

PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH ALIYAH
PESANTREN MODEREN NAHDATUL ULAMA
TALANG PADANG TANGGAMUS



Acc Munaqosah
13/12/2021

Skripsi

AHMAD SAFTI
NPM : 1811030253



Acc. Pemb I

Lampung
pemb. I.

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
2021 M/1442 H

**PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH
ALIYAH PESANTREN MODEREN NAHDATUL
ULAMA TALANG PADANG
TAANGGAMUS**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) Dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh

**Ahmad Safi'i
NPM : 1811030253**

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

**Pembimbing I : Dr. Oki Dermawan, M.Pd
Pembimbing II : Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H / 2022 M**

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang abstrak “Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Pesantren Moderen Nahdhatul Ulama Talang Padang Tanggamus. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Moderen Nahdhatul Ulama Talang Padang Tanggamus ?” Hipotesis yang penulis ajukan adalah ada Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Moderen Nahdhatul Ulama Talang Padang Tanggamus dan tidak ada Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Moderen Nahdhatul Ulama Talang Padang Tanggamus.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Populasi di dalam penelitian ini kelas VII yang berjumlah 92 dan sampelnya 92 siswa di ambil semua. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Metode pengumpulan datanya menggunakan angket. Uji analisis data yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, dan koefisien determinan. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi sederhana, uji t. berdasarkan perhitungan analisis di peroleh data $t_{hitung}=3,553$ dengan signifikansi 0,05 dan $t_{tabel}=1,986$, hasil ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,553 > 1,986$) dan signifikansinya sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja tata usaha memiliki pengaruh signifikansi terhadap kualitas layanan. Berdasarkan pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan sejumlah 12,3%. Hal ini dapat di artikan bahwa 12,3% pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan, sedangkan 87,7% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak peneliti teliti.

Kata Kunci : Kinerja Tata Usaha, Kualitas Layanan

ABSTRACT

This study explains about "The Influence of Administrative Performance on Service Quality at the Modern Islamic Boarding School Nahdhatul Ulama Talang Padang Tanggamus. The formulation of the problem in this study was "is there any effect of administrative performance on the quality of service at the Nahdhatul Ulama Modern Madrasah Aliyah, Talang Padang Tanggamus?" The hypothesis that the authors propose is that there was an effect of administrative performance on service quality at the modern Nahdhatul Ulama Madrasah of Talang Padang Tanggamus and there is no influence of administrative performance on service quality at the modern Nahdhatul Ulama Madrasah Aliyah, Talang Padang Tanggamus. This type of research was a quantitative research using a survey method. The population in this study was class VII, which amounted to 92 and all 92 students were taken as samples. Sampling technique using random sampling. The method of data collection is using a questionnaire. Data analysis test which includes normality test, linearity test, and determinant coefficient. The data analysis technique used to test the hypothesis was simple regression analysis, t test. based on the analysis calculations, the data obtained tcount = 3.553 with a significance of 0.05 and ttable = 1.986, these results indicate that tcount ttable (3.553 1.986) and the significance is $0.001 < 0.05$. Thus it can be concluded that administrative performance has a significant effect on service quality. Based on the effect of administrative performance on the quality of service as much as 12.3%. This can be interpreted that 12.3% of the influence of administrative performance on service quality, while 87.7% is influenced by other factors that are not researched carefully.

Keywords: Administrative Performance, Service Quality

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Safi'i
NPM : 1811030253
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH ALIYAH PESANTREN MODEREN NAHDATUL ULAMA TALANG PADANG TANGGAMUS” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar rujukan. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Desember 2021
Penulis,



Ahmad Safi'i
NPM: 1811030253



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Lerkol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Di Madrasah Aliyah Pesantren Modern Nahdatul Ulama Talang Padang Tanggamus
Nama : Ahmad Safi'i
NPM : 1811030253
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

Untuk di munaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung


Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Oki Dermawan, M.Pd
NIP. 197610302005011001


Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag
NIP. 196704201998031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Yetri, M.Pd
NIP. 196512151994032001



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH ALIYAH PESANTREN MODERN NAHDATUL ULAMA TALANG PADANG TANGGAMUS”**. Disusun oleh **Ahmad Safi’i**, NPM : **1811030253**. Program Studi: **Manajemen Pendidikan Islam**. Telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Jum’at, 18 Maret 2022 Pukul 07.30-09.00 WIB di Ruang Sidang.**

TIM MUNAQASYAH

Ketua : **Dr. H. Subandi, MM** (.....)

Sekretaris : **Meyronifa Firja MKS, M.Pd** (.....)

Penguji Utama : **Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd** (.....)

Penguji Pendamping I : **Dr. Oki Dermawan, M.Pd** (.....)

Penguji Pendamping II : **Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag** (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd

NIP. 19640828.198803 2 002



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا
أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٧٦﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”[Al-Qur’an surah Al-Baqarah:267].



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabilalamin

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, semoga umat nabi Muhammad □ senantiasa mendapatkan rahmat dan hidayah dari Allah SWT. Skripsi ini kupersembahkan kepada orang-orang yang telah memberikan cinta kasih dan semangat selama berlangsungnya penulisan skripsi ini, memberikan perhatian serta motivasi selama studiku:

1. Untuk kedua orang tuaku, Bapak ku Juratno dan Ibu ku Lasiah yang telah melahirkanku, membesarkanku, mendidik, mengarahkan, memotivasi, membimbing, memberikan semangat lalu memberikan cerita yang membuatku tertawa walau kesedihan sedang melandaku, dan selalu setia mendengarkan keluh kesahku dan senantiasa selalu mendoakanku dan sabar demi kesuksesanku. karya ini saya persembahkan untuk kalian sebagai wujud dan terimakasih terhadap bapak dan ibu, dan kelak cita-cita saya ini akan menjadikan persembahan yang paling mulia untuk kalian, dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah kepada bapak dan ibuku.
2. Untuk Saudara-Saudara dan Adikku, Nur Azizah tetap semangat dalam berproses dan trimakasih atas sportnya trus nikmati alurnya tetap tenang dan kuasai keadaan optimis sukses di usia muda jangan mau kalah sama masmu woke.
3. Almamaterku tercinta Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Ahmad Safi'i, di lahirkan pada tanggal 01, januari 2001 di Talang Keluarga 001/002, Sinar sekampung, Kec. Air Naningan, Kab. Tanggamus lampung Indonesia. Merupakan anak pertama dari 2 bersaudara, anak dari pasangan bapak Juratno dan Ibu Lasiah berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Nama	:	Ahmad Safi'i
Tempat/Tgl Lahir	:	Talang Keluarga, 01-01-2001
Alamat	:	Talang Keluarga 001/002, Sinar sekampung, Kec. Air Naningan, Kab. Tanggamus
Jenis Kelamin	:	Laki – Laki
Status Perkawinan	:	Belum Menikah
Agama	:	Islam
Email	:	Safi'iZbless@gmail.com

Pendidikan Formal

- 2006 – 2012 : SDN 1Sinar Sekampung, Tanggamus
- 2012– 2015 : MTs Roudlodul Huda Lamteng
- 2015 – 2018 : MA PEMNU Talang Padang, Tanggamus
- 2018 – 2021 : Kemudian penulis melanjutkan program Strata 1 di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, program Manajemen Pendidikan Islam.

Pendidikan Informal

- 2017 : Pelatihan Komputer
- 2018 : Pelatihan Barbershop

Pengalaman Kerja

- 2018 - 2022 : di bidang kesenian Barbershop

Demikianlah daftar riwayat hidup yang saya-buat dengan sebenarnya. Atas segenap perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, Desember 2021
Hormat Saya,

Ahmad Safi'i

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH ALIYAH PESANTREN MODEREN NAHDATUL ULAMA TALANG PADANG TANGGAMUS”** dalam rangka memenuhi syarat –syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Semoga Allah SWT memberikan rahmat, berkah dan salam atas Nabi Muhammad □ beserta keluarganya dan para sahabatnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kekeliruan, ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dengan tidak mengurangi rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
3. Dr. Oki Dermawan, M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
4. Dr. Oki Dermawan, M.Pd. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.

