

**HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA  
DENGAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI  
MTSMUHAMMADIYAH SUKARAME BANDAR  
LAMPUNG**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.)  
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh  
**TITIN AYU SOPIA**  
NPM : 1511030231

**Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1440 H / 2019**

**HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHADENGAN  
MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DIMT's MUHAMADDIYAH  
SUKARAME BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas- tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)**

**Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam**



**Oleh:  
TITIN AYU SOPIA**

**NPM : 1511030231**

**Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam**

**Dosen Pembimbing I : Drs. H Mukti, SY, M.Ag**

**Dosen Pembimbing II :Dr. Riyuzen Praja Tuala,  
S.Pd., M.Pd**

**MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H / 2019 M**

## ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung” dimana Kinerja pegawai tata usaha adalah salah satu kegiatan administrasi pendidikan dilingkungan madrasah, dalam bahasa Inggris disebut juga sebagai *clerical work management* atau *recording system*. Sedangkan Mutu layanan adalah tingkat keberhasilan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keberhasilan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi?”

Hipotesis yang penulis ajukan adalah Terdapat Hubungan yang Signifikan antara Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung dan tidak ada Hubungan yang Signifikan antara Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dimana sampel yang digunakan sebesar 20 Guru. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 20 butir soal instrumen yang dijadikan angket penelitian dalam variabel X dan 20 butir soal instrumen dalam variabel Y dengan menggunakan skala likert yang berisi 5 pilihan jawaban terdapat didalam pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket/kuesioner sebagai metode pokok. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment* sebesar (0,35) dari Pearson. Sedangkan Uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* sebesar (0,955) dengan bantuan *SPSS 16*. Sebagai hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung dengan uji Hipotesis besar 0,755 sedangkan Koefisien Determinasi sebesar 56,92% korelasi kekuatan hubungan menunjukkan bahwa dari kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat. Semakin baik mutu layanan administrasi maka semakin baik juga kinerja pegawai tata usahanya.

**Kata Kunci :** Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Mutu Layanan Administrasi



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

*Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp. (0721)  
703260*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI TATA  
USAHA DENGAN MUTU LAYANAN  
ADMINISTRASI DI MTS MUHAMMADIYAH  
SUKARAME BANDAR LAMPUNG**

**Nama Mahasiswa : TITIN AYU SOPIA  
NPM : 1511030231  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang skripsi Munaqasah  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Drs. H. Mukti Sy, M.Ag  
195703251980031005**

**Pembimbing II**

**Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd  
196704201998031002**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam**

**Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd  
NIP. 196407111991031003**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

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

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul' "HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DENGAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI MTS MUHAMMADIYAH SUKARAME BANDAR LAMPUNG" Disusun oleh TITIN AYU SOPIA, NPM: 1511030231, Jurusan MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM. Telah diujikan dalam Sidang Munaqasah pada Hari/Tanggal: Selasa, 24 September 2019, Pukul 08.00-09.30 WIB. Di Ruang Sidang Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

**TIM DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd (.....)  
Sekretaris : Era Budianti, M.Pd (.....)  
Penguji Utama : Dr. H. Agus Pahrudin, M.Pd (.....)  
Penguji Pendamping I : Drs. H. Mukti Sy, M.Ag (.....)  
Penguji Pendamping II : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd (.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

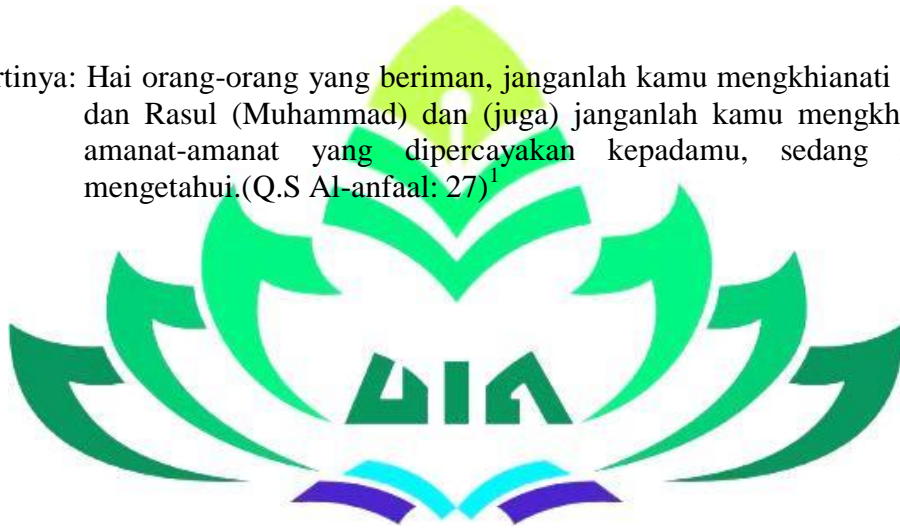


Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd  
NIP. 196408281988032002

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.(Q.S Al-anfaal: 27)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Q.S Al-anfaal: 27

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT .Semoga kita senantiasa mendapatkan rahmat dan hidayah-Nya .Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang-orang telah memberikan cinta kasih, perhatian serta memberikan motivasi yang tulus kepadaku:

1. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Sopian dan Ibu Patma yang telah melahirkanku, membesarkanku, membimbing dan yang senantiasa selalu berdo'a, tabah dan sabar demi kesuksesanku. Terima kasih atas kasih sayang dan perjuangan sepanjang hidupku, kalian takakan dapat tergantikan.
2. Adik-adikku yang sangat aku sayangi, Albet Wahyu Saputra, Brain Antoni Saputra, yang selalu memberimotivasi, semangat, perhatian dan keceriaan sehingga studiku dapat terselesaikan,
3. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang telah memberiku banyak pengalaman.

4. Organisasi ku yang tercinta Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) terimakasih yang telah memberikan ku banyak pengalaman dan pelajaran.
5. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang telah memberiku banyak pengalaman yang akan selalu aku kenang





## RIWAYAT HIDUP

Titin Ayu Sopia dilahirkan di Padang Binjai Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu, pada tanggal 21 November 1997, Anak Pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Sopian dan Ibu Patma.

Penulis mulai menempuh Sekolah Dasar di SDN 08 Tetap dari tahun 2003 dan lulus pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah tingkat pertama di SMP Negeri 1 Tetap pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2012. Penulis melanjutkan ke sekolah menengah atas di SMAN 1 Kaur Selatan dan lulus pada tahun 2015.

Pada tahun 2015, penulis melanjutkan program kuliah S1 di IAIN Raden Intan Lampung yang sekarang sudah bertransformasi menjadi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (UIN RIL). Penulis kuliah di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) kelas D.

Bandar Lampung, Agustus 2019

Penulis,

TitinAyuSopia

NPM.1511030231

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah pujisyukur kehadiran Allah SWT. Tuhan penguasa alam, dengan berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan curahan ke pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing manusia menuju kebenaran dan menuntun manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benerang ini.

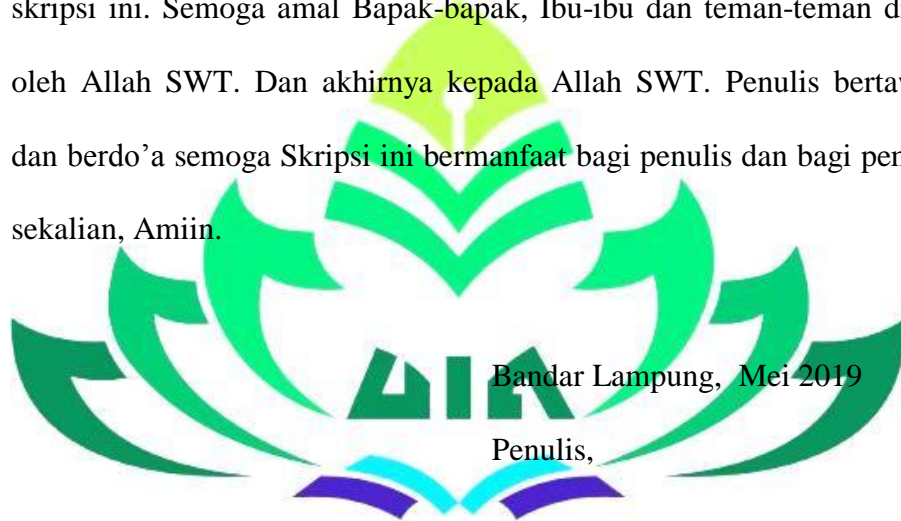
Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekhilafan dan penulis sadar tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, semoga amal baik tersebut dibalas oleh Allah SWT. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghormatan yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Hj Nirva Diana M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN RadenIntan Lampung.

2. Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd. dan Dr. Oki Darmawan, M.Pd selaku kajar dan sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
3. Drs. H. Mukty Sy, M.Ag. selaku pembimbing 1 (satu) yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan fikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Riyuzen PrajaTuala, M. Pd. Selaku pembimbing II (dua) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untu kmemberikan bimbingan, arahan, dan masukan serta memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, Staf, Pegawai, dan seluruh Karyawan dilingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
6. Kepala Madrasah, WakilKepala Madrasah, BapakdanIbu Guru serta staf pegawai beserta siswa MTs Muhammadiyah 1 Bandar Lampung yang telah memberikan izin penelitian dan berkenan membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
7. Sahabat-sahabatku, Selma Oktopiana, Serli Oktopiani, Juwita Sari, Hilda Soraya, Aris Yulina, Sinta Suci Parastika yang selalu berjuang bersama dan yang selalu memberi semangat luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dari skripsi ini karena terbatasnya ilmu dan teori yang dikuasai oleh peneliti. Untuk itu penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun dalam skripsi ini. Semoga amal Bapak-bapak, Ibu-ibu dan teman-teman dibalas oleh Allah SWT. Dan akhirnya kepada Allah SWT. Penulis bertawakal dan berdo'a semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca sekalian, Amiin.



Titin Ayu Sophia

NPM. 1511030231

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	12

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Kinerja Pegawai Tata Usaha .....	13
1. Pengertian kinerja.....	13
2. Pengertian Tata Usaha.....	15
3. Indikator Kinerja Pegawai Tata Usaha .....	17
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kinerja .....	18
5. Cara Meningkatkan Kinerja .....	19
6. Ruang Lingkup Tata Usaha.....	20
7. Tugas dan Fungsi Tata Usaha .....	23
B. Mutu Layanan Administrasi	
1. Pengertian Mutu Layanan .....	32
2. Indikator Mutu Layanan Administrasi .....	35
C. Organisasi Pengelolaan Surat Menyurat .....	36
D. Pedoman Penataan Berkas Surat Dinas.....	36
E. Penelitian Relevan.....	38
F. Kerangka Berfikir.....	40
G. Hipotesis Penelitian.....	42

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
---	----

B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	45
C. Metode Pengumpulan Data.....	47
D. Definisi Operasional.....	51
E. Instrumen Penelitian.....	51
F. Uji Normalitas dan Uji Homogenitas.....	53
G. Teknik Analisis Data.....	55
H. Koefisien Determinasi.....	67

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	58
B. Pembahasan.....	68

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kerangka berfikir .....	42
Tabel 2 Pimpinan atau Kepala .....	60
Tabel 3 Daftar Sarana dan Prasarana .....	61
Tabel 4 Keadaan Pendidik dan Staf .....	62
Tabel 5 Keadaan Peserta Didik .....	64
Tabel 6 Struktur Organisasi .....	67
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha .....	68
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Mutu Layanan Administrasi.....	69
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	70
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Mutu Layanan Administrasi.....	71
Tabel 11 Hasil uji kologorov-smirnov .....	71
Tabel 12 Hasil Uji Homogenitas.....	73
Tabel 13 Kinerja Korelasional .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha dan mutu layanan administrasi

Lampiran 2 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Mutu Layanan Administrasi

Lampiran 3 Angket

Lampiran 3 Uji Normalitas

Lampiran 4 Uji Homogeitas

Lampiran 5 Uji Hipotesis

Lampiran 6 Dokumentasi

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 Nota dinas





# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami judul skripsi ini dan tidak menimbulkan kesalah pahaman bagi para pembaca, maka perlu adanyauraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan skripsi ini. Dengan penegasan tersebut diharapkan tidak akan terjadi disinterpretasi terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan, disamping itu langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas. Untuk itu perlu diuraikan pengertian dari istilah judul tersebut sebagai berikut:

1. Kinerja atau sering juga disebut dengan performance secara etimologis adalah “the act of performing “ atau tindakan menampilkan, penampilan kerja, untuk kerja melaksanakan suatu pekerjaan dengan prilaku kerja. Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan oprasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya, setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari pelaku/pegawai yang memiliki tugas dari tanggung jawab yang harus dilakukan secara sendiri dengan tujuan yang akan dicapai.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>H.M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Rieneka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 94.

