Pustaka Dian, 1988), 18
- Wijaya Toni, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: PT Indeks, 2018), 9
- Wijaya Toni, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta: PT Indeks, 2011), 11
- Zeithaml Valerie, Leonard Berry, Parasuraman, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 51

L

A

M

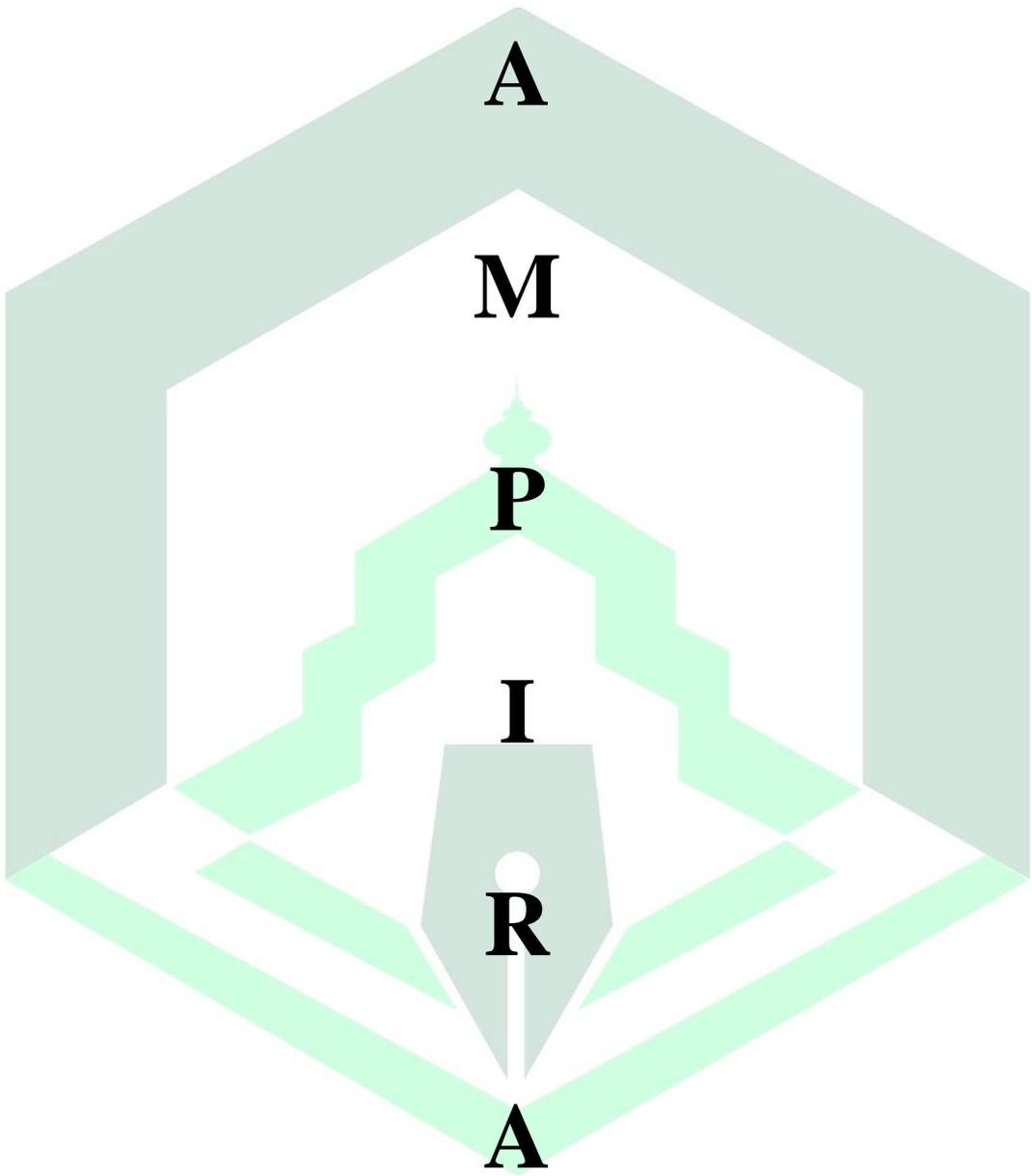
P

I

R

A

N



Lampiran 1:

Nama-nama Guru SMA Negeri 4 Palopo

No	Nama Lengkap	Jenis Kelamin L/P	Pendidikan Terakhir		Mata Pelajaran/Jabatan
			Tingkat	Gelar	
1.	Drs. H. Esman	L	S2	M.Pd	Kepala Sekolah
2.	Yusuf Sehe	L	S2	S.Pd.,M.Pd	Wakil Ur.Kur/Kimia
3.	Drs. Mangesti	L	S1		Wakil Ur. Sarpras/PKN
4.	Drs. Matus Somba K	L	S1		Wakil Ur. Kesiswaan/Penjas
5.	Drs. Thomas Padandi	L	S2	M.M	Gr. Bahasa Inggris
6.	Jumiati	P	S2	S.Pd., M.M	Gr. Biologi
7.	Sintang Kasim	P	S2	S.Pd.I.,M.Pd.I	Gr. Penjas
8.	Yayak Sundaryani	P	S2	S.Kom.M.M	TIK
9.	Drs. Maspa	L	S	S.Pd	Biologi
10.	Marjuati DP	P	S1	S.Pd.	Biologi
11.	Dra. Hj Nuryana	P	S1		Geografi
12.	Hasanuddin Kala	L	D3		Geografi
13.	Kusumawati T.M	P	S1	S.Sos	Sosiologi
14.	Dra. Nirwasani	P	S1		Bahasa Indonesia
15.	Dra. Nurlaeli Saruman	P	S1		Bahasa Indonesia
16.	Syahmirani	P	S1	S.Pd	Bahasa Indonesia
17.	Hj. Nurma Nengsih	P	S1	S.Pd	Sejarah
18.	Padli	L	S1	S.S	Sejarah
19.	Wahyuddin	L	S1	S.Pd	Matematika
20.	Andi Bunga	P	S1	S.Pd	Matematika
21.	Heri Palesang	L	S1	S.Pd	Fisika
22.	Metriks Christin NR	P	S1	S.Pd	Fisika
23.	Imelda Reskiwati R	P	S1	S.Pd	Bahasa Inggris

24.	Mas'ud Marsan	L	S1	S.SE	Ekonomi
25.	Lidius Kiding	L	S1	S.E	Ekonomi
26.	Saribunga Baso	P	S1	S.Ag	Penjas
27.	Munasar	L	S1	S.Pd.I	Penjas
28.	Hariyani	P	S1	S.Pd	B.Ingggris
29.	Abd Hafid Nasir	L	S1	S.Pd	B.Ingggris
30.	Zetly Limbu	L	S1	S.SS	B.Ingggris
31.	Drs. Abdul Kadir	L	S1		PKN
32.	Drs. Yosep Rupa	L	S1	S.H.,M.M	Ekonomi
33.	Supriati Patinaran	P	S1	S.Pd	Pendidikan Seni budaya
34	Kalvin Bubun Datu	L	S1	S.Pd	Pendidikan Seni budaya
35	Frederika Andi Lolo	P	S1	S.Pd	Pendidikan Seni budaya
36	Erika Manda Sari	P	S2	T.S.Kom	Tik
37	Mukhlis	L	S1	S.Pd	BK
38	Haris	L	S1	S.Pd	BK
39	Sri Wonalia	P	S1	S.Si	Kimia
40	Firmawanti	L	S1	S.Pd	Penjas
41	Y.P.Pangadongan	L	S1		BK
42	M.J.Pakadang	L	D3		Fisika
43	Syaachria Irwan	P	S1	S.Pd	Sosiologi

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 4 Palopo	Reliability (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Memberi pelayanan tepat waktu dan dapat dipercaya. 4. Memberi pelayan yang memuaskan.
	Responsiveness (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Mampu melayani secara cepat dan tepat. 4. Memberi pelayanan sesuai yang dibutuhkan.
	Assurance (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpengetahuan luas. 2. Memiliki keterampilan yang kompeten. 3. Disiplin.
	Empaty (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 4. Berkomunikasi dengan baik. 5. Memahami kebutuhan konsumen. 6. Memberi perhatian pribadi atau bersosialisasi.
	Tangibles (bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Berpenampilan rapi dan sopan, memiliki sikap yang baik. 4. Fasilitas, sarana dan prasarana yang lengkap.