7. Perpustakaan Tarbiyah dan Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu penulis dari awal semester sampai dalam penyusunan skripsi.
8. Kepala Sekolah MA PEMNU Talang Padang Tanggamus beserta Guru-guru dan Staff TU Sekolah yang telah mengizinkan dan memberi dukungan bagi penulis untuk mengumpulkan data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi.
9. Sahabat-sahabatku, faisal, Agil, Syafri, Awan, Huda, Amar, dll yang tak bisa di sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang selalu memberikan solusi dari setiap masalahku dan selalu memberikan semangat kepadaku.
10. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2018 khususnya MPI kelas C, terimakasih perhatian dan semangat selama 3,1/2 tahun terakhir ini.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung.
12. Serta tak terlupakan sosok calon sekaligus teman yang selalu menemaniku, memotivasi, dalam penyusunan skripsi ini “Mella Arpiany” rekan seperjuangan yang sedang menyusun skripsi juga.

Dengan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak tersebut penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan ampunan-Nya bagi hamba-hambahnya yang telah mempersembahkan yang baik kepada semuanya. Akhirnya, dengan rasa yang mendalam penulis memohon Ridho seraya berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Bandar Lampung, Desember 2021
Penulis,

Ahmad Safi'i
NPM. 1811030253

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat penelitian.....	13
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	14
H. Sistematika Penulisan	19

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Yang Digunakan	21
1. Kinerja tata usaha	21
a. Pengertian Kinerja	21
b. Kinerja Tata Usaha	22
c. Tugas dan Fungsi Tata usaha	23
d. Indikator Tata Usaha	26
2. Kualitas Layanan	27
a. Pengertian Layanan	27
b. Kualitas Layanan	27
c. Bentuk – Bentuk Layanan	34
d. Indikator Layanan	36
B. Pengajuan Hipotesis	39

XBAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data	42
D. Devinisi Operasional Variabel	46
E. Instrumen Penelitian	47
F. Uji Validitas dan Reabilitas Data	48
G. Uji Prasyarat Analisis	54
H. Uji Hipotesis	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	59
1. Sejarah	59
2. Letak Geografis	59
3. Visi, Misi, dan Tujuan	60
4. Keadaan Pendidik	65
5. Keadaan Peserta didik	66
6. Sarana dan Prasarana	67
7. Struktur Organisasi	68
B. Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis	69
1. Uji Validitas dan Uji reliabilitas	69
a. Uji Validitas	68
b. Uji Reliabilitas	72
2. Deskripsi Data	73
a. Deskripsi Variabel Kinerja tata usaha(X)	73
b. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (Y)	75
3. Uji Prasyarat Analisis	77
a. Uji Normalitas	77
b. Uji Lineritas	78
c. Koefisien Diterminan	80
4. Uji Hipotesis	80
a. Analisis Regresi Sederhana	80
5. Pembahasan Hasil Penelitian	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Rekomendasi	89

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar siswa/i kelas XII Di Madrasah Aliyah PEMNU Talang Padang	43
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Angket Kinerja Tata Usaha	48
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kualitas Layanan	48
Tabel 3.4 Kriteria Pensekoran Angket Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan.....	48
Tabel 3.5 Output Hasil Uji Coba Validitas Kinerja Tata Usaha	50
Tabel 3.6 Output Uji Coba Validasi Kualitas Layanan.....	51
Tabel 3.7 Kreteria Validasi.....	53
Tabel 3.8 Reliability Statistics Kinerja Tata Usaha	54
Tabel 3.9 Reliability Statistics Kualitas Layanan	54
Tabel 4.1 Sasaran Program Madrasah	63
Tabel 4.2 Data Guru Ma Pemnu Talang Padang	65
Tabel 4.3 Data Jumlah Peserta Didik	66
abel 4.4 Sarana dan Prasarana	67
Tabel 4.5 Kreteria Validasi	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas butir pernyataan angket variabel kinerja tata usaha (X)	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (Y)	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas variabel Instrumen Kinerja Tata Usaha	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas variabel intrumen kualitas pelayanan	76
Tabel 4.10 Hasil Skor Variabel	74
Tabel 4.11 Hasil Skor Variabel Kualitas Layanan	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Variabel inerja Tata Usaha Dan Kualitas Layanan.....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Variabel Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan	75
Tabel 4.14 Hasil hitung koefesien diterminan	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	81

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Histogram Kinerja Tata Usaha.....	40
Grafik 4.2 Histogram Kualitas Layanan.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket
- Lampiran 2 Output Uji Validitas Variabel Kinerja Tata Usaha(X)
- Lampiran 3 Output Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan(Y)
- Lampiran 4 Output Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Tata Usaha(X)
- Lampiran 5 Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan(Y)
- Lampiran 6 Output Normalitas Kinerja Tata Usaha Dan Kualitas Layanan
- Lampiran 7 Output Linieritas Kinerja Tata Usaha Dan Kualitas Layanan
- Lampiran 8 Output Analisis Regresi Sederhana
- Lampiran 9 Daftar Nama Siswa Responden kelas XII A,b,c MA PEMNU Talang Padang
- Lampiran 10 TABEL r
- Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12 Surat Pra Penelitian Dari Pihak Kampus
- Lampiran 13 Surat Balasan Pra Penelitian Dari Pihak Sekolah
- Lampiran 14 Surat Penelitian Dari Pihak Kampus
- Lampiran 15 Surat Balasan Penelitian Dari Pihak Sekolah
- Lampiran 16 Surat Keerangan Hasil Similariturnitin

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Supaya lebih memudahkan pembahasan tema pada judul skripsi inimenjadi terarah, jelas serta mengena yang di maksud, maka di isini penulis perlu mengemukakan istilah-istilah judul yang masi h perlu menerima memaparkan penjelasan secara rinci.

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau muncul dari sesuatu (orang atau benda) yang menghasilkan tabiat, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹

Menurut definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa pengaruh ialah keterkaitan antara satu dengan lainnya.

2. Kinerja

Kinerja atau juga sering di sebut dengan kata performance secara etimologis adalah “*the act of performing*” atau tindakan menampilkan, penampilan kerja, untuk kerja melaksanakan suatu pekerjaan dengan perilaku kerja. Setiap organisasi atau lembaga tersebut tersendiri pelaku atau pegawai yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus di lakukan secara sendiri dengan tujuan yang akan di capai.²

Menurut penjelasan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya kinerja yaitu perilaku atau tindakan menampilkan apa yang harus di pertanggung jawabkan dalam suatu lembaga atau organisasi.

¹Ebta Setiawan, “Pengaruh,” *KBBI Online*, last modified 2018, <http://kbbi.web.id/pasar>.

²Edi Saputra Pakpahan, “Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang),” *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya* 2, no. 1 (2014): 117.

3. Tata Usaha

Tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang di mulai dari himpunan (menerima), mencatat, mengelolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang di perlukan oleh organisasi.³

Menurut penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa tata usaha adalah suatu kegiatan dalam mengelola surat menyurat untuk keperluan sebuah organisasi

4. Kualitas layanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kualitas di definisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, kualitas adalah Sesutu yang di putuskan oleh pelanggan. Kualitas dapat juga di definisikan sebagai, tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relative kebaikan. Artinya kualitas dapat didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang di ukur berdasarkan persyaratan-pesyaratan tersebut. tingkat baik buruknya suatu; kadar: bagaimana – ternak rakyat derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); mutu: sangat dibutuhkan tenaga-tenaga terampil yang tingginya.⁴

layanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang di maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/lembaga.⁵

Menurut penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan suatu

³ H M Daryanto, *Adminitrasi Pendidikan* (Rineka Cipta Jakarta, 2010).