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa kinerja adalah tindakan dalam suatu pekerjaan didalam suatu organisasi atau lembaga menjalankan suatu kegiatan agar tujuan dari lembaga tersebut bias tercapai dalam suatu lembaga harus memiliki rasa tanggung jawan yang tinggi supaya tujuan dari lembaga tersebut bias tercapai.

2. Tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.<sup>3</sup>

Dari penjelasan diatas dapat pahami tata usaha suatu kegiata yang dilakukan oleh pihah staf tata usaha mulai dari mengelola surat masuk dan keluar sampai dengan menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua berkas-berkas yang diperlukan.

3. Secara klasik, pengertian mutu (*quality*) menunjuka sifat yang menggambarkan drajad 'baik'-nya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan criteria tertentu. Mutu juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkan.<sup>4</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa mutu adalah baik atau buruknya suatu organisasi itu tergantung pada mutu yang ada di suatu

---

<sup>3</sup>Ummi masitahsari, *jurnal analisis kinerja pegawai di puskesmas jingaya makasar*.Universitas Hasanuddin. Makasar Hasanuddin. Makasar: 2015

<sup>4</sup>Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramunita, dan Anis Mucktiany, *Penjaminan Mutu Sekolah*, Cet. 1 (Jakarta:PT.Bumi Aksara,2015) h.3

organisasi tersebut, apabila buruk mutu organisasi tersebut maka akan buruk juga organisasinya.

4. Ditinjau dari definisinya, pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>5</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh konsumen kepada produsen dengan cara interaksi satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Lembaga pendidikan ialah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga peserta didik dan mahasiswa. masih banyak lagi pelanggan yang lain, Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan dalam hal ini jasa pendidikan, dan disebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan. tidak memberikan nilai tambah bagi meningkatkan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik maka produk yang di tawarkan tidak akan laku akibatnya sekolah akan mundur dan juga berimbas pada berkurangnya peminat dan pada akhirnya sekolah/lembaga akan segera di tutup.

---

<sup>5</sup>Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah, *Jurnal Al-Idarah*, Vol. 7 No. 1 ( Juni 2017 ) h.129

Madrasah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya `Manusia (SDM), yang memiliki kualifikasi dan kompotisi yang tinggi. Madrasah juga dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan Sumber Daya Manusia.

Madrasah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi dan spiritual, kepribadian dan social dalam membentuk watak manusia.

Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam rangka menunjang kelancaran proses pembelajarn di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah. Tata usahaialahsegenappengelolaansurat-menysurat yang di mulaidariberhimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi .<sup>6</sup>

Dari penjelasan diatas dapat diuraikan lembaga pendidikan adalah suatu proses untuk mencari ilmu dan juga berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia

---

<sup>6</sup>Kasan, *Teori dan Aplikasi Administrasi*, (Jakarta: Studia Press , 2006) h. 119

seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual serta spiritual, untuk mendukung kelancaran proses belajar mengajar disekolah sangat diperlukan tata usaha sekolah supaya bias berjalan efektif dan efisien.

Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik.

Tata usaha sekolah merupakan ujungtombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga yaitu sebagai badan administrasi yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.<sup>7</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa tata usaha adalah yang mengelola data pekerjaan madrasah mulai dari mengelola dan menghimpun surat-menyurat tata usaha juga ujung tombak dari keberhasilan sekolah agar madrasah berjalan dengan baik dan semua tujuan dari madrasah tercapai.

Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu

---

<sup>7</sup> M daryanto, *Administrasi Pendidikan*, ( Jakarta: PT Asdi Mahasatnya, 2006) h. 94

komponen yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidikan, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.

Menurut Peraturan Pendidikan Nasional No 23 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Madrasah bahwa Pelaksanaan Urusan. Harus disadari bahwa kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah madrasah. Tetapi kenyataannya upaya peningkatan mutu dan kinerja tata usaha madrasah masih kurang mendapat perhatian selama ini, peningkatan kualitas pendidikan hanya menyoroiti pada permasalahan pada guru peningkatan kinerja kepala madrasah serta kurikulum pesertadidik yang senantiasa berubah-ubah jarang kita jumpai seorang pegawai tata usaha mendapatkan pelatihan-pelatihan maupun seminar.

Peran pegawai tata usaha pada system pengelolaan madrasah sekarang ini semakin penting. Pada umumnya pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi madrasah yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta didik, pendidikan dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi, sarana-prasarana, dan administrasi keuangan.<sup>8</sup>

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa peran pegawai tata usaha itu sangat penting karena dengan adanya peran pegawai tata usaha semua yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta didik, arsip, persuratan, sarana prasarana dan administrasi keuangan akan berjalan dengan baik

---

<sup>8</sup>Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: Raja GRAFINDO Persada, 1993) h.98

Kegiatan tata usaha harus menunjang kegiatan administrasi manajemen, oleh karena itu kegiatan-kegiatannya harus direncanakan, diarahkan, dikoordinasi, dikontrol dan dikomunikasi agar benar-benar berdaya guna. Disetiap lingkungan lembaga pendidikan dari unit terendah sampai unit yang tertinggi diperlukan dan diselenggarakan kegiatan tata usaha yang terarah dan tertib.

Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan, dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk dalam administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan.

Dalam Al-Qur'an Surah Al-Hasyr ayat 9 Allah SWT berfirman:

عَلَىٰ وَيُؤْتِرُو وَيَجِدُونَ وَلَا إِلِيَّ هَا جَرَمَنَ يُحِبُّونَ قَبْلِهِمْ مِّنَ وَالِإِيْمَنَ الدَّارَتَبَوُّوْ وَالَّذِينَ  
نَفْسِهِ شَحَّ يُوقَوْ مِّنَ حَصَا صَبَ أُوْتُوا مِمَّا حَا جَةَ صُدُوْرِهِمْ فِيَّهِمْ كَانَ وَلَوْ أَنفُسِهِمْ  
الْمُفْلِحُونَ هُمْ فَأَوْلَىٰكَ

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”<sup>9</sup>

<sup>9</sup>Al-Qur'an dan Terjemahan, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2005, h.193

Dari ayat diatas dapat diartikan sebagai sikap atau perilaku seorang manajer pendidikan Islam. Mereka dapat mencontoh dari kaum anshar dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin yang mencontohkan suatu nilai-nilai pengorbanan seperti kesadaran dalam mengendalikan kepentingan diri sendiri, kesadaran untuk mengutamakan kepentingan orang lain dan juga kesadaran untuk memuaskan orang lain.

Adapun layanan administrasi itu mengandung beberapa komponen meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana-prasarana, informasi, kurikulum dan humas sedangkan matarantai kegiatan pelayanan jasa meliputi: supplier, input, proses, output, dan customer<sup>10</sup>.

Pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki meningkatkan disegala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang di kendalikan. Terlebih bagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapatkan perhatian khusus.<sup>11</sup>

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa pelayanan adalah sesuatu yang sangat penting dalam memajukan dan meningkatkan lembaga pendidikan yang sedang dikelola, bagi para atasan yang merencanakan lembaga pendidikan agar bias mengungguli lembaga lain.

---

<sup>10</sup>Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta:Erlangga, 2007) h.193

<sup>11</sup>Ibid, h.193



Dalam Al-Qur'an Surat An-Nisaa ayat 86 Allah SWT berfirman:

حَسِبًا شَيْءٌ كُلٌّ عَلَىٰ كَانِ اللَّهُ إِنَّ زُذُوهَا أَوْ مِنْهَا بِأَحْسَنَ فَحَيُّوا بِتَحِيَّةٍ حُسْنًا وَإِذَا

Artinya: “Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”.<sup>12</sup>

Kondisi seperti ini tentunya pelayanan memerlukan keterampilan kinerja ketatausahaan dalam pelayanan administrasi keuangan, kesiswaan, kepegawaian peralatan dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan mereka terima. Menurut Sri Minarti, dimensi kerja pendidikan tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- c. Daya Tangkap (*responsiveness*) yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan membantu pelayanan cepat tanggap

---

<sup>12</sup>Al-Qur'an dan Terjemahan, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2005, h.91

- d. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, berdasarkan dari bahaya dan keraguan-keraguan
- e. Empati (*empathy*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>13</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat memerlukan keterampilan kinerja dalam ketatausahaan dalam “Hubungan Kinerja Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung” pelayanan administrasi.

Observasi awal yang dilakukan di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung pada tanggal 16 januari 2019. Bahwasanya kinerja pegawai tata usaha di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik. Namun pelayanan administrasi ketatausahaan yang ada di MTs Bandar Lampung masih terdapat kekurangan seperti: pelayanan yang cepat tanggap oleh staf tata usaha dalam membantu dan memberikan informasi<sup>14</sup>.

Berdasarkan kondisi tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung agar mengetahui seberapa besar. “Hubungan Kinerja Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung”

---

<sup>13</sup>Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Russ Media, 2016) h132-334

<sup>14</sup>Observasi Awal dengan bapak Desa Mudia SP.d selaku kepala tata usaha di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung, 16 Januari 2019

### **C. Rumusan Masalah**

Menurut Sugiyono masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan masalah antara yang seharusnya dengan apa yang benar-bener terjadi, antara teori dan praktek, antara aturan dan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksanaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dimuka maka dapat dirumuskan masalahnya adalah sebagai berikut:

“Apakah ada hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi?”.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik bagi pengembangan pegawai tata usaha dalam melakukan pelayanan administrasi dan bias dijadikan bahan acuan bagi peneliti jenis yang akan dilakukan dikemudian hari.

#### 2. Manfaat praktis

a. Bagi penulis, untuk menambah wawasan mengenai proses pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha.

- b. Bagi sekolah dapat digunakan salah satu acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha.
- c. Bagi penelitalain, Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan atau perbandingan dalam melakukan penelitian serupa dimasa akan datang.



## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kinerja Pegawai Tata Usaha

#### 1. Pengertian kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance*, yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Devisi menyatakan bahwa “*performance: the outcomes, or end results, 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 bisa diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kuantitas dan kualitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan<sup>15</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa kinerja adalah suatu tingkat keberhasilan seseorang secara menyeluruh dalam melaksanakan suatu tugas.

---

<sup>15</sup> Syamsusin, Pentingnya Membangun kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah, *Jurnal Al-Ta'dib*, vol 8 no 2 (juli-desember 2015) h.26

Menurut Wilson Bangun Kinerja (performance) adalah hasil seseorang yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job performance*).<sup>16</sup>

Dari pengertian di atas, maka dapat dimengerti bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## 2. Pengertian Tata Usaha

Tata Usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah. dalam bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*. Dalam bahasa Belanda tata usaha juga berarti *administratie*.

Administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya ialah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan inventarisasi barang. Dilihat dari pengertiannya, kegiatan tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat tetapi juga menyangkut semua bahkan keterangan dan informasi. Dengan kata lain, administrasi pendidikan dalam proses pencatatan, menghimpunan dan mendokumentasikan data maupun dokumentasi yang digunakan oleh pimpinan (Kepala Sekolah) dalam

---

<sup>16</sup> Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012)  
h.231

proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program pendidikan di sekolah<sup>17</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa tata usaha adalah suatu kegiatan administrasi pendidikan tugas utama dari tata usaha adalah mengurus administrasi sekolah dari surat-menyurat sampai dengan mencatat atau pendaftaran barang-barang.

Tata Usaha secara sistematis adalah penyelenggaraan kegiatan administrasiyakni urusan tulis-menulis (termasuk hal keuangan dan sebagainya) dalam sebuah organisasi.

Inti dari kegiatan-kegiatan tata usaha mencakup 6 pola pembuatan (fungsi) yaitu:

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.
3. *Mengelola*: yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.

---

<sup>17</sup> Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan dan tenaga pendidikan*, (Yogjakarta: Gosyen Publishing, 2016) h.101

4. *Mengadakan*: yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat.
5. *Mengirim*: yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak yang lain.
6. *Menyimpan*: yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat yang tertentu yang aman.<sup>18</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dimengerti bahwa kegiatan tata usaha mencakup enam fungsi mulai dari menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan juga menyimpan enam fungsi ini sangat penting dalam tata usaha.

Sedangkan pengertian tata usaha menurut Pedoman Pelayanan Tata Usaha Untuk Perguruan Tinggi, Tata Usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata Usaha merupakan salah satu unsur administrasi.<sup>19</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita dipahami bahwa tata usaha ialah kegiatan pengelolaan, menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan-bahan yang ada di dalam suatu organisasi.

---

<sup>18</sup>M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011) h. 93-94

<sup>19</sup>*Ibid*, h.94



### 3. Indikator Kinerja Pegawai Tata Usaha

Adapun Indikator dari kinerja pegawai tata usaha ini adalah sebagai berikut:

1) Bukti fisik (*Tangibel*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan dan sarana prasarana.

2) Keandalan (*Reliability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3) Daya tanggap (*Responsiviness*)

Kemampuan para staf untuk membantu peserta didik dan membantu pelayanan cepat tanggap

4) Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan.

5) Empati (*Empathy*)

Adalah kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik.<sup>20</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa indkator dari kinerja pegawai tata usaha ada lima yaitu bukti fisik, keandalan, daya tangkap jasmani dan yang teraakhir adalah empati.

---

<sup>20</sup>*Ibid*, h 132-334

#### **4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan menurut Payaman J Simanjuntak, pertama faktor individu, faktor individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja. Faktor kedua yaitu faktor dukungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas. Faktor ketiga yaitu dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemauan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan

menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal Jumlah karyawan<sup>21</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja ada tiga faktor pertama faktor individu, kedua faktor dukungan organisasi dan yang ketiga faktor dukungan manajemen.

Oleh sebab itu keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh motivasi dan komitmennya terhadap bidang yang ditekuni. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan ini dihadapkan pada kondisi pentingnya untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang baik akan menghasilkan kinerja perusahaan yang baik pula sehingga memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya motivasi, disiplin, kepemimpinan, suasana kerja, kompetensi, dan lain sebagainya

## **5. Cara Meningkatkan Kinerja**

Usaha untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan adanya pegawai yang penuh kesadaran, kesetiaan, ketaatan, disiplin dan bertanggung jawab atas segala pekerjaan yang diberikan dan telah dikerjakan. Setiap perusahaan tentunya sangat mengharapkan memiliki pegawai yang memiliki kinerja yang baik. Semakin banyak pegawai

---

<sup>21</sup><https://media.neliti.com> Bandar lampung, 21 pebuari 2019, pukul 15.43

yang mempunyai kinerja, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat.<sup>22</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa cara meningkatkan kinerja agar kinerja berjalan dengan tujuan yang diinginkan maka diperlukan adanya pegawai yang penuh kesadaran, kesetiaan, kedisiplinan dan penuh tanggung jawab apapun pekerjaan yang diberikan kepadanya.

## **6. Ruang Lingkup Tata Usaha**

Pada hakikatnya administrasi tata usaha adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk digunakan bahan keterangan bagi pimpinan.

Surat memegang peran penting dalam organisasi sekolah karena hanya berfungsi sebagai alat tata usaha, melainkan juga berfungsi sebagai alat dan bukti komunikasi/informasi.

Dalam pembahasan lebih lanjut akan dapat diuraikan satu persatu mulai dari surat dinas, nota dinas, memorandum, surat pengantar, surat edaran, surat keputusan, surat undangan, surat intruksi, surat tugas, surat pengumpulan, mulai dari susunan, penyusunan, dan pengetikan sampai model surat.

---

<sup>22</sup>Journal of Business Management Education | Volume 1, Number 2, August 2016, page. 91-9692

a. Surat dinas

Pada dasarnya membuat surat sama dengan mengarang. Karenanya maka semua ketentuan mengenai karangan dan komposisinya berlaku juga untuk surat. Ketentuan-ketentuan itu antara lain:

- 1) Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar harus dilakukan
- 2) Gaya bahasa dalam surat hendaknya sederhana, sopan, tegas dan menarik
- 3) Sejauh mungkin dikurangi penggunaan kata asing, kecuali yang memang belum ada pada namanya dalam Bahasa Indonesia

b. Nota dinas

Nota dinas merupakan salah satu alat komunikasi kedinasan antara pejabat atau unit organisasi di lingkungan (dalam-intern) departemen yang sifatnya meminta penjelasan atau keputusan.

c. Memoredom (memo)

Memoredo merupakan salah satu alat komunikasi di lingkungan lembaga, yang sifat penyampaiannya tidak resmi, memo dapat ditulis tangan atau diketik.

d. Surat pengantar

Surat pengantar adalah surat yang dipergunakan untuk mengantarkan sesuatu. Adapun bentuknya dapat berupa surat-surat biasa atau lembar formuler

e. Surat edaran

Surat edaran merupakan pemberitahuan tertulis yang ditunjukkan kepada pejabat-pejabat tertentu tanpa memuat sesuatu kebijaksanaan pokok, melainkan hanya memberikan penjelasan atau petunjuk-petunjuk tentang cara pelaksanaan sesuatu peraturan atau perintah yang telah ada.

f. Surat undangan

Surat undanga merupakan surat pemberitahuan yang meminta agar yang bersangkutan datang pada waktu, tempat dan acara yang ditentukan.<sup>23</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa ruang lingkup tata usaha mulai dari surat dinas, nota dinas, memorendom, surat pengantar, surat edaran, surat keputusan, surat undangan, surat intruksi, surat tugas, serta surat pengumpulan.

---

<sup>23</sup> *Ibid*, h.93

## 7. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

### A. Tugas tata usaha madrasah

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi sehingga sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengelola, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang di perlukan.<sup>24</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa tugas tata usaha madrasah adalah menghimpun, mengelola, menyimpan, mengarsipkan, mendokumentasikan data madrasah yang penting.

Tugas tata usaha tidak hanya dalam hal tulis-menulis tetapi juga dalam hal keuangan, kepegawaiandan bahkan perlengkapan. Kegiatan ketatausahaan sekolah adalah tugas yang menyangkut pengurusan surat dan penyusunan data/statistic sekolah. Pengurusan surat adalah tata kerja atau prosedur surat menyurat yang mencakup kegiatan-kegiatan mencatat, mengarahkan, mengendalikan surat-surat. Serta penyusunan data/statistic sekolah dapat dikatakan sebagai kegiatan membuat daftar grafik atau data dari table data terkumpul sehingga tersajikan dalam gambar atau bagan yang diperlihatkan nilai.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Nur Aedi, Op. Cit, h.105

<sup>25</sup> Bambang Ismaya, *Pengelolaan Pendidikan*, (Bandung; Refika Aditama, 2015)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tugas tata usaha megurus tentang surat-menyurat, data-data yang ada di madrasah dan juga dalam hal administrasi pegawai bahkan perlengkapan juga tugas dari tata usaha madrasah.

Menurut Peraturan Menteri pendidikan Nasionl No 23 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa pelaksanaan Urusan Administrasi Sekolah atau Tata Usaha Sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian

- 1) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar kependidikan dan tenaga kependidikan
- 2) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
- 3) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
- 4) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
- 5) Melaksanakan registrasi dan kearsian kepegawaian
- 6) Menyiapkan format-format kepegawaian
- 7) Memproses kepangkatan mutasi dan promosi pegawai
- 8) Menyusun laporan kepegawaian
- 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
- 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelapor kpegawaian
- 11) Memanfaatkan TIK untuk menadministrasikan kepegawaian



b. Melaksanakan Administrasi Keuangan

- 1) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal
- 2) Membantu pimpinan mengatur arus dana
- 3) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
- 4) Membuat layanan sistem informasi dan pelapor keuangan
- 5) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan

c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana

- 1) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
- 2) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
- 3) Mengadakan sarana dan prasarana
- 4) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
- 5) Mendistribusikan sarana dan prasarana
- 6) Memelihara sarana dan prasarana
- 7) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
- 8) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
- 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
- 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
- 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana

d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

- 1) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
- 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders)
- 3) Membina kerja sama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
- 4) Mempromosikan sekolah/madrasah
- 5) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
- 6) Melayani tamu sekolah/madrasah
- 7) Membuat layanan sistem informasi dan pelapor hubungansekolah dengan masyarakat
- 8) Memanfaatka TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat

e. Melaksanakan Administrasi Praturan dan Pengarsipan

- 1) Menerapkan aturan kesekretiatan
- 2) Melaksanakan program kesektariatan
- 3) Mengelola surat masuk dan keluar
- 4) Membuat konsep surat
- 5) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
- 6) Menyusun surat/dokumen
- 7) Menyusun laporan administrasi persuratan dan perarsipan
- 8) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi persuratan dan perarsipan

9) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan

f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan

1) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru

2) Membantu kegiatan masa orientasi

3) Membantu mengatur rasio peserta didik perkelas

4) Mendokumentasikan prestasi akademik dan nonakademik

5) Membuat data statistik peserta didik

6) Menginventarisir program kerja pembinaan pesertadidik secara berkala

7) Mendokumentasikan program pengembangan diri

8) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan

9) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan

g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum

1) Mendokumentasikan standar isi

2) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku

3) Mendokumentasikan silabus

4) Menyediakan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), penilaian hasil belajar

5) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran

6) Mendokumentasikan hasil ulangan/ujian

- 7) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidik dan pemerintah
- 8) Mendokumentasiakn standar kompetensi lulusan satuan pendidik
- 9) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajar
- 10) Mendokumentasiakn kinerja ketuntasan minimal
- 11) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus
- 12) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasartiap mata pelajaran persemester
- 13) Mendokumentasikan kurikulum, silabus dan RPP
- 14) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai (KDN) atau *leger*
- 15) membantu menyusun grafik data daya serap ketuntasan belajar permata pelajaran
- 16) menyusun daftar buku-buku
- 17) membuat layanan sittem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum
- 18) memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kurikulum.<sup>26</sup>

Dalam garis besarnya tat usaha mempunyai tiga pokok peranan sebagai berikut:

- 1) melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.