Angket Penelitian
(Kualitas Pelayanan Tata Usaha)

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Kelas :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berdasarkan pengalaman anda, berilah tanda (√) pada bobot nilai alternative jawaban yang paling merefleksikan jawaban anda pada setiap jawaban pernyataan. Instrumen tingkat kepuasan peserta didik disusun dengan menggunakan skala likert 4, terdiri dari alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS).

Pernyataan Positif

Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, Setuju (S) diberi nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2, 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, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

Reliability (kehandalan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Tata usaha memberikan pelayanan tepat waktu				
2	Staf tata usaha dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan yang diinginkan				
3	Staf tata usaha memberikan informasi yang akurat sesuai kebutuhan				
4	Tata usaha memiliki data lengkap terkait berbagai keperluan administrasi				
5	Pegawai tata usaha sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan				

Responsiveness (daya tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Staf tata usaha cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan siswa				
2	Staf tata usaha memberi pelayanan yang memuaskan.				
3	Staf tata usaha dapat segera memberikan pelayanan tepat waktu				
4	Staf tata usaha dapat meluangkan waktunya untuk setiap kebutuhan siswa akan administrasi				

Assurance (jaminan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Staf tata usaha dapat memberikan informasi yang mudah dimengerti				
2	Staf tata usaha memberikan keyakinan pada siswa terkait urusan administrasi				
3	Tata usaha berpengetahuan luas dan memiliki keterampilan yang kompeten				
4	Staf tata usaha memiliki cukup pengetahuan mengenai kebutuhan siswa				
5	Staf tata usaha bersikap sopan saat memberikan pelayanan				
6	Pegawai tata usaha selalu ada ditempat pada saat jam layanan/ jam kerja				
7	Tata usaha menggunakan sarana dan prasarana secara maksimal dalam memberikan pelayanan				
8	Pegawai tata usaha mengelola dan menghimpun data siswa sangat baik				

Empaty (empati)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Staf tata usaha perhatian dan ramah saat memberikan layanan				
2	Pegawai tata usaha memahami keluhan yang dirasakan siswa tentang Keadministrasian				
3	Lokasi dari loket administrasi tata usaha yang mudah diakses				
4	Tata usaha memiliki jam pelayanan untuk				

	diakses oleh para siswa				
5	Staf tata usaha memahami kebutuhan siswa				
6	Pegawai tata usaha mengelola dan menghimpun data siswa sangat baik				
7	Pegawai tata usaha menerima kritik dan saran dengan sangat baik				
8	Pegawai tata usaha memahami keluhan yang dirasakan siswa tentang Keadministrasian				
9	Pegawai tata usaha sering bersosialisasi dengan siswa				
10	Pegawai tata usaha mengenal siswa dengan sangat baik				

Tangibles (bukti fisik)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Staf tata usaha berpenampilan rapi dan sopan				
2	Sistem pelayanan tata usaha yang terkomputerisasi				
3	Tata usaha menyediakan ruang tunggu yang nyaman				
4	Ketersediaan sarana dan prasarana di tata usaha sangat lengkap				
5	Pegawai tata usaha sangat sabar dalam melayani siswa				
6	Pegawai tata usaha semangat dan bertanggungjawab dalam bekerja				
7	Pegawai tata usaha memiliki sikap yang ramah				

Lampiran 4: Angket penelitian Reliabiliti

65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15
67	4	4	3	3	3	17
68	4	4	3	3	3	17
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	3	4	16
71	3	2	4	3	3	15
72	3	4	3	3	3	16
73	4	2	4	3	3	16
74	3	3	3	3	3	15
75	3	2	4	3	3	15
Jumlah	241	239	261	248	211	1200
Capaian Responden	80.33	79.67	87.00	82.67	70.33	80.00