⁴ Ebta Setiawan, "Kualitas," *KBBI Online*, last modified 2018, <https://kbbi.web.id/kualitas>.

⁵ Amiruddin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi," *Jurnal Kependidikan* 7, no. 1 (2017): 137, <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh/article/download/2254/1685>.

aktivitas yang terjadi karena adanya suatu interaksi antara satu dengan yang lainnya.

5. Pendidikan

Menurut UUD RI Nomer 20 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa pendidikan adalah suatu usaha yang sadar dan terencana agar dapat terwujudnya suasana pembelajaran yang menyenangkan dan aktif dalam mengembangkan potensi yang ada di dalam peserta didik, agar dapat memiliki pondasi yang kuat baik secara spiritual, keagamaan, pengendalian diri, keperibadian diri, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang ada di dalam pelukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.⁶

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah suatu pondasi awal dalam mengembangkan potensi peserta didik agar mempunyai kemampuan dalam dirinya.

Berdasarkan uraian diatas, tergambarlah yang penulis maksud dari judul skripsi ini adalah “pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Pesantren Moderen Nahdhatul Ulama Talang Padang Tanggamus”.

B. Latar Belakang Masalah

Pendidikan perlu mendapatkan perhatian yang khusus agar dapat memajukan suatu bangsa karna sangat menyangkut kelangsungan hidup manusia itu sendiri. Manusia muda tidak akan cukup berkembang dan tumbuh tanpa ada bantuan dan dorongan instingnya saja, akan tetapi perlu adanya bimbingan atau arahan dari luar dirinya (pendidikan) agar menjadi manusia yang sempurna.

⁶ Departemen Pendidikan and Kamus Besar Bahasa Indonesia Kebudayaan, “Pendidikan” (Edisi, 2002), last modified 2002, <https://id.wikipedia.org/wiki/Pendidikan>.

Di dalam perspektif agamapun memandang pendidikan merupakan kewajiban bagi seluruh umat manusia yang beriman agar dapat ilmu pengetahuan. Dengan ilmu pengetahuan yang luas maka seseorang akan menjadi lebih terhormat, terpuja dan mulia sehingga dapat menghadapi berbagai macam bentuk permasalahan yang terjadi didalam kehidupannya.

Islam menyerukan untuk orang yang beriman agar terus belajar agar mereka dapat berkembang dalam mencapai suatu tujuan dengan kesempurnaan sebagai umat islam dan hamba Allah SWT yang mulia, Allah SWT berfirman di dalam Q.S Al-Muzadillah : 11 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا
يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan[Q.S Al-Muzadillah:11].⁷

Di dalam Q.S Al-Mujadillah : 11 menjelaskan bahwasanya keutamaan orang-orang yang beriman. Allah SWT akan memulyakan sehingga meningkatkan derajat untuk orang-orang yang berilmu pengetahuan dan orang-orang yang beriman.

Menurut UUD Sistem Pendidikan nasional penyelenggaraan dalam dunia pendidikan wajib menggenggam beberapa prinsip yaitu pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak di sekriminatif dengan menjunjung tinggi nilai hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai budaya, dan kemajemukan bangsa dengan persatuan yang sistematis dengan

⁷ Al-Qur'an, "Surat Al-Mujadilah : 11."

sistem terbuka dan multi makna.⁸ Oleh sebab itu didalam penyelenggaraan system pendidikan juga harus dalam suatu proses pembudayaan peserta didik yang berberlangsung sepanjang hayat dengan memberi keteladanan, membangun kemauan (niat, hasrat) dan mengembangkan potensi peserta didik dalam proses pembelajaran, melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan pendidikan.

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga atau organisasi yaitu tempat berlangsungnya proses pendidikan dengan bertujuan untuk mengubah tingkah laku individu kearah yang lebih baik, produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah peserta didik atau mahasiswa. Di samping itu masih banyak lagi pelanggan yang lainnya. Apa lagi produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini jasa pendidikan bias tidak mencapai suatu keberhasilan, di sebabkan oleh mutu yang kurang di senangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambahan bagi peningkat pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang di tawarkan tidak akan laku, dan apabila akreditasi sekolah turun atau tidak mencapai standar nasional pendidik maka pandangan masyarakat atau peminat itupun kurang, oleh karena itu akan menimbulkan suatu sekolah tersebut akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada ahirnya sekolah atau lembaga/sekolah tersebut akan tutup.

Madrasah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam meng hasilkan sumberdaya manusia (SDM). Sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan disetiap instansi maupun lembaga pendidikan sekalipun. Lembaga pendidikan yang termasuk dalam jasa layanan karena itu memerlukan sumberdaya manusia yang dapat mengembangkan lembaga tersebut. adapun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah tersebut

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia, "Sistem Pendidikan Nasional," 2003, https://id.wikisource.org/wiki/UndangUndang_Republik_Indonesia_Nomor_20_Tahun_2003.

yaitu lanaran pendidik (Guru) dan tenaga pendidikan meliputi system keadmitrasian sekolah ataupun tata usaha. Guna meningkatkan pelayanan yang baik diperlukan SDM tata usaha yang mumpuni, hal ini merupakan modal dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi bagi manajer yang merencanakan lembaga/sekolahnya yang bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.

Dalam surah al-Hasyr : 9 Allah berfirman

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا اللَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿٩﴾

Artinya : *Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) 'mencintai' orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). Dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung.*⁹

Beberapa konsekuensi dari ayat tersebut, yaitu pertama, adanya usaha untuk menghormati atau melayani orang lain (dalam konteks ini kaum Muhajirin), kedua, kaum Anshar mengutamakan penghormatan kepada kaum Muhajirin dan yang terakhir, kaum Anshar rela mengalahkannya sendiri. Begitupun didalam memberikan pelayanan disuatu lembaga, lembaga harus bisa meneladani kaum Anshar dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin yang mencerminkan nilai-nilai pengorbanan. Dalam konteks manajemen pendidikan islam, nilai-nilai pengorbanan itu bisa berupa hal-hal berikut ini :

1. Kesadaran untuk mengendalikan kepentingan diri sendiri
2. Kesadaran unutup mengutamakan kepentingan orang lain

⁹ Al-Qur'an, *Surah Al-Hasyr* : 9, n.d.

3. Kesadaran untuk memuaskan orang lain.
4. Kesadaran untuk menghindari kekecewaan orang lain sejauh mungkin.
5. Kesadaran untuk membangkitkan perasaan orang lain agar mencintai lembaga pendidikan islam.¹⁰

Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelolaan instansi pendidikan, misalnya manajer, guru, staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri¹¹ Jadi, instansi pendidikan dapat disebut bermutu apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang di berikan.

Konsep layanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga di pakai didalam dunia pendidikan. Tjiptono mengungkapkan 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.¹²

Menurut Sri Minarti kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanannya dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh

¹⁰ Muzamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007), 194.

¹¹ Garum and Syahrul Ar, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, ed. Ahsya Irsandriya (Ahsyara Media Indonesia, 2020), 88.

¹² Abdullah Taman et al., "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta," *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 1 (2013): 99–111.

perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka, dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (Reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
3. Daya Tanggap (Responsiviness) yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap
4. Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan keragu-raguan
5. Empati (Empathy) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹³

Pelayanan yang baik merupakan bagaimana cara seseorang pemimpin memberikan suatu kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi suatu lembaga dan memuaskan dalam memberikan pelayanan menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik. Dapat difahami bahwasanya terdapat pengaruh antara variabel X dan Y, hal ini tampak dalam Q.S surah Al- Baqarah ayat 267 yang menyatakan bahwa;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ مِنْ طَيْبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَتَّبِعُوا الْخَيْبَتِ مِنْهُ
تُتَّقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِيهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu.