---

<sup>26</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

- 2) menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- 3) Membuat kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.<sup>27</sup>

#### B. Fungsi Tata Usaha

Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan.<sup>28</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi tata usaha adalah mencatat sesuatu yang terjadi didalam organisasi madrasah dapat dipergunakan untuk bahan data bagi semua pimpinan untuk mengambil sebuah keputusan.

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

##### 1. Tugas pokok urusan administrasi

Urusan administrasi mempunyai tugas pokok yaitu bertanggung jawab kepada kepala tata usaha dan melakukan kegiatan ketatausahaan, antara lain:

- a. Menyusun program kerja tata usaha dan peserta didik
- b. Mengelola keuangan sekolah

---

<sup>27</sup> Daryanto, Op.Cit,h.94

<sup>28</sup> Handari Nawawi, Op.Cit, h.54

- c. Mengurus administrasi ketenagaan dan peserta didik
- d. Membina dan mengembangkan karir pegawai tata usaha sekolah
- e. Menyusun administrasi perlengkapan sekolah
- f. Menyusun dan menyajikan data statistic sekolah
- g. Mengkoordinasikan dan melaksanakan 7K
- h. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan, pengurusan ketatausahaan secara berkala

## 2. Tugas pokok bendaharawan sekolah

Tugas pokok bendaharawan sekolah yaitu, bertanggung jawab kepala tata usaha smelaksanakan seluruh administrasi keuangan sekolah meliputi dana BOSdana komite sekolah dan dana dari sumber lainnya. Adapun spesifikasi tugasnya antara lain:

- a. Menyimpan dokumen rekening giro atau bank keuangan sekolah
- b. Mengajukan pembayaran
- c. Membuat laporan penggunaan keuangan BOS,komite sekolah dan sumber lainnya
- d. Melaksanakan pengambilan dan pengembalian serta pembayaran keuangan Negara sesuaidengan petunjuk
- e. Menyimpan arsip/dokumen LPJ keuangan
- f. Membuat laporan hasil warkat
- g. Menjadi atau melaksanakan tugas kebendaharaan dari setiap kepanitiaan yang dibentuk oleh sekolah

h. Membentuk keuangan berdasarkan sumber keuangan pada buku kas umum

3. Tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan

Adapun tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan yaitu melaksanakan administrasi inventarisasi dan kelengkapan sekolah, serta bertanggung jawab kepada kepala tata usaha. Rincian tugas urusan inventarisasi dan perlengkapan yaitu:

- a. Mencatat penerimaan barang inventarisasi dan perlengkapan
- b. Mengisi buku induk inventarisasi
- c. Mengisi buku golongan inventarisasi
- d. Membuat buku penerima dan pengeluaran barang non inventarisasi
- e. Membuat buku penerimaan dan pengeluaran barang inventarisasi
- f. Membuat kode barang inventarisasi
- g. Membuat laporan keadaan barang inventarisasi
- h. Membuat kartu barang
- i. Membuat berita acara penghapusan barang inventarisasi
- j. Menyimpan dokumen kepemilikan barang-barang inventaris dan dokumen lainnya
- k. Membuat daftar kebutuhan sarana prasarana
- l. Membuat daftar pengumuman barang inventaris pada setiap ruangan<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Nur Aedi, Op.Cit, h 111

Dari uraian diatas pada intinya tata usaha memiliki enam fungsi kegiatan antara lain:

- 1) Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data. Menyediakanin formasiyang belum ada sampai siap untuk digunakan bila diperlukan
- 2) Mencatat, merupakan sutu kegiatan menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis ssehingga dapat menjadi tulisan yang bisa dibaca, disimpan maupun dikirim, misalnya alat perekam suara
- 3) Mengelola, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi informasi yang berguna
- 4) Menggadakan, merupan suatu kegiatan bertujuan untuk memperbanyak dokumen ataudata
- 5) Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain
- 6) Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu ditempat yang dianggap aman.

## **B. Mutu Layanan Administrasi**

### **1. Pengertian Mutu Layanan**

Secara klasik, pengertian mutu (*quality*) menunjuka sifat yang menggambarkan drajad 'baik'-nya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Mutu juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan



produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkan.

Drajad (*degree*) baiknya sebuah produk, barang atau jasa yang bersifat *absolute* adalah mencerminkan tingginya penilaian harga barang atau jasa, dan tingginya standar kualitas penilaian berdasarkan penilaian lembaga yang memproduksi atau pemasok barang tersebut. Sedangkan derajat mutu barang atau jasa yang bersifat relatif adalah mencerminkan tingginya penilaian harga barang dan jasa, dan tingginya standar atau tingginya kualitas penilaian berdasarkan penilaian konsumen yang memanfaatkan barang dan jasa tersebut.<sup>30</sup>

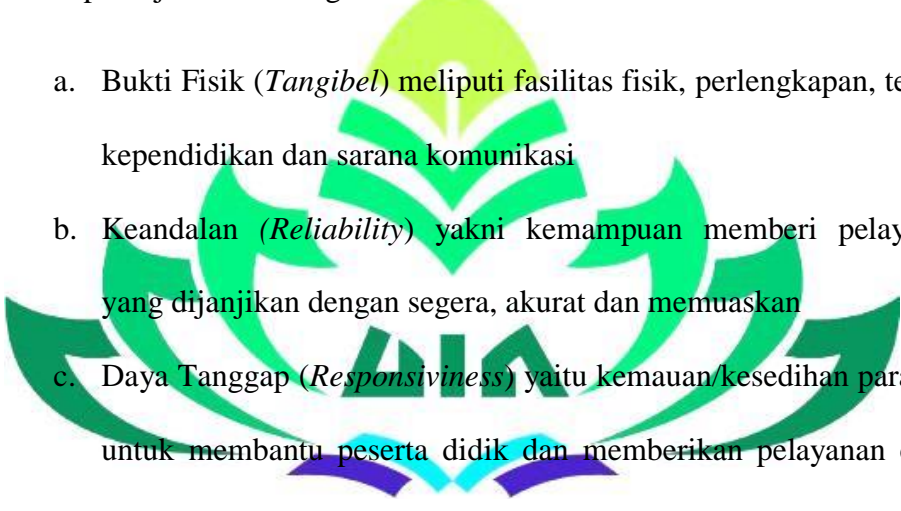
Dari penjelasan diatas dapat diuraikan bahwa mutu adalah produk barang atau jasa yang bersifat *absolute* dan relatif, mencerminkan tingginya harga penilaian barang dan jasa berdasarkan penilaian lembaga yang memproduksi.

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 pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan kualitas pelayanan

---

<sup>30</sup> Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramunita, dan Anis Mucktiany, *Penjaminan Mutu Sekolah*, Cet. 1 (Jakarta:PT.Bumi Aksara,2015) h.3

tersebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas yang diterima mereka dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 
- a. Bukti Fisik (*Tangibel*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan dan sarana komunikasi
  - b. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
  - c. Daya Tanggap (*Responsiviness*) yaitu kemauan/kesedihan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap
  - d. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya bebas dari bahaya dan keragu-raguan
  - e. Empati (*Empathy*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>31</sup>

Berdasarkan uraian diatas, bahwa pelayanan merupakan personal yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikan. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan

---

<sup>31</sup>Sri Minarti, Op. Cit, h.332-334

lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.<sup>32</sup>

## 2. Indikator Mutu Layanan Administrasi

Adapun Indikator dari Mutu Layanan Administrasi ini adalah sebagai berikut:

### 1) *Menghimpun*

Yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada sehingga siap untuk dipergunakan bila mana diperlukan.

### 2) *Mencatat*

Yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca dikirim dan disimpan.

### 3) *Mengelola*

Yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk ynag berguna.

### 4) *Menggandakan*

---

<sup>32</sup>Mujamil Qomar, Op. Cit, H.193

Kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat.

5) *Mengirim*

Yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak yang lain.

6) *Menyimpan*

Yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.<sup>33</sup>



Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa mutu layanan administrasi terbagai menjadi enam yaitu menghimpun, mencatat, mengelola, mengandakan, mengirim, menyimpan.

### **C. Organisasi Pengelolaan Surat Menyurat**

Dalam oerorganisasi surat menyurat akan dikenal petugas penghimpunan (penerima), penyortin, pencatat, pengarah, pengelola dan piñata arsip pembagian tugas penerima, penyortir, pencatat, pengarah, pengelola dan piñata berkas secara umum dalam mengurus surat masuk.

### **D. Pedoman Penataan Berkas Surat Dinas**

Penataan berkas surat dinas dalam organisasi atau lembaga merupakan bagian dari keseluruhan pengelolaan surat baik masuk maupun keluar. Penataan berkas surat ini mengarah ke penyimpanan dan merupakan kegiatan lanjutan setelah surat tersebut diselesaikan oleh satuan kerja

---

<sup>33</sup> M Daryanto, Op. Cit, h93-94

pengarah. Untuk tertibnya penyimpanan itu perlu diikuti cara-cara yang dituangkan dalam bentuk pedoman.

Menurut Uma Sekara yang dikutip oleh Sugiyono kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>34</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pedoman penataan berkas surat dinas adalah seluruh dari surat-surat yang masuk atau keluar.

Dalam rangka untuk menunjang kualitas pendidikan di madrasah diperlukan suatu bagian yang mendukung segala kegiatan yang di madrasah yaitu tata usaha sekolah/madrasah. Tata usaha adalah segenap rangkaian aktifitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim, dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi.

Tenaga tata usaha sekolah/madrasah mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), pelayanan dalam kegiatan operasional madrasah dan keuangan. Dari tugas tata usaha tersebut sangat berpengaruh terhadap kelangsungan pendidikan di suatu madrasah.

Kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah/madrasah, karena tata usaha sekolah/madrasah mempunyai peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan.

---

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2010) h.92

## E. Penelitian Relevan

Penelitian lain yang relevan dalam penelitian ini adalah:

Muhamad Sokowi Amin (2015) membahas tentang tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubbab Sayung Demak, hasil dari penelitian (1) perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di MTs Nahdlatusy Syubbab Sayung Demak dilakukan dengan proses sistematis, yaitu pengelolaan tata usaha melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan pelayanan sekolah. Perencanaan ini dibuat sesuai aspek-aspek kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidik, (2) pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubbab Sayung Demak yakni dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga nantinya prosesnya bisa berjalan dengan baik dan lancar.<sup>35</sup>

Desi Nurhikmahyanti dalam jurnal dengan berjudul “Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah di Man 1 Kota Mojokerto”, Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya, penelitian tersebut membahas tentang bidang-bidang tenaga administrasi yang mendukung meningkatkan mutu pelayanan sekolah, di antaranya:

---

<sup>35</sup> <http://eprints.walisongo.ac.id> Bandar Lampung, 18 pebuari 2019, pukul 19.22

bidang akademik, bidang kesiswaan, bidang personalia, bidang keuangan, bidang sarana & prasarana, dan bidang hubungan masyarakat.<sup>33</sup> Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis melakukan penelitian di tingkat Madrasah Ibtidaiyah yang di mana pada tingkat tersebut jarang terdapat bagian Tenaga Administrasi (Tata Usaha), dan tenaga administrasi di sekolah itu hanya terdapat 3 bidang, yaitu: bidang pendidikan & pengajaran, bidang keuangan & kepegawaian, dan bidang umum.<sup>36</sup>

Rita Syeptia Dewi Lingga (2013) membahas tentang pelaksanaan pelayanan prima pegawai tata usaha studi kasus di SMA Negeri 3 Tanjung Pinang. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima pegawai tata usaha (studi kasus SMA Negeri 3 Tanjung Pinang) pada dasarnya telah berjalan dengan baik. Namun masih terdapat hambatan didalam indikator (*attention*).maka penulis memberi saran yaitu untuk lebih meningkatkan perhatian (*attention*). Supaya kedepannya pelaksaannya menjadi lebih baik.<sup>37</sup>

Dari hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya diatas, terdapat perbedaan dari objek penelitian, tempat penelitian, subjek penelitian dan waktu penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh melalui prapenelitian dan hasil penelitian sebelumnya sebagaimana penulis

---

<sup>36</sup><https://media.neliti.com> Bandar Lampung, 18 Pebuari, Pukul 19.22

<sup>37</sup><http://jurnal.umrah.ac.id> Bandar Lampung , 18 Pebuari 2019, pukul 19.22

paparkan diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung” sehingga diperpleh gambaran yang lebih jelas.