Lampiran 5: Angket penelitian Responsiveness

No	Responsiveness				Total
	1	2	3	4	
1	4	3	3	3	13
2	4	4	4	4	16
3	3	3	4	3	13
4	4	4	4	4	16
5	4	4	3	3	14
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	12
8	3	3	3	3	12
9	4	4	3	3	14
10	3	3	3	4	13
11	4	3	3	3	13
12	4	3	3	3	13
13	3	3	4	3	13
14	3	4	3	3	13
15	4	3	4	3	14
16	4	3	3	4	14
17	3	3	4	3	13
18	4	4	3	3	14
19	4	3	3	4	14
20	4	4	4	4	16
21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	12
23	3	3	4	4	14
24	3	3	3	3	12
25	4	4	4	4	16
26	4	3	3	3	13
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	2	11
29	3	3	3	3	12
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	4	13
32	3	3	3	3	12
33	4	4	3	3	14
34	4	4	3	4	15
35	2	2	2	2	8
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	12
38	3	3	3	3	12
39	4	4	3	3	14
40	3	3	3	3	12
41	3	3	3	3	12
42	4	3	4	4	15
43	3	4	3	3	13
44	3	3	3	3	12
45	3	4	3	4	14
46	4	4	4	4	16
47	3	3	3	3	12
48	4	4	3	3	14
49	3	3	3	3	12
50	4	3	3	3	13
51	3	3	4	3	13
52	4	4	4	4	16
53	3	3	3	3	12
54	3	3	4	3	13
55	3	3	3	3	12
56	4	3	3	3	13
57	4	4	4	4	16
58	4	3	4	3	14
59	3	3	4	3	13
60	3	3	3	4	13
61	3	3	3	3	12
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	3	3	4	4	14
65	3	3	3	3	12
66	3	3	3	3	12
67	4	4	4	4	16
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	3	12
70	4	3	3	3	13
71	3	3	3	3	12
72	3	3	3	3	12
73	4	3	4	3	14
74	3	3	3	3	12
75	3	4	4	3	14
Jumlah	255	246	248	244	993
Capaian Responden	85	82	82.67	81.33	82.75

Lampiran 6 : Angket Penelitian Assurance

No	Assurance								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	3	4	4	2	3	3	25
2	3	3	3	3	3	3	4	4	26
3	3	3	3	4	2	2	3	4	24
4	3	3	3	3	3	2	4	4	25
5	3	3	3	3	4	3	4	3	26
6	4	4	3	3	3	2	3	3	25
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	4	3	3	4	4	2	3	3	26
9	4	3	4	4	4	3	4	3	29
10	3	3	3	4	3	4	3	3	26
11	3	3	4	4	3	4	3	3	27
12	4	3	3	4	3	4	3	3	27
13	3	3	3	4	3	3	3	4	26
14	3	3	3	4	3	3	4	3	26
15	3	3	4	3	3	3	3	4	26
16	3	3	4	3	3	4	3	3	26
17	4	4	4	4	4	2	3	4	29
18	3	3	3	4	3	4	4	3	27
19	3	4	3	4	4	2	3	3	26
20	4	4	4	3	3	3	4	4	29
21	3	3	4	4	4	2	3	3	26
22	4	3	4	4	4	3	3	3	28
23	3	3	3	3	3	3	3	4	25
24	3	4	4	4	3	2	3	3	26
25	4	4	4	3	3	3	4	4	29
26	3	3	3	4	3	2	3	3	24
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	4	3	4	4	4	1	3	3	26
29	3	3	4	3	3	3	3	3	25
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	4	4	4	4	4	3	3	3	29
32	3	3	3	3	4	3	3	3	25
33	3	3	3	4	4	3	4	3	27
34	3	4	3	3	3	2	4	3	25
35	3	3	3	3	3	3	2	2	22
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	3	3	3	3	2	2	3	3	22
38	3	3	3	4	4	4	3	3	27
39	3	3	3	4	3	3	4	3	26
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24
41	3	3	3	3	3	1	3	3	22
42	4	4	4	3	3	3	3	4	28
43	4	3	3	3	4	3	4	3	27
44	3	3	3	3	3	2	3	3	23
45	3	3	3	3	4	3	4	3	26
46	3	3	3	4	4	3	4	4	28
47	3	3	4	4	4	2	3	3	26
48	3	3	3	4	4	3	4	3	27
49	3	3	3	4	4	2	3	3	25
50	3	3	3	3	4	4	3	3	26
51	3	4	4	4	4	2	3	4	28
52	3	3	3	4	3	3	4	4	27
53	3	3	3	4	4	3	3	3	26
54	3	4	4	4	4	2	3	4	28
55	3	3	4	3	3	2	3	3	24
56	3	4	4	3	3	3	3	3	26
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	3	4	3	4	2	2	3	4	25
59	3	3	3	3	2	2	3	4	23
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	3	3	3	3	4	3	3	3	25
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	3	3	3	3	3	2	4	4	25
64	3	3	3	3	3	3	3	4	25
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24
67	4	4	4	3	3	3	4	4	29
68	4	4	4	3	3	3	3	3	27
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24
70	3	3	3	3	3	4	3	3	25
71	4	4	4	4	3	3	3	3	28
72	4	4	4	3	3	3	3	3	27
73	4	3	3	4	3	3	3	4	27
74	3	3	3	3	3	3	3	3	24
75	3	3	3	4	3	3	4	4	27
Jumlah	245	245	251	261	248	211	246	248	1955
Capaian Responde n	81.67	81.67	83.67	87	82.67	70.33	82	82.67	81.46