¹³ Sri Minarti, *Teori Administrasi Pendidikan*, ed. Ar-Russ Media (Yogyakarta, 2016), 332.

Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.[Q.S surah Al- Baqarah:267].¹⁴

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukkan bahwa masih 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 merasakan pelayanan yang di berikan oleh sebuah pelanggan, salah satunya ialah ketidak ramahan seseorang merasa acuh takacuh, tidak peduli berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga karena merasa tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut.

layanan dalam pendidikan mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, yang paling penting merasakan manfaat ini adalah para siswa/i. pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa/i, maupun guru ataupun dosen, pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan ataupun pelayanan tata usaha.

Berdasarkan pra penelitian yang berlangsung pada tanggal 10 Maret 2021 dengan mewawancarai staf kinerja tata usaha, dan siswa/i, bagaimanakah suatu pelayanan yang di lakukan oleh tata usaha di madrasah tersebut belum berjalan sebagaimana mestinya pelayanan yang kurang sigap dari para staf tata usahanya, dan ada beberapa kendala, yaitu karena ruangan tata usaha tidak terlalu besar, sehingga sedikit menyulitkan para staf untuk bergerak lebih aktif/leluasa untuk mempercepat suatu layanan. Namun demikian para staf tata usaha tidak begtu memikirkan dengan kendala tersebut.

Selanjutnya pentingnya dalam diadakannya penelitian ini yaitu Sebagai referensi ilmiah untuk memperoleh manfaat dan pengembangan ilmu pengetahuan yang telah di peroleh selama

¹⁴ Al-Qur'an, "Surah Al-Baqarah : 267" (n.d.).

menempuh pendidikan dan menerapkan untuk kasus nyata yang terjadi di dalam lapangan yaitu dalam hal Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Pemnu Talang Padang dan alasan peneliti mengangkat permasalahan ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Tata usaha terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Pemnu Talang Padang.

Observasi yang dilakukan langsung dengan siswa/i yang berada di lingkungan sekolah di Madrasah Aliyah Pemnu Talang Padang bahwasanya kinerja tata usaha di madrasah tersebut berjalan belum cukup baik di lihat dari tanggapan kinerja tata usahanya atas memberikan pelayanannya, fasilitas yang ada, serta dilihat dari pembagian kewajiban bekerja, hubungan antar guru, karyawan, pemimpin, honorium/gaji, dan sebagainya. Diharapkan kinerja tata usaha yang berkompeten mampu mempengaruhi kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Pemnu Talang Padang Taggamus.

Penulis berupaya mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut, sehingga dapat di ketahui dengan jelas ada atau tidaknya pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Pemnu Talang Padang Tanggamus.¹⁵

Keberadaan tenaga tata usaha adminitrasi sekolah dalam proses pembelajaran sangat di lakukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran. Tugas dan fungsi tidak bisa di lakukan oleh pendidikan karena pekerjaan tata usaha bersifat adminitratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Karena menurut fungsi dan tugasnya, tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan yang membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan yang khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kopetensi yang disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.

¹⁵ “Observasi Pra Penelitian Di Madrasah Aliyah PEMNU Talang Padang Tanggamus Pada Tanggal 10 Maret 2021” (n.d.).

Manajemen tata usaha berkaitan dengan urusan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data dan dokumen yang dapat digunakan untuk membantu pemimpin dalam pengambilan keputusan, urusan surat-menyurat serta laporan-laporan mengenai kegiatan lembaga pendidikan (sekolah maupun perguruan tinggi). Secara terperinci, kegiatan pegawai tata usaha meliputi beberapa aktivitas yang diberlakukan dalam organisasi, yaitu:

1. Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data. Menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk di gunakan bila di perlukan.
2. Mencatat, merupakan suatu kegiatan yang menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga dapat menjadi tulisan yang bias dibaca, di simpan maupun di kirim. Misalnya alat perekam suara
3. Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna
4. Menggandakan, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna
5. Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain
6. Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu di tempat yang di anggap aman.¹⁶

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan di suatu lembaga, ialah sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan-pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan-tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi suatu keseluruhan. Oleh karena itu

¹⁶ Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan Dan Tenaga Pendidik* (Gosyen Publishing, 2016), 119.

pandangan peneliti melalui manajemen tata usaha yang baik, juga mempengaruhi kualitas layanan suatu lembaga pendidikan.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

- a. Dalam menjalankan kinerja tata usaha terinteraksi melaksanakan layanan yang belum cukup baik.
- b. Belum terinteraksi kualitas layanannya.
- c. Belum diketahui Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Layanan
- d. Belum diketahui seberapa besar pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan
- e. Apakah kualitas layanan berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan
- f. Bagaimana lembaga pendidikannya apakah sudah memberikan pelayanan yang cukup baik
- g. Siswa apakah sudah merasakan layanan yang di berikan oleh kinerja tata usaha

2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka perlu adanya batasan masalah agar diperoleh gambaran yang jelas dari permasalahan di atas. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba untuk menganalisis tentang:

- a. Pengaruh (X) kinerja tata usaha, terhadap (Y) kualitas layanan di Madrasah Aliyah Pesantren Moderen Nahdatul Ulama Talang Padang Tanggamus.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan pendidikan di madrasah aliyah pesantren moderen nahdhatul ulama Talang Padang Tanggamus?”

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada Pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Pemnu Talang Padang Tanggamus.

F. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan secara teoritik

Sebagai reverensi ilmiah untuk memperoleh manfaat dan pengembangan ilmu pengetahuan yang telah di peroleh selama menempuh pendidikan dan menerapkan untuk kasus nyata yang terjadi di dalam lapangan yaitu dalam hal Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Pemnu Talang Padang.

2. Kegunan secara praktis

Bagi penyusun, untuk memperoleh inspirasi, persepsi dan kreativitas dalam menggali dan mengekpresikan pengetahuan melalui penulisan ilmiah, memberi dorongan dan memberi motivasi untuk belajar lebih banyak serta mendapatkan pengalaman yang instensif berkaitan dengan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan pendidikan. Di samping itu manfaat peraktis yang di dapatkan oleh masing-masing pihak terkait adalah sebagai berikut:

- a. Bagi kepala Madrasah Aliyah Pemnu Talang Padang, sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan khususnya di bagian tata usaha
- b. Bagi dinas pendidikan setempat, sebagai salah satu acuan dalam melaksanakan kegiatan peningkatan Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Pemnu Talang Padang.
- c. Bagi Madrasah, sebagai gambaran peningkatan Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Pemnu Taalang Padang.
- d. Bagi Siswa, Mendapatkan suatu pelayanan dari kinerja tata usaha dalam suatu pendidikan itu dengan baik dan dapat mengembangkan potensi anak tersebut.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk mendukung tiada kesalah fahaman terhadap bahasan, peneliti berupaya melacak berbagai *literature* dan penelitian terdahulu (*prior research*) yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi obyek penelitian saat ini. Oleh sebab itu, untuk memenuhi persyaratan kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat di perlukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Tujuannya yaitu untuk memperjelas penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berfikir dalam penelitian.

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian yang terdahulu yang relevan, kini meskipun terdapat keterkaitan pembahasan, penelitian ini masih sangat berbeda dengan penelitian terdahulu. Adapun beberapa penelitian terhalu yang relevan yaitu:

1. Penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi” Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di madrasah

diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah/madrasah. Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan. Tata usaha sekolah/madrasah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah/madrasah. Akan tetapi staf tata usaha masih belum cukup baik melayani administrasi ketatausahaan. Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan.¹⁷

Berdasarkan penelitian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian tersebut tidak sama persis, baik dari segi obyek tersebut. oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini dapat di lanjutkan.

2. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pendidikan Tata Usaha Terhadap Pelayanan Prima Di Sma Negeri 1 Malangke Kabupaten Luwu Utara”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh tingkat pendidikan tata usaha sekolah terhadap pelayanan prima di SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke

¹⁷ Amirudin, “Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Pelayanan Administrasi Di Madrasah,” *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah* Vol. 7, No (2017).

Kabupaten Luwu Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan tata usaha sekolah terhadap pelayanan prima di SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara. Jenis penelitian ini penelitian kuantitatif yang bersifat desain deskriptif. prosedur penelitian meliputi observasi, pembagian angket, wawancara serta dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa kelas X,XI dan XII SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, koefisien determinasi total menunjukkan nilai sebesar 0,027%. Nilai itu mengindikasikan bahwa 0.027% pengaruh dari variabel dependen yang dalam hal ini adalah pelayanan prima di pengaruhi oleh tingkat pendidikan. Sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) tingkat pendidikan seorang tenaga tata usaha sekolah mempengaruhi pelayanan dan kinerjanya, seorang tenaga tata usaha di tuntun untuk memiliki pendidikan tinggi agar dapat meningkatkan pelayanannya, 2) manfaat yang di peroleh dari suatu pendidikan yakni dapat mengembangkan potensi dan kreatifitas tenaga tata usaha di sekolah SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara, serta 3) kendala yang dihadapi dalam penelitian ini yakni masih rendahnya pendidikan dari seorang tenaga tata usaha, seperti adanya tenaga tata usaha yang berpendidikan SMP, sedangkan tata usaha di tuntut harus serba bisa di bidangnya masing-masing, 4) upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi itu yakni kepala sekolah memberikan kesempatan kepada tenaga tata usaha untuk melanjutkan pendidikan kembali atau mengikuti pelatihan-pelatihan untuk tata usaha.¹⁸

¹⁸ Jina Hariani, "PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI SMA NEGERI 1 MALANGKE

Berdasarkan penelitian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa penelitian di atas menggunakan kualitatif sedangkan peneliti menggunakan penelitian kuantitatif.

3. Penelitian yang berjudul “Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi” yang dilakukan oleh Chyntia Dewi Elviera, Dedi Irawan, Dwitya Nafa Syafrina (2019). Jurnal ini membahas mengenai pengembangan tata usaha sekolah yang berbasis teknologi informasi. Untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di Lembaga Pendidikan diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah. Tata usaha lembaga pendidikan merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah. Akan tetapi staf tata usaha masih belum cukup baik melayani administrasi ketatausahaan. Adapun tujuan dari tulisan ini adalah untuk mengulas mengenai bagaimana sistem tata usaha berbasis teknologi informasi agar mengefisiensikan kinerja tata usaha. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengamati gejala dari situasi yang nyata.¹⁹

Berdasarkan penelitian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa penelitian di atas menggunakan kualitatif sedangkan peneliti menggunakan penelitian kuantitatif.

4. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Adminitrasi sekolah Terhadap Kualitas Layanan Non Akademik” yang di lakukan Rufqotuz Zakhirah (2013) penelitian tersebut di lakukan di Sekolah Dasar Muhammadiyah 2 Gresik,

kesimpulan dari penelitiannya ialah kinerja tenaga administrasi di Sekolah Dasar Muhammadiyah 2 Gresik masih rendah dan belum optimal sehingga mempengaruhi kualitas layanan administrasi yang diberikan fungsi ketata usahanya blum di jalankan secara efektif dan efisien.²⁰

Berdasarkan penelitian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian tersebut tidak sama persis, baik dari segi obyek tersebut. oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini dapat di lanjutkan.

5. Penelitian yang di lakukan oleh Dwitya Nafa Syafrina Chyntia Dewi Elviera, Dedi Irawan, pada tahun (2011) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa”. Kepuasan pelanggan merupakan hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaanya produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Pelayanan di bagian Tata Usaha idealnya lebih bersahabat, cepat dan akurat. Ini berarti orientasi layanan di bagian Tata Usaha harus didasarkan pada kebutuhan mahasiswa. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dengan menggunakan Pendekatan Lean ServPerf (Lean Service dan Service Performance). Service Performance digunakan untuk menganalisis tingkat instrumen kinerja pelayanan bagian Tata Usaha. Lean Service digunakan untuk menghilangkan waste aktivitas yang tidak bernilai tambah. Hasil dari penelitian ini, terdapat 14 atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha Fakultas.²¹

²⁰ Mohammad Muspawi and Hafizahtul Robi'ah, “Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan,” *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (2020): 232–239.

²¹ Dedi Irawan Dwitya Nafa Syafrina Chyntia Dewi Elviera, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa,” *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol. 10, N, no. 1412–6869 (2011).

Berdasarkan penelitian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian tersebut tidak sama persis, baik dari segi obyek tersebut. Oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini dapat dilanjutkan.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi haruslah disusun secara benar dengan melihat sistematika penulisan yang telah ditentukan dalam buku “Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana” UIN Raden Intan Lampung tahun 2020. Sistematika penulisan dalam skripsi ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu susunanya sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan,

Terdiri dari penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

2. BAB II Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis

Terdiri dari teori yang digunakan dan pengajuan hipotesis

3. BAB III Metode Penelitian

Terdiri dari waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas data, uji prasarat analisis, dan uji hipotesis.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Terdiri atas deskripsi data, pembahasan hasil penelitian dan analisis.

5. BAB V Penutup

Terdiri atas simpulan dan rekomendasi.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Teori Yang Digunakan

1. Kinerja Tata Usaha

a. Pengertian Kinerja

Pada dasarnya kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas pegawai berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk mencapai kinerja yang baik bukanlah suatu hal yang mudah. Oleh sebab itu banyaknya hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seseorang pegawai baik itu aspek mekanisme organisasi, grup, karakteristik individu, maupun individual.

Istilah kata kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance*, ialah prestasi sesungguhnya yang di capai oleh seseorang. Davis menyatakan bahwa “*Performance: the outcomes, or and relusts, are typically measured in various forms of three criteria: quantity and quality of products and services; level of customer service* “. Kinerja merupakan hasil atau hasil akhir yang biasanya di ukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kuantitas dan kualitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan.²²

Ada banyak pengertian tentang kinerja dan lebih spesifik atau lebih dalam yaitu menurut Indra Bastian pengertian kinerja yaitu:

Beliau menyatakan bahwasanya kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi yang tertuang dalam

²² Syamsudin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah*, 2015, 26.

perumusan skema dstrategis (strategic planning) suatu organisasi.²³

Berdasarkan pengertian diatas penulis dapat penulis simpulkan bahwasanya kinerja adalah sebagai prilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan.

b. Kinerja Tata Usaha

Tata usaha merupakan salah satu kegiatan adminitrasi pendidikan di lingkungan sekolah, dalam bahasa inggris tata usaha di sebut sebagai *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*. Dalam bahasa belanda tata usaha juga berarti *administratie*. Adminitrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk adminitrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat tetapi juga menyangkut semua semua bahkan keterangan dan informasi yang berwujud Warkat. Dengan kata lain adminitrasi ketatausahaan adalah salah satu kegiatan dari adminitrasi pendidikan dari proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang di gunakan oleh pemimpin (kepala Sekolah) dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program pendidikan di sekolah.²⁴

Pada hakikatnya kegiatan tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi. The Liang Gie merumuskan tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas, menghimpun, mencatat, mengelola, menggangandakan,

²³ M.Si. irham fahmi, S.E., *Manajemen Kepemimpinan*, ed. S.S. dimas hadi (ALFABETA, CV, 2014), 226.