#### **F. Kerangka Berfikir**

Dalam rangka untuk menunjang kualitas pendidikan di MTs diperlukan suatu bagian yang penting untuk mendukung segala kegiatan yang ada di madrasah, yaitu tata usaha sekolah. Tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan untuk keterangan untuk keperluan suatu organisasi sekolah.

Tenaga tata usaha sekolah mempunyai tugas dalam surat menyurat pelayanan dalam kegiatan operasional sekolah dan keuangan. tugas tata usaha sangat berpengaruh terhadap kelangsungan pendidikan di suatu sekolah/madrasah.

Kinerja tata usaha ialah merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap mutu suatu madrasah. Oleh karena itu tata usaha sekolah/madrasah mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan suatu mutu pelayanan di madrasah

Mutu layanan administrasi adalah suatu aktivitas dalam suatu bidang administrasi pendidikan yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) terjadi akibat adanya salah satu interaksi antara konsumen atau



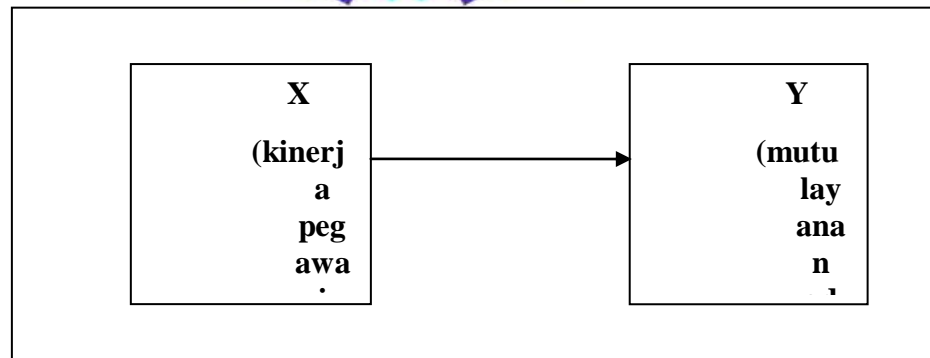
pelanggan dengan pegawai tata usaha sesuai dengan suatu kebutuhan pelanggan.

Makin baik kinerja pegawai tata usaha maka makin baik pula mutu layanan administara.

Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

X= Kinerja Tata Usaha

Y= Mutu Layanan Administrasi



Gambar: 01 Kerangka Berfikir Penelitian Hubungan Kinertja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi

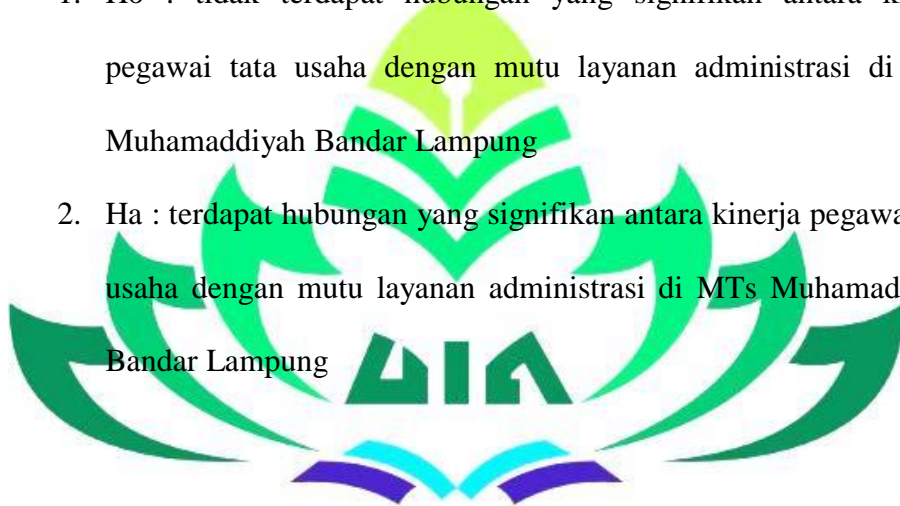
### **G. Hipotesis Penelitian**

Menurut sugiyono, hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Dikaitkan sementara karena jawab yang diberikan baru didasarkan pada teoriyang relevan, belum didasari pada fakta-fakta .

Dapat diuraikan rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi?”.

1. Ho : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di MTs Muhamaddiyah Bandar Lampung

2. Ha : terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di MTs Muhamaddiyah Bandar Lampung



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan dalam mencapai tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini. Maka, tidak terlepas dari metode yang akan dipakai penelitian ini menggunakan metode angket dalam pengumpulan data. Instrument yang digunakan dalam pengumpulan data adalah angket Kinerja Pegawai Tata Usaha serta angket Mutu Layanan Administrasi.

Metode adalah cara atau teknik yang tepat untuk melakukan sesuatu penelitian. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk menemukan, mengembangkan, menganalisis dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan suatu data pengetahuan dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>38</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa metode adalah cara atau bisa disebut juga dengan teknik yang tepat untuk pengambilan suatu data penelitian.

---

<sup>38</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi penelitian*, (Jakarta: Bumi Askara, 2015) h.1

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan atau *surve*, dimana penelitian ini dilakukan di lokasi MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung dengan mengambil data-data yang mengenai Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi.

### 2. Sifat Penelitian

Adapun sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif seperti yang dikemukakan Suharsimi, yaitu: “Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya”.<sup>39</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sifat penelitian adalah penelitian yang menggunakan angka mulai dari kita mengumpulkan suatu data penelitian sampai ke hasil akhir penelitian.

### 3. Desain Penelitian

Penelitian ini digolongkan kedalam penelitian korelasi atau penelitian korelasional, dimana penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi terhadap data yang memang sudah ada.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara) h12

<sup>40</sup>*Ibid*, h.4

Penjelasan di atas dapat dipahami bahwa desain penelitian adalah penelitian yang menggunakan dua variabel atau lebih, dalam melakukan penelitian tanpa adanya manipulasi dan data yang diambil benar-bener ada.

## **B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

### 1. Populasi

Yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.<sup>41</sup>

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Pegawai tatusaha di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung yang berjumlah 3 orang
2. Semua guru bidang studi di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung yang berjumlah 32 orang

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan suatu objek dalam meneliti suatu elemen yang ada di wilayah yang akan diteliti, populasi yang diambil seluruh pegawai tata usaha dan semua guru bidang studi yang berjumlah 35 orang.

---

<sup>41</sup>*Ibid*, h.130

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagai atau wakil populasi yang diteliti,<sup>42</sup> menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).<sup>43</sup>

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif.

## 3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah cara atau teknik pengambilan sampel.<sup>44</sup> Dalam pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh, atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.<sup>45</sup>

---

<sup>42</sup>SuharsimiArikunto, Op.Cit, h.131

<sup>43</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012) h.62

<sup>44</sup>SuharminArikunto, Op. Cit, h.133

<sup>45</sup>Sugiyono, Op. Cit, h.120

Dari penjelasan di atas dapat diuraikan bahwa teknik sampling adalah cara kita untuk mengambil sampel dalam penelitian, dalam penelitian pengambilan sampling harus dilakukan benar-benar sehingga dapat memperoleh sampling yang benar.

Teknik pengambilan sampel yaitu:

*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, *simple random sampling* (sampel acak) *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, *sampling area* (sampling menurut daerah).<sup>46</sup>

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa teknik pengambilan sampel penulis menggunakan *Probability sampling* karena *Probability sampling* adalah teknik yang memberikan peluang bagi setiap unsur populasi yang ada.

### **C. Metode Pengumpulan Data**

Dalam proses pengumpulan data lapangan, peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

---

<sup>46</sup>Sugiyono, Op. Cit, h.120-122

## 1. Metode Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diminta jawabannya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penelitian atau dengan pasti variable yang akan diukur dari tahapan yang bila diharapkan dari responden.

Ditinjau dari penyampainnya metode ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Questioner langsung, yakni apabila daftar pertanyaan dikirim langsung kepada orang yang ingin diminta pendapat dan di minta menceritakan tentang keadaan dirinya.
2. Questioner tidak langsung, yakni apabila daftar pertanyaan tidak dikirim kepada seseorang yang diminta menceritakan tentang keadaan orang lain.

Pendapat diatas, maka penulis memakai metode questioner tidak langsung, dikarenakan questioner yang penulis buat untuk kepala tata usaha dan guru maka kuisisioner ditunjukkan kepada guru. Angket diajukan untuk mengambil data sampel dari keseluruhan populasi.

Penulis menyebarkan angket secara tidak langsung ditunjukkan kepada kepala tata usaha dan guru MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung diajukan untuk mengambil data sampel dari keseluruhan populasi.



Dalam penelitian ini penulis menggunakan 20 butir soal instrumen yang dijadikan angket peneliti dalam variabel X dan 20 butir soal instrumen dalam variabel Y dengan menggunakan skala likert yang berisi 5 pilihan jawaban terdapat didalam pertanyaan-pertanyaan yang diajukan

Penjelasan di atas dapat diuraikan bahwa metode kusioner (angket) ialah suatu penelitian yang memberikn pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada narasumber untuk diminta jawabannya.

## 2. Metode Observasi

Observasi adalah sebagai pengamat dan penulis secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsung peristiwa. Dari proses pelaksanaan pengumpulan data observasi dapat dibedakan menjadi participant observasi (observasi berperan serta) dan non observasi participant observasi yaitu penelitian terlibat dengan kegiatan orang yang sedang diamati, dan yang sedang digunakan sebagai sumber data penelitian. Berkenaan dengan kegiatan observasi tersebut, penulis terlibat langsung dengan objek yang diteliti dengan mencatat secara langsung hal-hal yang berkaitan dengan penelitian seperti observasi terhadap Kepala tata usaha yang ada di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung terhadap mutu

layanan administrasi yang ada di MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung.

Observasi awal yang dilakukan di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung pada tanggal 16 Januari 2019. Bahwasanya kinerja pegawai tata usaha di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik. Namun pelayanan administrasi ketatausahaan yang ada di MTs Bandar Lampung masih terdapat kekurangan seperti: pelayanan yang cepat tanggap oleh staf tata usaha dalam membantu dan memberikan informasi.

### 3. Metode Dokumentasi

Cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lainnya yang berhubungan dengan masalah-masalah.<sup>47</sup>

Dari penjelasan diatas dapat diuraikan bahwa metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melalui pengumpulan data. Dan juga termasuk buku tentang pendapat, teori, dalil yang terdapat masalah.

---

<sup>47</sup> M Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rimeka Cipta, 2010)

## **D. Definisi Operasional**

Definisi operasional dimaksudkan untuk menjelaskan variabel yang sedang diteliti. Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai tata usaha dalam menjalankan tugas administrasi terhadap mutu layanan administrasi.