Lampiran 7: Angket Penelitian Empaty

No	Empaty										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	32
2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	32
3	4	2	2	1	2	3	4	4	4	3	29
4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	31
5	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	33
6	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	29
7	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	30
8	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	33
9	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	36
10	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	32
11	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	32
12	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	32
13	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	32
14	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	30
15	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	32
16	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	31
17	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	34
18	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	32
19	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	31
20	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	34
21	4	4	2	2	4	3	3	3	3	4	32
22	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	34
23	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	31
24	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	30
25	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	34
26	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	28
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
28	4	4	1	2	4	4	3	3	3	4	32
29	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	29
30	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	28
31	4	4	3	1	4	4	3	3	3	4	33
32	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	31
33	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	33
34	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	29
35	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	25
36	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
37	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	26
38	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	33
39	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	31
40	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
41	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	27
42	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	33
43	3	4	3	1	4	4	3	4	3	3	32
44	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	27
45	3	4	3	1	4	3	3	4	3	3	31
46	4	4	3	1	4	3	4	4	4	3	34
47	4	4	2	1	4	3	3	3	3	4	31
48	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	33
49	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	31
50	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	32
51	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	34
52	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	33
53	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	31
54	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	34
55	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	29
56	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	30
57	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
58	4	2	2	2	2	3	4	3	4	3	29
59	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	28
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
61	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	31
62	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
63	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	31
64	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	31
65	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
66	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
67	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	34
68	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	30
69	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
70	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	30
71	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	32
72	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	31
73	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	33
74	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
75	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	33
Jumlah	261	248	211	136	248	247	249	246	249	253	2348
Capaian Responden	87	82.67	70.33	45.33	82.67	82.33	83	82	83	84.33	78.27

Lampiran 8: Angket Penelitian Tangibles

No	Tangibles							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	3	4	4	3	2	3	23
2	4	4	3	4	3	3	3	24
3	4	3	4	4	3	2	3	23
4	4	4	4	3	3	2	4	24
5	4	3	4	3	4	4	3	25
6	3	4	3	3	3	2	4	22
7	4	4	3	3	3	3	4	24
8	3	3	3	3	4	2	4	22
9	3	3	4	3	4	3	4	24
10	3	3	3	3	3	4	3	22
11	3	3	4	4	3	4	3	24
12	4	4	3	4	3	4	3	25
13	3	3	4	4	3	3	3	23
14	4	3	3	4	4	3	4	25
15	4	4	4	3	4	3	3	25
16	3	3	4	3	4	4	4	25
17	4	4	4	3	4	1	3	23
18	3	3	3	4	3	4	4	24
19	3	4	3	3	4	2	4	23
20	4	4	4	3	3	3	4	25
21	3	3	4	4	4	2	3	23
22	4	3	3	4	4	3	3	24
23	3	3	3	3	3	3	3	21
24	3	3	4	4	3	2	3	22
25	4	4	4	3	3	3	4	25
26	3	3	3	4	3	2	3	21
27	3	3	3	3	3	3	3	21
28	4	3	4	4	4	1	3	23
29	3	3	4	3	3	3	3	22
30	3	3	3	3	3	3	3	21
31	4	4	4	4	4	3	3	26
32	3	3	3	3	4	3	3	22
33	3	3	3	4	4	3	4	24
34	3	4	3	3	3	2	4	22
35	3	3	3	3	3	3	2	20
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	3	3	3	3	2	2	3	19
38	3	3	3	4	4	4	3	24
39	3	3	3	4	3	3	4	23
40	3	3	3	3	3	3	3	21
41	3	3	3	3	3	1	3	19
42	4	4	4	3	3	3	3	24
43	4	3	3	3	4	3	4	24
44	3	3	3	3	3	2	3	20
45	3	3	3	3	4	3	4	23
46	3	3	3	4	4	3	4	24
47	3	3	4	4	4	2	3	23
48	3	3	3	4	4	3	4	24
49	3	3	3	4	4	2	3	22
50	3	3	3	3	4	4	3	23
51	3	4	4	4	4	2	3	24
52	3	3	3	4	3	3	4	23
53	3	3	3	4	4	3	3	23
54	3	4	4	4	4	2	3	24
55	3	3	4	3	3	2	3	21
56	3	4	4	3	3	3	3	23
57	4	4	4	4	4	4	4	28
58	3	4	3	4	2	2	3	21
59	3	3	3	3	2	2	3	19
60	3	3	3	3	3	3	3	21
61	3	3	3	3	4	3	3	22
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	3	3	3	3	3	2	4	21
64	3	3	3	3	3	3	3	21
65	3	3	3	3	3	3	3	21
66	3	3	3	3	3	3	3	21
67	4	4	4	3	3	3	4	25
68	4	4	4	3	3	3	3	24
69	3	3	3	3	3	3	3	21
70	3	3	3	3	3	4	3	22
71	4	4	4	4	3	3	3	25
72	4	4	4	3	3	3	3	24
73	4	3	3	4	3	3	3	23
74	3	3	3	3	3	3	3	21
75	3	3	3	4	3	3	4	23
Jumlah	250	249	255	257	251	211	249	1722
Capaian Responden	83.33	83.00	85.00	85.67	83.67	70.33	83.00	574.00

Lampiran 9: Surat Izin Penelitian



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

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 284/IP/DP/PTSP/III/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 Penyerahan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Usulan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Usulan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : NURLIA
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dsn Lambu-Lambu Kab Luwu Timur
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 1802060082

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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI SMA NEGERI 4 PALOPO

Lokasi Penelitian : SMA NEGERI 4 PALOPO
Lamanya Penelitian : 08 Maret 2023 s.d 08 Mei 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 : 09 Maret 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 Prot. Bul-Sel.
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINASPENDIDIKAN
SMA NEGERI 4 PALOPO**

Jalan Bakau Balanda No. Telp (0471) 21475 Email: sman04plp@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 421.3/1034-UPT-SMA.04/PLP/DISDIK

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala UPT SMA Negeri 4 Palopo, menerangkan bahwa :

N a m a : **NURLIA**
NIM : 1802060082
tempat/tanggal lahir : Lambu-lambu, 27 Juni 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Desa Balo-Balo

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di **SMA Negeri 4 palopo**, terhitung mulai tanggal 08 Maret s/d 14 Maret 2023, guna melengkapi Skripsi yang berjudul :

**“Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha
di SMA Negeri 4 Palopo”**

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini di buat, di berikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 08 Mei 2023
Kepala UPT,



Esman, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 1941231 198903 1 242

Lampiran 11: Dokumentasi

Izin meneliti



Pengambilan surat keterangan selesai meneliti



Pembagian angket kepada siswa





Halaman SMA Negeri 4 Palopo



RIWAYAT HIDUP



Nurlia, lahir di Lambu-Lambu pada tanggal 27 Juni 1999.

Penulis merupakan anak keempat dari enam bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Sulaiman dan ibu Majani.

Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jalan Bitti Kec. Bara

Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 132

Lambu-Lambu. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP

Negeri 1 Burau hingga tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA

Negeri 2 Luwu Timur dan selesai pada tahun 2018. Setelah lulus, penulis

melanjutkan pendidikan dibidang yang ditekuni yaitu di prodi Manajemen

Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam

Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person: Nurlialhia01@gmail.com