²⁴ Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan Dan Tenaga Pendidik*, 115.

mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.²⁵

Tata usaha melayani pelaksaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang di perlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang di inginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik.²⁶

c. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

1) Tugas Tata Usaha

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan tidak terlepas dari bidang adminitrasi, sehingga sangat di perlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang ketatausahaan memiliki tugas mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang di perlukan.²⁷

Tugas tata usaha tidak hanya dalam hal tulis-menulis tetapi juga dalam keuangan, kepegawaian, serta perlengkapan. Kegiatan ketata usahaan sekolah yaitu tugas yang menyangkut pengurusan surat dan penyusunan data/statistik sekolah. Pengurusan surat ialah tata kerja atau prosedur surat menyurat yang mencakup kegiatan-kegiatan mencatat, mengarahkan, sampai mengendalikan surt-surat. Sedangkan penyusunan data/statistik sekolah dapat di katakan sebagai kegiatan membuat daftar, grafik, atau data dari table data terkumpul sehingga tersajikan dalam gambar atau bagan yang memperlihatkan nilai.²⁸

²⁵ The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern* (Yogyakarta: yogyakarta library, 2000), 16.

²⁶ Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Pelayanan Adm. Di Madrasah," 132-133.

²⁷ hadari nawawi, *Adminitrasi Pendidikan* (jakarta: haji masagung, 1992), 54.

²⁸ Bambang Ismaya, *Pengelola Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2015), 214.

Tugas staf administrasi/tata usaha sehari-hari mencakup yaitu sebagai berikut:

- (a) Membuat dan mengagendakan seluruh surat-surat yang beredar.
- (b) Menyiapkan seluruh keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh *top management*, termasuk pengagendaan surat, pertemuan, kunjungan, dan implementasi system yang di buat *top manajemen*.
- (c) Menyajikan usulan investasi dan pengadaan barang kepada *top manajemen*, dan mengurus pengadaannya apabila setelah disetujui.
- (d) Menyusun dan mengkoordinasikan konsep pelaksanaan administrasi surat menyurat yang tertib, rapi dan dapat dipertanggung jawabkan.
- (e) Membuat bank data yang dapat diakses dan ditampilkan secara cepat, tepat, dan dapat dipahami dengan mudah.

Tugas-tugas yang dikemukakan diatas sesuai kemampuan dan keperluan personel. Adapun tugas tata usaha sekolah adalah sebagai berikut:

- (a) Menata surat menyurat
- (b) Pengelola administrasi pengajaran
- (c) Mengelola registrasi siswa
- (d) Menyusun laporan-laporan
- (e) Menata situasi sekolah, dan
- (f) Mengelola registrasi material sekolah.²⁹

Berdasarkan uraian diatas dapat penulis simpulkan bahwasanya tugas tata usaha yaitu mengelola, menyusun, dan menata segenap kegiatan sekolah untuk memudahkan

²⁹ syafaruddin, *Manajemen Mutu terpadu Dalam Pendidikan Konsep, Strategi, Dan Aplikasi* (jakarta: jakarta: grasindo, 2002), 55.

sekolah untuk membuat suatu keterangan yang dibutuhkan oleh sekolah.

2) Fungsi Tata Usaha

Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang suatu yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk di pergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan.³⁰

Pekerjaan tata usaha sekolah meliputi rangkaian aktivitas (fungsi) yaitu : menghimpun, mencatat mengolah menggandakan mengirim menyimpan, penjelasan sebagai berikut:

- (a) Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data. Menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk di gunakan bila di perlukan.
- (b) Mencatat, merupakan suatu kegiatan yang menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga dapat menjadi tulisan yang bias dibaca, di simpan maupun di kirim. Misalnya alat perekam suara
- (c) Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna
- (d) Menggandakan, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna
- (e) Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain

54. ³⁰ Handari Nawawi, *Adminitrasi Pendidikan* (jakarta: haji masagung, 1992),

- (f) Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu di tempat yang di anggap aman.³¹

d. Indikator Kinerja Tata Usaha

Adapun menurut Nur Aedi tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah dibagi menjadi Sembilan tugas pokok, antara lain:

- 1) Tugas pokok urusan administrasi
- 2) Tugas pokok bendaharawan sekolah
- 3) Tugas pokok urusan investarisasi dan pelengkapan
- 4) Tugas pokok administrasi kepegawaian
- 5) Tugas pokok administrasi kesiswaan
- 6) Tugas pokok administrasi persuratan
- 7) Tugas pokok pengelolaan perpustakaan
- 8) Tugas pokok pengelolaan laboratorium
- 9) Tugas pokok pembantu/penjaga sekolah.³²

Jadi pada kesimpulannya, Menurut Nur Aedi Pekerjaan tata usaha sekolah meliputi rangkaian aktivitas (fungsi) yaitu : menghimpun, mencatat mengolah menggandakan mengirim menyimpan, penjelasan sebagai berikut:

- 1) Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data. Menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk di gunakan bila di perlukan.
- 2) Mencatat, merupakan suatu kegiatan yang menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga dapat menjadi tulisan yang

³¹ Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan Dan Tenaga Pendidik*, 32.

³² *Ibid.*, 27.

bias dibaca, di simpan maupun di kirim. Misalnya alat perekam suara

- 3) Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna
- 4) Menggandakan, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna
- 5) Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain
- 6) Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu di tempat yang di anggap aman.

2. Kualitas Layanan

a. Pengertian Layanan

Menurut kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Lijan Poltak Sinambada dkk, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satuan kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, Sampara berpendapat, pelayan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.³³

Ditinjau dari definisinya, layanan atau pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi layanan

³³ Lijan Poltak Sinabela dkk, *Reformasi Pelanan Publik Teori Kebijakan Dan Iplementasi* (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2011), 5.

yang di maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.³⁴

Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitannya dengan mutu, karena di dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan³⁵ Terdapat dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan menurut Eka Prihatin dalam buku teori Adminitrasi Pendidikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Communication, ialah adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa
- 2) Credibility, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
- 3) Knowing the customer, ialah adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak.
- 4) Tangibles, ialah adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- 5) Reability, ialah konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi dari penerima jasa
- 6) Responsiviness, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa
- 7) Competence, ialah kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang di butuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa
- 8) Ancess, ialah kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa.

³⁴ Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012), 5.

³⁵ Eka Prihatin, *Teori Adminitrasi Pendidikan* (Jakarta, Alfabeta, 2011), 127.

9) Courtesy, ialah kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam, hubungan personil.³⁶

Saat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa yang melakukannya.

Allah berfirman dalam potongan surat Al-Maidah; 02

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا سَعَاءِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَايُنْ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٥٢﴾

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan*

³⁶ Ibid., 128.

*bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*³⁷

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita saling tolong menolong dalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi itu bisa dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Adapun kualitas jasa pendidikan dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang di peroleh atau di terima secara nyata oleh mereka secara pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang di harapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Sebaliknya, jika jika kenyataan kurang dari yang di harapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataannya sesuai dengan yang di harapkan, kualitas pelayanan tersebut dapat di katakana memuaskan. Dengan demikian kualitas layanan dapat definisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka trima.³⁸

b. kualitas Layanan

Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelolaan institusi pendidikan, misalkan manajer, guru staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan, pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang di berikan. Dalam konteks pendidikan, dimensi kualitas pelayanan diatas dapat di fahami dari; 1) Standar ISO, 2) Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang di sebutkan dalam Permendiknas No, 19 Tahun 2005

³⁷ Al-Qur'an, *Surat Al-Maidah*; 02, n.d.