### **1. Definisi Operasional**

- a. Kinerja Pegawai Tata Usaha (X) adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi.
- b. Mutu Layanan Administrasi (Y) adalah suatu aktivitas dalam bidang administrasi pendidikan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen.

## **E. Instrumen Penelitian**

### **a. Uji Validasi**

Uji validasi digunakan untuk validitas instrument. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan menggunakan instrumen yang valid reliable dalam mengumpulkan

data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.<sup>48</sup>

Pengujian validasi dilakukan dengan membagi kuisioner kepada 5 responden, dimana kuisioner berisi 20 butir pertanyaan untuk kinerja pegawai tata usaha dan 20 butir pertanyaan untuk mutu layanan administrasi. Hasil jawaban responden diolah menggunakan bantuan *Microsoft Excel* dan program software SPSS dengan menggunakan uji korelasi *Produce Moment Pearson* dan skala *Alpha Cronbach*, dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi *Produce Moment*  $> 0,3$  dan dikatakan reliabel jika nilai *alpha*  $> 0,6$ .

#### b. Uji Reliabilitas

Secara umum, reliabilitas diartikan sebagai sesuatu hal yang dapat dipercaya atau keadaan dapat dipercaya, reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Instrument yang tidak baik akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup>Sugiyono, Op.Cit, h178

<sup>49</sup>SuharsiminArikunto, Op. Cit, h.178

Untuk menghitung realibitas jika nilai  $r_a \geq 0,6$  maka dikatan keseluruhan data tersebut sudah relibilitas. Jika uji realibitas dengan metodologi Alpha Cronbach ( $r_a$ ) menunjukn nilainya ( $r_a < 0,6$ ) maka dikatan instrument penelitian tersebut tidak reliabel.

Perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Dengan:

$r_{11}$  : Reliabilitas instrumen.

$K$  : Banyaknya butir pertanyaan.

$\sum s_i^2$  :Jumlah varians skortiap-tiap item.

$S_t^2$  : Varians total.

1 : Bilangan konstanta.

## F. Uji Normalitas dan Uji iHomogenitas

### 1. Uji Normalitas

Tujuan dilakuannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah sampel data berdistribusi normal atau tidak.<sup>50</sup> Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 16. Dalam penelitaian ini uji normalitas digunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, kriterianya adalah signifikansi untuk uji dua sisi hasil penghitungan lebih besar 0,05 berarti berdistribusi normal.

---

<sup>50</sup> Syofian Siregar, *Statistik Paramentrik Untuk Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Askara, 2014) h.153

Signifikasi metode kolmogorov sminrov menggunakan table pembanding kolmogorov sminrov sebagai berikut:

No	$X_i$	$Z = \frac{X_i - \bar{X}}{SD}$	$F_T$	$F_S$	$ F_T - F_S $
1					
2					
3					
dst					

Keterangan :

$X_i$  = Angka pada data

$Z$  = Transformasi dari angka ke notasi pada distribusi normal

$F_T$  = Probabilitas kumulatif normal

$F_S$  = Probabilitas kumulatif empiris

$F_T$  = kumulatif proporsi luasan kurva normal berdasarkan notasi  $Z_i$ , dihitung dari luasan kurva mulai dari ujung kiri kurva sampai dengan titik

## 2. Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas bertujuan untuk apakah objek yang diteliti mempunyai variasi yang sama.<sup>51</sup> Uji homogenistik dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 16. Kriterianya adalah signifikasi untuk

---

<sup>51</sup> *Ibid*, h.167

uji hasil penghitungan lebih besar dari 0,05 berarti berdistribusi homogen.

Uji homogenitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji homogenitas dua varians atau uji barlett dengan rumus sebagai berikut:

1. Hipotesis

$$H_2 : a_1^2 = a_2^2 = \dots = a_k^2$$

$H_1$  : paling sedikit dua  $a_k^2$  yang tidak sama

2. Tingkat signifikansi,  $\alpha = 0,05$

3. Statistic uji

$$X^2 = \frac{2,303}{c} [f \log RKG - \sum_{j=1}^k f_j \log s_j^2]$$

Dengan  $X^2 \sim X_{\alpha, k-1}^2$

Dimana :

$k$  = cacah populasi

$N$  = banyaknya seluruh nilai (ukuran)

$n_j$  = banyaknya nilai (ukuran) sampel ke- $j$  = ukuran sampel ke- $j$

$f_j = n_j - 1$  = derajat kebebasan untuk  $s_j^2$ ;  $j = 1, 2, \dots, k$

$f = N - k = \sum_{j=1}^k f_j$  = derajat kebebasan untuk RKG

## G. Teknik Analisis Data

1. Manfaat teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik bagi pengembangan pegawai tata usaha dalam melakukan pelayanana

administrasi dan bias dijadikan bahan acuan bagi peneliti jenis yang akan dilakukan dikemudian hari.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis, untuk menambah wawasan mengenai proses pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha.
- b. Bagi sekolah dapat digunakan salah satu acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha.
- c. Bagi peneliltlain, Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan atau perbandingan dalam melakukan penelitian serupa dimasa akan datang.

terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, antara lain: sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, sangat tidak puas.

Untuk menganalisis suatu data yang diperoleh dalam penelitian menggunakan analisis stastik korelasional dimana peneliti akan mengnguakan rumus prouct moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \times Y - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan

$r_{xy}$  = angka indeks korelasi “r” product moment

N = Number of casses

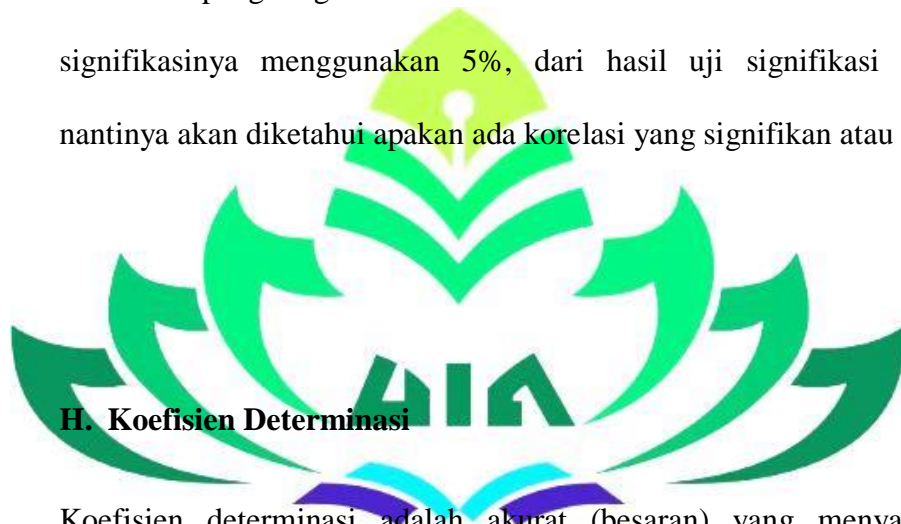
$\sum XY$  = Jumlah perkalian antara skor X dan Y



$\Sigma X$  = Jumlah seluruh skor X

$\Sigma Y$  = Jumlah seluruh skor Y<sup>52</sup>

Hasil dari pengitungan dari rumus diatas kemudian akan dicari taraf signifikasinya menggunakan 5%, dari hasil uji signifikasi itulah nantinya akan diketahui apakah ada korelasi yang signifikan atau tidak.



#### H. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah akurat (besaran) yang menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk (%). Selain itu koefisien determinasi merupakan besaran untuk menunjukkan seberapa besar persentase keragaman variable terikat (Y) yang dapat dijelaskan oleh keragaman variabel (X) atau dengan kata lain sebesar X dapat memberikan kontribusi terhadap Y.

Nilai koefisien determinan dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan

KP : Koefisien Determinan

r : Koefisien Korelasi

---

<sup>52</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012) h.228

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penelitian akan membahas tentang hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan di MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung. sehubungan telah selesainya yang peneliti lakukan, maka berikut ini peneliti mengemukakan data data lapangan yang perlu untuk dijadikan laporan, yaitu sebagai berikut :

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

##### **1. Sejarah Singkat MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung**

MTs Muhammadiyah Sukarame merupakan lembaga pendidikan formal yang didirikan oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Bandar Lampung pada tahun 1990, di atas lahan seluas 6000 m<sup>2</sup> memanfaatkan tanah wakaf dari Bapak H. Djamsari yang terletak di Jl. P. Sangiang Sukarame, Bandar Lampung. Dan mulai beroperasi pada tahun 1991, Madrasah Tsanawiyah Muhammadiyah ini secara historis tidak dapat dipisahkan dengan yayasan Panti Asuhan Budi Mulya Muhammadiyah yang lebih dahulu berdiri, yaitu pada tahun 1988, demi untuk menunjang dan memenuhi kebutuhan pendidikan lanjutan para anak asuh di lingkungan yayasan tersebut, meskipun pada akhirnya Madrasah itu berkembang dimana peserta didiknya bukan hanya berasal dari Panti Asuhan Budi Mulya saja, melainkan dari masyarakat luas.

Peningkatan mutu pendidikan selalu menjadi prioritas Madrasah, baik peningkatan secara kualitas ataupun secara kuantitas. Hal ini disebabkan

karena adanya dorongan kuat dari pengelola sekolah untuk mampu bersaing dengan sekolah-sekolah lain yang lebih dulu berdiri dan selalu berlomba dalam meningkatnya kualitas sekolahnya. Faktor lainnya adalah adanya tuntutan masyarakat yang mendambakan adanya sekolah yang berbasis madrasah (MTs) yang tidak jauh dari tempat tinggal warga sekitar, sehingga tidak menyulitkan pendidikan anak-anaknya.

Adapun tujuan utama didirikannya MTs Muhammadiyah Sukarame adalah:

1. Untuk memberikan kesempatan belajar ilmu agama kepada lapisan masyarakat.
2. Mencetak dan mendidik manusia menjadi muslim dan mukmin yang baik.
3. Ikut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.
4. Merupakan alat perjuangan dibidang pendidikan.

Perkembangan MTs Muhammadiyah sejak awal berdirinya mengalami pasang surut dalam hal kuantitas peserta didik, hal ini disebabkan jumlah peserta didik yang tidak stabil sehingga dalam perjalanannya dalam kurun waktu kurang lebih lima tahun MTs Muhammadiyah memiliki lulusan 102 orang alumni. Hal inilah yang kemudian mendorong Majelis Pendidikan Dasar dan Menengah kota Bandar Lampung mengadakan perombakan pengelola sekolah, yang mana mulai tahun 1997 dipegang oleh Bapak Suradijo, S.Pd. Kemudian pada priode 2009-2014 Bapak Darlisman terpilih dan diberi amanah untuk menjadi Kepala Madrasah. harapanya adalah dengan kepemimpinan yang baru ini mampu memberikan angin segar untuk

kemajuan madrasah dan dalam perjalananya dapat meningkatkan kegiatan belajar mengajar dan mampu bersaing serta kompetitif dengan sekolah lain.

Adapun orang-orang yang pernah memimpin atau menjadi Kepala Sekolah di MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung adalah sebagai berikut:



**Tabel 2**  
**Pimpinan atau Kepala MTs Muhammadiyah**  
**Sukarame Bandar Lampung**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>MASA JABATAN</b>
<b>1</b>	<b>SUWARNO</b>	<b>1990</b>
<b>2</b>	<b>BURDA'I PULUNGAN, AK</b>	<b>1990 – 1991</b>
<b>3</b>	<b>DRS. M. SOEDJA'IE DJ</b>	<b>1992 – 1994</b>
<b>4</b>	<b>DRS. T. HADI SUCIPTO</b>	<b>1994 – 2003</b>
<b>5</b>	<b>DRS. MUH. NACHROWI</b>	<b>2003 – 2005</b>
<b>6</b>	<b>SURADIJO AS, S.PD</b>	<b>2005 – 2009</b>
<b>7</b>	<b>DARLISMAN, S.PD</b>	<b>2009 – 2013</b>
<b>8</b>	<b>H Aidir, M.PD.I</b>	<b>2013 – 2017</b>
<b>9</b>	<b>H Aidir, M.PD.I (periode 2)</b>	<b>2017 – Sekarang</b>

*Sumber: Dokumentasi MTs Muhammadiyah Sukarame  
BandarLampung*

## 2. Keadaan Sarana dan Prasarana MTS Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung

Sarana dan prasaana yang terdapat di MTs Muhammadiyah sukarame Bandar Lampung cukup memadai untuk fasilitas para peserta didik dalam pelaksanaan pendidikan intra dan ekstrakurikuler madrasah.

**Tabel 3**

### Daftar Sarana dan Prasarana MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung

NO	Sarana Dan Prasarana	Jumlah
1.	RuangBelajarTeori	6
2.	RuangKepalaSekolah	1
3.	Ruang Guru	1
4.	Ruang Tata Usaha	1
5.	RuangPerpustakaan	1
6.	Lap. Olahraga	1
7.	Lab. Komputer	1
8.	Lab. IPA	1
9.	Masjid	1
Total JumlahRuangan		14

*Sumber: Dokumentasi MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung*

### 3. Letak Geografis MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung

MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung terletak di Jl. P. Sangiang Sukarame Bandar Lampung. Kode pos 35131.

### 4. Keadaan Pendidik dan Karyawan MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung

Dalam sebuah proses belajar mengajar, tentunya tidak terlepas dari adanya tenaga pengajar sebagai penggerak atau motivator bagi peserta didik itu sendiri, sehingga materi yang disampaikan dapat tercapai dengan baik. Terkait dengan hal tersebut, maka MTS Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung juga memiliki tenaga pengajar. Untuk lebih jelasnya lihat tabel dibawah ini.

**Tabel 4**

**Keadaan Pendidik dan Staf MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung Tahun Ajaran 2018/2019**

	<b>NAMA</b>		<b>BIDANG STUDI YANG DIAJARKAN</b>	<b>JABATAN</b>
	Haidir, M.Pd.I		Akidah Akhlak	Kepala Madrasah
	Sari Irawati, S.Pd		Bahasa Inggris	GTY
	Dwi Asmaning Ayu, S.Pd		IPA	Waka Kesis

				waan
	Admin, S.Pd		Akidah Akhlak	Waka Kurikulum
	Kumaedi, S.Pd.I		Alqur'an & Hadits	Guru DPK
	Hevi Hellen Sofia, S.Pd.I		Bahasa Indonesia	Bendahara Madrasah
	Siti Komariah, S.Pd		IPA	Guru DPK
	Sugiyem, S.Pd.I		Prakarya	GTY
	Drs. Suryani		Fiqh	GTY
	Rohani, S.Pd.I		Bahasa Arab	GTY
	Defi Afrika, S.Pd		Matematika	GTY
	Sulyana, S.Pd.I		Kewarganegaraan	GTY
	Chen Pria Darsini, S.Pd.I		IPS	GTY
	Eliyana, A.md		Tinkom	GTY
	Purwaningsih, S.Pd.I		Seni & Budaya	GTY
	Supriyanti, S.Pd.I		SKI	GTY
	Eva Yenani, S.Pd		IPA	GTY
	Beni Setiawan, S.Pd		Akidah Akhlak	GTY
	Kamalludin Perkasa		Tahfidz	GTY
	M. Al Mufarridun A, S.Pd		Tahfidz	GTT
	Hesti Irmasari, S.Pd		Bahasa Indonesia	GTT
	Diah Ayu Septiani, S.Pd		Bahasa Inggris	GTT
	Rico Yulianto, S.Pd		PJOK	GTT

	Randi Tirta Saputra, S.Pd		PJOK	GTT
	Deksa Ira Lindriyati, S.Pd		Fiqih, Akidah Akhlak	GTT
	Lulu Khusnul Khotimah, S.Pd		Matematika	GTT
	Fitri Nurlita, S.Pd		IPS	GTT
	Kukuh Prasetyo, S.Pd		B.Arab, Akidah Akhlak	GTT
	Nur Afni Destia Fani, S.Pd		PKN	GTT
	Agus Salim, S.Pd		SBK	GTT
	Yunita Verawaty, S.Pd		BK	GTT
	Rosdiana		Kaur Tata Usaha	GTY
	Novita Sulistiani, SE		Tinkom	GTY
	Dasa Mudia, S.Pd		Staff Tata Usaha	Staff Tata Usaha
	Indah Meriyani, S.Pd		Staff Tata Usaha	GTT

*Sumber: Dokumentasi MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung 2018/2019*

Dari data diatas karyawan dan lembaga pendidik mayoritas sudah menyanggah gelar S1 yang sesuai dengan keahlian mata pelajaran dan tugas yang dibutuhkan oleh madrasah.



**5. Keadaan Peserta Didik MTS Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung**

Jumlah peserta didik MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung pada tahun 2017/2018 berjumlah 154 orang, terdiri dari 88 laki-laki dan 66 perempuan.

**6. Keadaan Peserta Didik MTS Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung**

Jumlah peserta didik MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung pada tahun 2017/2018 berjumlah 154 orang, terdiri dari 88 laki-laki dan 66 perempuan

**. Tabel 5**

**Keadaan Peserta Didik MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung**

NO	Kelas	Peserta Didik		Jumlah
		Laki – Laki	Perempuan	
1	VII A	17	14	31
2	VII B	17	14	31
3	VIII A	11	8	19
4	VIII B	12	8	20
5	IX A	16	10	26

6	IX B	15	12	27
<b>Jumlah Keseluruhan</b>				<b>154</b>

*Sumber: Dokumentasi MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung*

## 7. Visi Misi dan Tujuan MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung

Visi dan misi madrasah MTs muhammadiyah sukarame bandar lampung adalah sebagai berikut:

a. Visi Madrasah : **“UNGGUL DALAM PRESTASI TELADAN DALAM AKHLAQUL KARIMAH.”**

b. Misi Madrasah:

1. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan efektif kepada siswa
2. Mendorong kemampuan dan peningkatan professional guru
3. Mengaktifkan sholat berjamaah pada siswa dan guru
4. Menerapkan pembinaan kesiswaan secara intensif dan berkesinambungan
5. Meningkatkan kemampuan serta pemahaman baca tulis Al Qur'an
6. Meningkatkan penguasaan bahasa Arab dan Inggris
7. Pembinaan siswa dalam berbagai cabang olah raga untuk mendapatkan juara

8. Meningkatkan keterampilan siswa dalam bidang kesenian sesuai bakat masing -masing.

c. Tujuan Madrasah

Bertolak dari visi dan misi diatas tujuan yang ingin dicapai Madrasah Tsanawiyah Muhammadiyah untuk 5 tahun ke depan adalah:

1. Nilai STK lulusan pada rentang sedang
2. Lulusan di terima di SMA/SMK Negeri meningkat menjadi 20%
3. Dapat menjadi imam sholat 5 waktu
4. Lulusan dapat membaca Al Qur'an dengan benar
5. Lulusan dapat menjadi mandiri
6. Lulusan berguna di dalam masyarakat

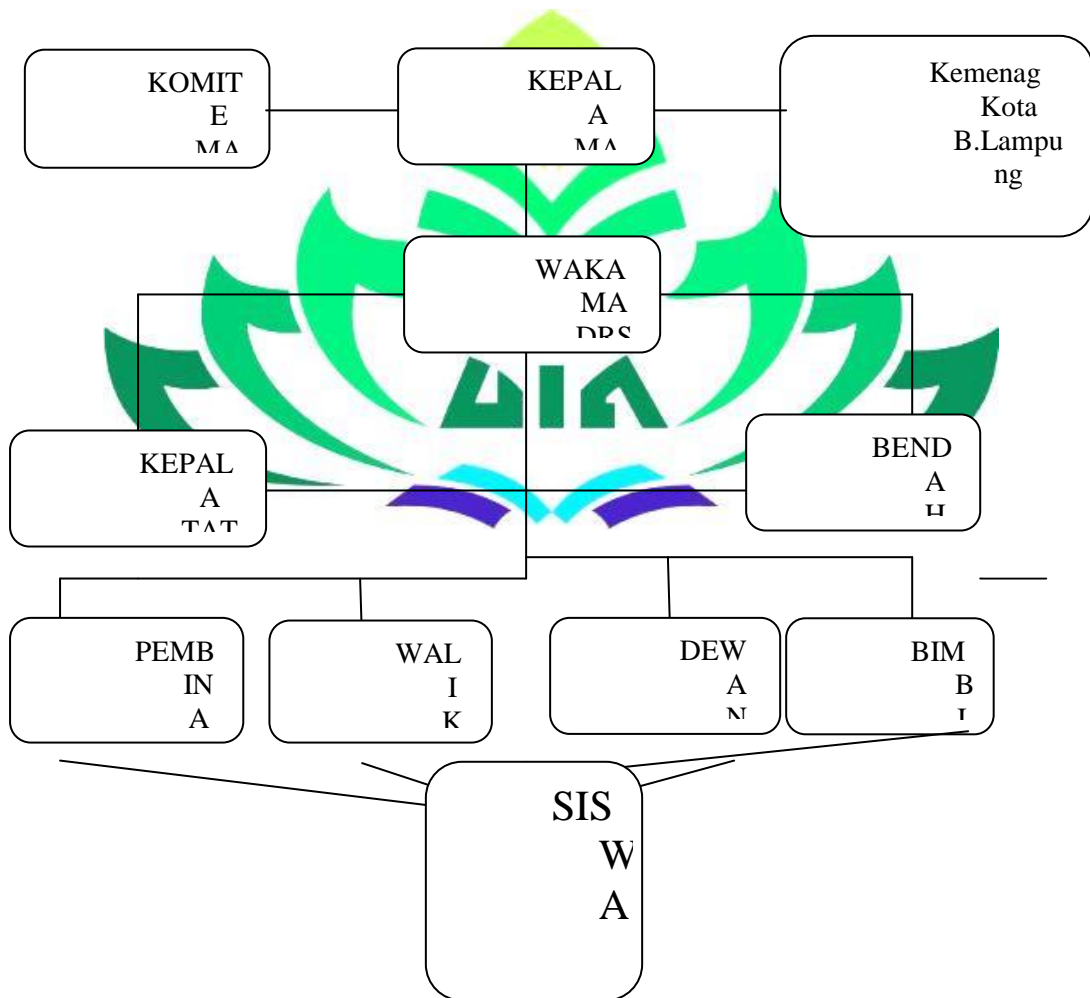
**7. Struktur Organisasi MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar**

**Lampung**

**Tabel .6**

**Struktur Organisasi MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar**

**Lampung**



**B. Penyajian Data Lapangan**

**1. Uji Validitas dan Reabilitas**

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur Yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Sedangkan

uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistenan suatu alat ukur/instrument. Hasil validitas dan reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut :

**a. Uji Validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha**

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha**

Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Toral Correltion	r Tabel	Keteangan
1	0,771	0,35	Valid
2	0,835	0,35	Valid
3	0,614	0,35	Valid
4	0,853	0,35	Valid
5	0,839	0,35	Valid
6	0,673	0,35	Valid
7	0,755	0,35	Valid
8	0,912	0,35	Valid
9	0,767	0,35	Valid
10	0,750	0,35	Valid
11	0,690	0,35	Valid
12	0,689	0,35	Valid
13	0,561	0,35	Valid
14	0,806	0,35	Valid
15	0,777	0,35	Valid
16	0,802	0,35	Valid