³⁸ Amirudin, “Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Pelayanan Adm. Di Madrasah,” 6.

tentang SNP, dan 3) Standar Pelayanan Kepuasan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 129a/U/2004 Pasal 3 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 tahun 2005 menjelaskan standar bahwa standar nasional pendidikan meliputi:

- 1) Standat isi
- 2) Standar proses
- 3) Standar kopetensi lulusan
- 4) Standar pendidik dan tenaga kependidikan
- 5) Standar sarana dan prasarana
- 6) Standar pengelolaan
- 7) Standar pembiayaan
- 8) Standar penilaian pendidikan.³⁹

Definisi kualitas layanan (*serve of excellence*) menurut *wyckop*, sebagaimana di kutip oleh *tjipotono* adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan⁴⁰ Oleh karena itu dapat timbul dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang di harapkan) dan *perceived service* (layanan yang di rasakan).

Apabila layanan jasa yang di terima melewati harapan pelanggan, maka kualitas jasa di persiapkan sebagai kualitas yang ideal ataupun unggul. Sebaliknya jika jasa yang di terima rendah dari yang di harapkan, maka kualitas jasa yang di persepsikan sebagai pelayanan buruk. Oleh karena itu baik buruknya tergantung pada kemampuan penyediaan layanan suatu jasa dalam upaya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

³⁹ Garum and Syahrul Ar, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, ed. Ahsya Irsandriya, 1st ed. (Ahsyara Media Indonesia, 2020), 8–9.

⁴⁰ Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Reletions Dan Media Komunikasi*, 2010, 280.

Konsep kualitas pelayanan dapat difahami melalui perilaku pelanggan (*consumerbehavior*), ialah suatu perilaku yang di mainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang di diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Menurut Zeithand, Berry, dan Parasuraman (dalam buku “ *A Conceptual Model Of Service Quality and Implication For Future Research*, “ terdapat 10 faktor yang menentukan kualitas layanan jasa, yaitu sebagai berikut:

a) *Reability*

Yaitu keandalan, mencakup kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependility*), serta dapat memenuhi janji yang di tawarkan dalam memberikan pelayanan.

b) *Responsiveness*

Kesigapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang di butuhkan oleh pelanggannya.

c) *Competence*

Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik tentang produk dan jasa yang yang di tawarkan oleh pelanggan.

d) *Acces*

kemudahan untuk menghubungi dan di jumpai, seperti lokasi, fasilitas, dan informasi produk layanan jasa mudah di akses pelanggan.

e) *Courtesy*

Memiliki sopan santun, respek perhatian, keramahan dari pihak pemberi jasa layanan dalam

konteks proposal, melalui operator telepon, resepsionis, customer services.

f) *Komunication*

Media komunikasi yang di pergunakan selain dapat di mudahkan penyampaian pesan-pesan, informasi dan mudah di fahami, serta penuh perhatian untuk mendengar keluhan yang di sampaikan oleh pelanggannya.

g) *Credibility*

Kepercayaan yang di bangun itu berawal dari sifat jujur dan dapat diterima, biasanya mencakup citra, nama reputasi yang baik dari pihak perusahaan atau customer services dalam berinteraksi dengan pelanggannya.

h) *Security*

Menciptakan rasa aman dan nyaman dari suatu rasio, atau keragu-raguan, yaitu berkaitan dengan keamanan secara fisik (physical safety), keuangan (financial security), dan kerahasiaan terjamin (covidential).

i) *Understanding or Knowing the Customer*

Berupaya memahami kebutuhan atau keinginan para pelanggannya.

j) *Tangibles*

Wujud fisik yang di tampilkan, sosok gedung ruangan, fasilitas dan sarana parker serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan layanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.⁴¹

⁴¹ Ibid., 284.

Dengan kata lain, keberhasilan suatu sekolah dikemukakan dalam (Tim Depdiknas, 1999) yang mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a) Siswa puas dengan pelayanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang di terima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang di sediakan oleh sekolah, atau siswa menikmati situasi sekolah dengan baik.
 - b) Orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang di terimanya dengan laporan perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang di jalankan pemerintah.
 - c) Pihak pemakai atau penerima pelulusan (PT, industri, masyarakat), puas karena penerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai harapan.
 - d) Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar guru/pimpinan, karyawan dan gaji atau honor yang di terima dan pelayanan lainnya.
- c. Bentuk – Bentuk Layanan

Pemerintah merupakan pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun di dalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2006:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

1) Pelayanan lisan

pelayanan dengan lisan pelayanan dengan lisan di lakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang

bertugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Pelayanan berbentuk tulisan

Merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan didalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni: a) pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis yang di tunjukan orang-orang yang berkepentingan agar di mudahkan mereka dalam berurusan dengan intitusi atau lembaga, b) pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3) Pelayanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan sering bergabung, hal ini di sebabkan dalam hubungan lisan paling banyak di lakukan dalam hubungan dengan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang di tunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bahwa hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini factor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, di sertai dengan kualitas hasil yang medai.

Berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan menurut moenir dapat penulis simpulkan bahwasanya bentuk-bentuk pelayanan ialah suatu cara atau suatu strategi pelayanan yang mana dibutuhkan agar dapat memberikan suatu

kepuasan terhadap pelanggan jasa atau peminatnya.

Satisfaction adalah respon konsumen yang sudah yang sudah terpenuhi keinginannya. Ada perkiraan terhadap *features* barang dan jasa, yang telah memberikan tingkat kesenangan tertentu dan konsumen betul-betul puas. Zeithmal dan Bitner memberikan definisi yang sedikit berbeda: “kepuasan adalah repon pemenuhan konsumen. Ini adalah penilaian bahwa fiktur produk atau layanan, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.⁴²

d. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Sri Minarti kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanannya dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka, dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Bukti Fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi

⁴² Garum and Syahrul Ar, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, 89.

- 2) Keandalan (Reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- 3) Daya Tanggap (Responsiviness) yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap
- 4) Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan keragu-raguan
- 5) Empati (Empathy) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁴³

Perkembangan selanjutnya, dari sepuluh layanan dimensi tersebut dikelompokkan menjadi lima dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas layanan jasa, yaitu sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (*Reability*)

Dimensi reability adalah dimensi yang mengukur kehandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan⁴⁴ Di mensiini dianggap paling penting dari berbagai industri jasa.

- 2) Daya tanggap (*responsiviness*)

Yang di maksudkan dengan responsiviness disini adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi

⁴³ Minarti, *Teori Administrasi Pendidikan*, 332.

⁴⁴ Tony Sitinjak dkk, *Model Matriks Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), 9.

masyarakat⁴⁵ Yang meliputi kesiagapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan kebutuhan pelanggan.⁴⁶

3) Jaminan (*assurance*)

Dimensi assurance adalah dimensi kualitas layanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *frontline staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Berdasarkan riset, terdapat empat aspek dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.⁴⁷

4) Empati (*empathy*)

Dimensi empathy dapat dijelaskan dengan penggambaran bahwa pelanggan dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka, kebutuhan mereka secara spesifik, dan bila perlu mengetahui apa yang menjadi hobi dan karakter orang lainnya.⁴⁸

Dimensi empathy ini merupakan penggabungan dari dimensi :

- (a) Akses (*accesses*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan
- (b) Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada

⁴⁵ Ratmino and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), 180.

⁴⁶ Husain Umar, *Riset Pemasara & Prilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 38.

⁴⁷ Tony Sitinjak dkk, *Model Matriks Konsumen*, 9.

⁴⁸ *Ibid.*, 10.

pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

- (c) Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁴⁹

5) Bukti fisik (*Tangibles*)

Yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruangan, tersedia tempat parkir yang layak, keberhasilan, kerapihan, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwasanya indikator kualitas layanan yaitu secara langsung signifikasinya terhadap kepuasan pada siswa maupun pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan.⁵⁰

B. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin atau paling tinggi suatu kebenarannya.⁵¹ Jadi hipotesis yaitu pernyataan yang serupa dengan sementara atau peristiwa mengenai apa yang sedang kita teliti atau biasanya menyangkut hubungan antar variable-variabel penelitian yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui proses penelitian.

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

⁴⁹ Husain Umar, *Riset Pemasaran & Prilaku Konsumen* (Jakarta :PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 39.

⁵⁰ Rosandi Ruslan, *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi* (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), 282.

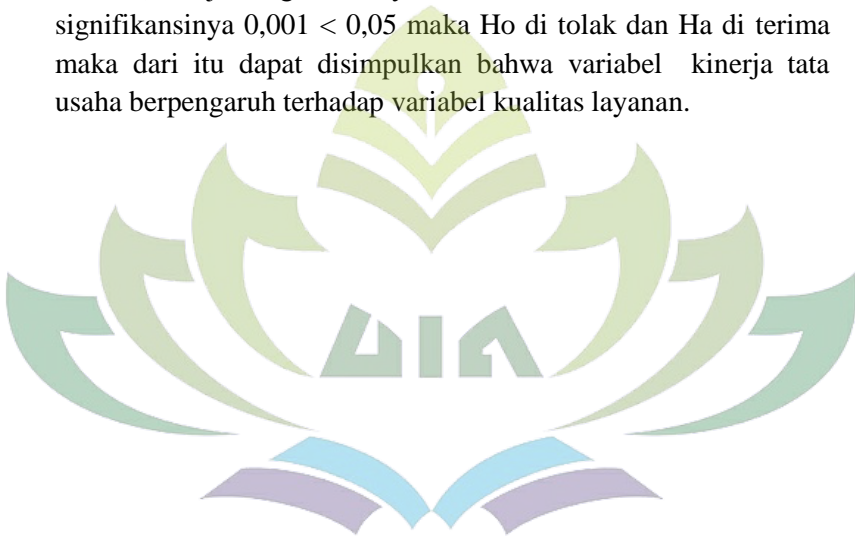
⁵¹ Margoyono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan* (Jakarta Rineka Cipta, 2014), 67.

Ha : Terdapat pengaruh signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah PEMNU Talang Padang.

Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan antar kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah PEMNU Talang Padang.

Pengambilann keputusan berdasarkan signifikansi yaitu sebagai berikut :

Berdasarkan signifikansi, jika signifikansi $< 0,05$ maka Ho di tolak, dan jika signifikannya $> 0,05$ maka Ho di terima. Karena signifikansinya $0,001 < 0,05$ maka Ho di tolak dan Ha di terima maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja tata usaha berpengaruh terhadap variabel kualitas layanan.



DAFTAR RUJUKAN

Al-Qur'an. "Surah Al-Baqarah : 267" (n.d.).

———. *Surah Al-Hasyr : 9*, n.d.

———. *Surat Al-Maidah; 02*, n.d.

———. "Surat Al-Mujadilah : 11."

Amirudin. "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Pelayanan Administrasi Di Madrasah." *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah* Vol. 7, No (2017).

Bambang Ismaya. *Pengelola Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama, 2015.

Chyntia Dewi Elviera, Dedi Irawan, Dwitya Nafa Syafrina. "Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi." *Jurnal Pendidikan* 3 nomor1 (2019).

Creswell, W. John & Creswell, J. David. *Research Design: Qualitative, Quantitative Adn Mixed Methods Approaches*. *Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 53, 2018.

Daryanto, H M. *Adminitrasi Pendidikan*. Rineka Cipta Jakarta, 2010.

Dwitya Nafa Syafrina Chyntia Dewi Elviera, Dedi Irawan. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol. 10, N, no. 1412–6869 (2011).

Eka Prihatin. *Teori Adminitrasi Pendidikan*. Jakarta, Alfabeta, 2011.

Fenti Hikmawati. *Metode Penelitian*. Depok Rajawali Pers, 2018.

Garum, and Syahrul Ar. *Manajemen Bisnis Pendidikan*. Edited by Ahsya Irsandriya. Ahsyara Media Indonesia, 2020.

———. *Manajemen Bisnis Pendidikan*. Edited by Ahsya Irsandriya. 1st ed. Ahsyara Media Indonesia, 2020.

Gie, The Liang. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: yogyakarta library, 2000.

Handari Nawawi. *Adminitrasi Pendidikan*. jakarta: haji masagung, 1992.

Hariani, Jina. “PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI SMA NEGERI 1 MALANGKE KABUPATEN LUWU UTARA.” *Jurnal Kependidikan Media* Volume 5 N, no. 2089–8444 (n.d.).

Husain Umar. *Riset Pemasara & Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

———. *Riset Pemasaran & Prilaku Konsumen*. Jakarta :PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Ifada Novikasari. “Uji Prasyarat Analisis.” *Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*. Last modified 2016. https://www.academia.edu/31089875/Uji_Prasyarat_Analisis_by_Ifada_Novikasari_Institut_Agama_Islam_Negeri_Purwokerto_2016.

irham fahmi, S.E., M.Si. *Manajemen Kepemimpinan*. Edited by S.S. dimas hadi. ALFABETA, CV, 2014.

Lijan Poltak Sinabela dkk. *Reformasi Pelanan Publik Teori Kebijakan Dan Iplementasi*. Jakarta, PT Bumi Aksara, 2011.

- Margono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta Rineka Cipta, 2015.
- Margoyono. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta Rineka Cipta, 2014.
- Minarti, Sri. *Teori Administrasi Pendidikan*. Edited by Ar-Russ Media. Yogyakarta, 2016.
- Muspawi, Mohammad, and Hafizahtul Robi'ah. "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan." *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (2020): 232–239.
- Muzamil Qomar. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Nur Aedi. *Manajemen Pendidikan Dan Tenaga Pendidik*. Gosyen Publishing, 2016.
- Pakpahan, Edi Saputra. "Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya* 2, no. 1 (2014): 116–121.
- Pendidikan, Departemen, and Kamus Besar Bahasa Indonesia Kebudayaan. "Pendidikan." Edisi, 2002. Last modified 2002. <https://id.wikipedia.org/wiki/Pendidikan>.
- Ratmino, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005.
- Ratminto, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012.
- Riduwan. *Blajar Mudah Penelitian Untuk Guru Karyawan Dan Peneliti Pemula*. Bandung Alfabeta, 2015.

Rosandi Ruslan. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers, 2010.

Setiawan, Ebta. “Kualitas.” *KBBI Online*. Last modified 2018. <https://kbbi.web.id/kualitas>.

———. “Pengaruh.” *KBBI Online*. Last modified 2018. <http://kbbi.web.id/pasar>.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung Alfabeta, 2015.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta Rineka Cipta, 2014.

syafaruddin. *Manajemen Mutu terpadu Dalam Pendidikan Konsep, Strategi, Dan Aplikasi*. jakarta: jakarta: grasindo, 2002.

Syamsudin. *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah*, 2015.

Taman, Abdullah, Sukirno Sukirno, Annisa Ratna Sari, Ngadirin Setiawan, and Adeng Pustikaningsih. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.” *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 1 (2013): 99–111.

Tony Sitinjak dkk. *Model Matriks Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.

Undang-Undang Republik Indonesia. “Sistem Pendidikan Nasional,” 2003. https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Undang_Republik_Indonesia_Nomor_20_Tahun_2003.

“Observasi Pra Penelitian Di Madrasah Aliyah PEMNU Talang Padang Tanggamus Pada Tanggal 10 Maret 2021” (n.d.).