17	0,788	0,35	Valid
18	0,811	0,35	Valid
19	0,522	0,35	Valid
20	0,540	0,35	Valid

SUMBER DATA : *OUTOUT SPSS, yang diolah, 2019*

**a. Uji Validitas Mutu Layanan Administrasi**

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Validitas Mutu Layanan Administrasi**

Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Toral Correltion	r Tabel	Keteangan
1	0,514	0,35	Valid
2	0,555	0,35	Valid
3	0,622	0,35	Valid
4	0,510	0,35	Valid
5	0,423	0,35	Valid
6	0,386	0,35	Valid
7	0,467	0,35	Valid
8	0,761	0,35	Valid
9	0,642	0,35	Valid
10	0,747	0,35	Valid
11	0,867	0,35	Valid
12	0,491	0,35	Valid
13	0,525	0,35	Valid
14	0,729	0,35	Valid

15	0,396	0,35	Valid
16	0,410	0,35	Valid
17	0,536	0,35	Valid
18	0,553	0,35	Valid
19	0,622	0,35	Valid
20	0,622	0,35	Valid

SUMBER DATA : *OUTPUT SPSS, yang diolah, 2019*

Dari hasil analisis diatas masing-masing item pertanyaan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,35), dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan Valid. Dapat dipergunakan untuk menggali data penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 9**

### Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
9.55	20

SUMBER DATA : *OUTPUT SPSS 16 YANG Diolah, 2019*

**Tabel 10**

### Hasil Uji Reliabilitas Mutu Layanan Administrasi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
8.65	20

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan program SPSS koefisien *Alpha Cronbach* yang diperoleh sebesar 0,955. Hal ini sudah sesuai dengan kriteria pengujian karena nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari nilai *Alpha* hitung (0,955 > 0,6) sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa alat ukur pada penelitian ini sudah reliabel atau konsisten. Hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel (X) Kinerja Pegawai Tata Usaha yaitu sebesar 0,955 dan variabel (Y) Mutu Layanan Administrasi yaitu sebesar 0,865 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel karena nilai *Alpha* hitungnya > 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur pada penelitian ini mampu mengukur konsistensi item kuesioner kinerja Pegawai tata usaha dan Mutu Layanan Administrasi.

### 3. Uji Normalitas dan Uji Homogenitas

#### a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, dengan mengacu pada kriteria signifikansi untuk uji dua sisi hasil perhitungan lebih besar dari 0,05 berarti berdistribusi normal. Perhitungan uji normalitas instrumen kinerja Pegawai tata usaha dan Mutu layanan Administrasi dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov disajikan dalam tabel berikut:



**Tabel 11**  
**Hasil uji kologorov-smirnov**

	Unstandardized Residual	
N	20	
Normal Parameters <sup>ab</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviatio	7.64613536
Most Extreme Differences	Absolute	.189
	Positive	.189
	Negative	-.161
Kolmogorov-Smirnov	.846	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.472	

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

a. Test distribution is Normal

Berdasarkan table diatas nilai signifikan i Asymp. Sig sebesar 0,472 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov sminrov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**4. Uji Homogenitas**

Pengujian homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah objek yang diteliti mempunyai pariasi yang sama, dalam penelitian ini untuk mengetahui homogen atau tidaknya variable X dan variable Y penulis menggunakan SPSS yang disajikan pada table berikut

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Homogenitas**  
**Test of Homogeneity of Variances**

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.35	1	38	7.15

Berdasarkan dari uji homogenitas diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikanya adalah sebesar 0,7.15, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi mempunyai variasi yang sama (distribusi homogen).

## 5. Uji Hipotesis

Setelah angket di rumuskan selanjutnya adalah uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi.

Dalam persiapan yang diperlukan dalam analisis data dengan menjelaskan data yang diperoleh dari sampel penelitian dengan menggabungkan data variable bebas X Kinerja Pegawai Tata Usaha dan menggabungkan data variable Y terikat Mutu Layanan Administrasi. Setelah data dipersiapkan kemudian data dianalisis diproses dalam table kerja korelasi

Untuk mencari korelasi atau hubungan ( $r$ ) dari kedua variable diatas maka diperlukan langkah memasukan data X dan Y kedalam table kerja korelasi yang dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 13**  
**Kinerja Korelasional Antara Variabel X Kinerja Pegawai**  
**Tata Usaha**  
**Dengan Variabel Y Mutu Layanan Administrasi**

No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	73	80	5329	6400	5840
2	67	77	4489	5929	5159
3	74	81	5476	6561	5994
4	72	76	5184	5776	5472
5	74	90	5476	8100	6660
6	78	97	6084	9409	7566
7	68	72	4624	5184	4896
8	65	73	4225	5329	4745
9	72	74	5184	5476	5328
10	69	78	4761	6084	5382
11	65	74	4225	5476	4810
12	72	79	5184	6241	5688
13	65	74	4225	5476	4810
14	73	80	5329	6400	5840
15	72	78	5184	6084	5616
16	78	80	6084	6400	6240
17	96	93	9216	8649	8928
18	65	74	4225	5476	4810
19	69	77	4761	5929	5313
20	72	75	5184	5625	5400
20	1439	1582	104449	126004	114497

Pada tabel terlihat bahwa r hitung N20 s

$$\sum X \times 1439 (\sum Y 1582 \sum X^2 104449 \sum Y^2 126004 XY 114497)$$

diketahui:

$$r^{xy} = \frac{20.114497 - (1585)(1439)}{\sqrt{[20.126004 - (1582)] [20.104449 - (1439)^2]}}$$

$$r^{xy} = \frac{2289940 - 2276498}{\sqrt{[2520080 - 2502724] [2088980 - 2070721]}}$$

$$r^{xy} = 13442$$

$$\sqrt{[17356] [18259]}$$

$$r^{xy} = 13442$$

$$17801$$

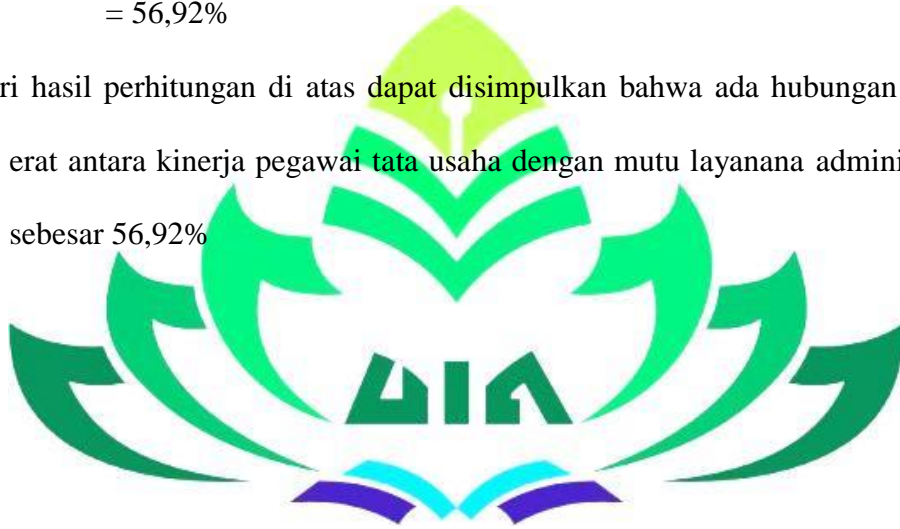
$$r^{xy} = 0,755$$

jadi hipotesis dari Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan administrasi adalah sekitar 0,755 hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung.

## 6. Koefisien Determinasi

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100 \% \\ &= (0,755^2) \times 100\% \\ &= 56,92\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang erat antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi sebesar 56,92%



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah didapatkan oleh peneliti tentang hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. sudah cukup baik antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung.
2. Berdasarkan hasil korelasi diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi dengan koefisien pearson correlation sebesar 0,755 yang berarti hubungan tersebut kuat, dengan koefisien determinasi sebesar 56,92%
3. dari hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan apabila mutu layanan administrasi berjalan baik, maka baik juga kinerja pegawai tata usahanya.

## B. Saran

Dari kesimpulan tersebut maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pegawai tata usaha MTs Muhamaddiyag Sukarame Bandar Lampung agar lebih meningkatkan kinerja dan mutu layanan supaya memberikan kepuasa terhadap semua yang ada di lingkungan MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung.
2. Sebaiknya kepala sekolah dan guru-guru yang ada di MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung mengembangkan dan mengevaluasi pelayanan tata usaha supaya dapat berjalan dengan baik dan lancer sesuai dengan tujuan.
3. Sebaiknya pegawai tata usaha mendapat kan pelatihan supaya kinerja pegawai tata usaha lebih baik lagi agar dapat meningkatkan kualitas mutu layanan administrasi di MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Dministrasi Di Sekolah,*Jurnal Al-Idarah*, Vol. 7 No. 1 ( Juni 2017 )
- Ismaya Bambang, *Pengelolaan Pendidikan*, Bandung; Refika Aditama, 2015
- Narbuko Cholid dan Achmadi Abu, *Metodologi penelitian*, Jakarta: Bumi Askara, 2015
- Kasan, *Teori dan Aplikasi Administrasi*, Jakarta: Studia Press, 2006
- Daryanto M, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: PT Asdi Mahasatnya, 2006
- Daryanto M, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010
- Qomar Mujamil, *Manajemen Pendidikan Islam*, Jakarta:Erlangga, 2007
- Muhyadi, “Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Jurnal Tenaga Kependidikan* vol 43, No. 1 Mei 2013
- Aedi Nur, *Manajemen Pendidikan dan tenaga pendidikan*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016
- Observasi Awal dengan bapak Desa Mudia SP.d selaku kepala tata usaha di MTs Muhammadiyah Bandar Lampung, 16 Januari 2019
- Abdullah Sani Ridwan , Pramunita Isda, dan Mucktiany Anis, *Penjaminan Mutu Sekolah*, Cet. 1 Jakarta:PT.Bumi Aksara,2015
- Abdullah Sani Ridwan, Pramunita Isda, dan Mucktiany Anis, *PenjaminanMutuSekolah*, Cet. 1 (Jakarta:PT.Bumi Aksara,2015)
- Arikunto Suharsimi, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: Raja GRAFINDO Persada, 1993
- Minarti Sri, *Manajemen Sekolah*, Yogyakarta: Ar-Russ Media, 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2012



masitahsari Ummi, *jurnal analisis kinerja pegawai di puskesmas jingaya makasar*. Universitas Hasanuddin. Makasar Hasanuddin. Makasar: 2015

Syamsusin, Pentingnya Membangun kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah, *Jurnal Al-Ta'dib*, vol 8 no 2 juli-desember 2015

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

Siregar yofian, *Statistik Parametrik Untuk Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Askara, 2014

bangun Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2012

<https://media.neliti.com> Bandar lampung, 21 pebuari 2019, pukul 15.43

<http://eprints.walisongo.ac.id> Bandar Lampung, 18 pebuari 2019, pukul 19.22

<http://media.neliti.com> Bandar lampung, 18 Pebuari, Pukul 19.22

<http://jurnal.umrah.ac.id> Bandar Lampung , 18 Pebuari 2019, pukul 19.22

Journal of Business Management Education | Volume 1, Number 2, August 2016, page. 91-9692

Sedang Nyebar Angket



Guru-Guru Sedang Ngisi Angket



Foto Bareng Kepala Tata Usaha MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung



Gerbang Depan MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung



Masjid MTs Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung

