

**PENGARUH KUALITAS ADMINISTRASI TATA USAHA TERHADAP LAYANAN  
PENDIDIKAN DI MADRASAH ALIYAH MADINATUSSALAM DELI SERDANG**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*

**OLEH**

**KHAIRUL ANSHARI SIREGAR**  
**NIM. 030.717.3128**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**



**PENGARUH KUALITAS ADMINISTRASI TATA USAHA TERHADAP  
LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH ALIYAH MADINATUSSALAM  
DELI SERDANG**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
OLEH:*

**KHAIRUL ANSHARI SIREGAR**

**NIM.030.717.3128**

Menyetujui,

Pembimbing I

*Ace*  
*4/8 - 2021*  
**Drs. Hendri Fauza, M.Pd**  
NIP. 1959021719860311004  
NIDN. 2017025901

Pembimbing II

*16/8 2021*  
**Dr. Makmur Syukri, M.Pd**  
NIP. 196806081994031009  
NIDN. 2008066803

Ketua Prodi MPI

**Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd**  
NIP. 196702052014111001  
NIDN. 0105026701

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**





## SURAT PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS ADMINISTRASI TATA USAHA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI MAS MADINATULSSALAM DELI SERDANG" OLEH **KHAIRUL ANSHARI SIREGAR** telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Sarjana Strata Satu (S-1) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN-SU Medan pada tanggal:

03 September 2021

25 Muharram 1443H

Dan telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

### Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN-SU Medan

Ketua

Drs. Syafrī Fadillah Marpaung, M.Pd  
NIP. 19670205 201411 1 001  
NIDN. 2017025901

Sekretaris

Fatkhur Rohman, M.A  
NIP. 19850301 201503 1 002  
NIDN. 2001038503

Anggota Penguji

1. Dr. Makmur Syukri, M.Pd  
NIP. 196809201995031007  
NIDN. 2008066803

3. Syarbaini Saleh, S.Sos, M.Si  
NIP. 197202191999031003  
NIDN. 1019027202

2. Drs. Hendri Fauza, M.Pd  
NIP. 195902171986031004  
NIDN. 2017025901

4. Dr. Inom Nasution, M.Pd  
NIP. 197107061995032001  
NIDN. 2001038503

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Dr. Mardianto, M.Pd  
NIP. 196712121994031004  
NIDN. 201226703



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Khairul Anshari Siregar

Nim : 0307173128

Fak/Prodi : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen  
Pendidikan Islam

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS ADMINISTRASI TATA USAHA  
TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH  
ALIAH MADINATUSSALAM DELI SERDANG**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau apat di buktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang di berikan oleh universitas batal saya terima.

Medan, Agustus 2021  
Yang membuat pernyataan



*[Handwritten Signature]*  
**KhairulAnshari Siregar**  
**NIM. 0307173128**



Nomor : Istimewa  
Lampiran : -  
Perihal : Skripsi  
A.n Khairul Anshari Siregar

Medan, Agustus 2021  
Kepada Yth  
Bapak Dekan Fakultas  
Ilmu Tarbiyah Dan  
Keguruan  
UIN Sumatra Utara  
Di – Medan

Assalamu'laikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberikan saran-saran perbaikan  
seperlunya terhadap skripsi mahasiswa:

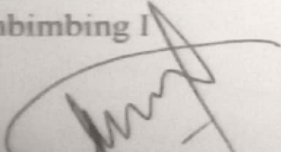
Nama : Khairul Anshari Siregar  
NIM : 0307173128  
Program Studi : Menejemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Administrasi Tata Usaha Terhadap  
Layanan Pendidikan Di MAS Madinatussalam Deli  
Serdang"

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut sudah dapat disetujui untuk diajukan  
dalam sidang Munaqasah Skripsi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN  
Sumatra Utara Medan.

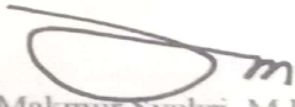
Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian saudara kami ucapkan terima  
kasih.

Wassalam Wr. Wb

Pembimbing I

  
Drs. Hendri Fauza, M.Pd  
NIP. 1959021719860311004  
NIDN. 2017025901

Pembimbing II

  
Dr. Makmur Syukri, M.Pd  
NIP. 196806081994031009  
NIDN. 2008066803

## ABSTRAK



Nama : Khairul Anshari Siregar  
Nim : 0307173128  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Jurusan : Menejemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Administrasi Tata Usaha Terhadap Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam  
Deli Serdang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas Administrasi Tata Usaha Terhadap Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel dengan menggunakan skala likers. Kemudian dengan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data, penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang. Subjek dalam penelitian ini adalah administrasi tata usaha dan layanan pendidikan, sedangkan respondennya adalah siswa/siswi.

Hal ini dapat dilihat dari koefisien sebesar 0,949 dan konstanta sebesar 613. Maka dapat digambarkan pengaruh variable kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan dalam bentuk persamaan regresi sederhana  $Y=613+0,949x$  persamaan tersebut menandai arah pengaruh bernilai positif, jadi jika kualitas administrasi tata usaha naik sebesar 1 maka layanan pendidikan meningkat sebesar 0,949 pada konstanta 613. Dengan kata lain semakin baik kualitas administrasi tata usaha maka layanan pendidikan akan meningkat.

Hasil hipotesis menunjukkan bahwa diperoleh r hitung sebesar 0,984 sedangkan t table sebesar 0,344 dengan nilai signifikan  $0,000 < \text{nilai } a = 0,05$ . Karena nilai r hitung  $0,984 > 0,344$  dan nilai signifikan  $0,000 < \text{nilai } a = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kualitas administrasi tata usaha (x) berhubungan baik dengan layanan pendidikan (y).

**Kata Kunci:** Kualitas Administrasi, Layanan Pendidikan

**Pembimbing I**

**Drs. Hendri Fauza, M.Pd**  
NIP. 1959021719860311004  
NIDN. 2017025901

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang

merupakan tugas untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Prodi Menejemen Pendidikan Islam.

Shalawat dan salam tidak lupa pula kita hadiahkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW, semoga diyaumul akhir kelak kita mandapat syafaatnya Amin Ya Rabbal Alamin.

Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan kali ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak rektor yaitu Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A selaku pimpinan Universitas Islam Negri Sumatra Utara.
2. Bapak dekan yaitu Dr. Mardianto, M. Pd selaku pimpinan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negri Sumtra Utara.
3. Bapak Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M. Pd selaku Ketua Jurusan Menejemen Pendidikan Islam dan Bapak Fathurrahman, M.A selaku Sekretaris Jurusan Menejemen Pendidikan Islam yang telah memberikan nasihat dan arahan dalam menjalankan proses perkulihaan.
4. Bapak Drs. Hendri Fauza, M. Pd (pembimbing I) dan bapak Dr. Makmur Syukri, M.Pd(pembimbing II) yang telah sabar dalam membimbing peneliti dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Syafaruddin, M. Pd selaku penasehat akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Serta Staf Pegawai Prodi Menejemen Pendidikan Islam.
7. Bapak Drs. H. M. Royanta, M. Pd selaku kepala sekolah Madinatussalam, beserta

para guru yang telah memberikan bantuan data dan keterangan dalam penelitian pada skripsi ini.

8. Terima kasih kepada ayah dan ibu tersayang yang telah melahirkan, mengasuh, membesarkan, mendidik, memberi semangat, memberi motivasi, memberi arahan dan dorongan, jerih payah dan pengorbanannya tanpa mengenal lelah untuk memenuhi kebutuhan peneliti, sehinggalah karya kecil ini peneliti jadikan sebagai persembahan untuk menjadi kebanggaan keduanya.
9. Terima kasih kepada teman-teman, Abdi nugraha, Firmansyah, Syukron, Farhan Indra, dll. Yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam menyemangati dan membantu saya
10. Terimah kasih kepada saudara Ikhsan, Wahyu, Rahman, Husein, Noranda, zaldy, dll, beserta keluarga besar MPI-1 stambuk 2017 yang telah memberikan rasa kekeluargaan, motivasi dan dukungannya kepada peneliti selama masa perkuliahan.
11. Terima Kasih kepada keluarga dan sahabat-sahabat KKN-DR 48 UINSU yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR.....

ii





<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	
<b>1</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	
<b>1</b>	
<b>B. Identifikasi Masalah</b> .....	
<b>5</b>	
<b>C. Perumusan Masalah</b> .....	
<b>6</b>	
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	
<b>6</b>	
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	
<b>6</b>	
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b> .....	
<b>8</b>	
<b>A. Kajian Teoritis</b> .....	
<b>8</b>	

1. Adminitsrasi Tata Usaha.....	
8	
a. Defenisi Administrasi Tata Usaha.....	
8	
b. Pengertian Kualitas Administrasi Tata Usaha.....	10
c. Tugas dan Fungsi Administrasi tata usaha.....	11
d. Indikator Administrasi Tata Usaha.....	14
2. Layanan Pendidikan.....	14
a. Pengertian Layanan Pendidikan.....	14
b. Kareteristik Layanan Pendidikan.....	17
c. Bentuk-Bentuk layanan Pendidikan.....	20
d. Ciri-Ciri Pelayanan pendidikan.....	24
e. Indikator Layanan Pendidikan.....	25
B. Kerangka Berpikir.....	25
C. Peneltian yang Relevan.....	27
D. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
C. Defenisi Oprasional Variabel.....	32
D. Metode Pengumpul Data.....	33
E. Instrumen Penggumpulan Data.....	35
f. Teknik analisis data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>

A. Hasil Penelitian.....	47
1. Gambaran Umum Madrasah.....	47
B. Deskripsi Pengumpulan Data .....	50
C. Teknik Analisis Data .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>



## DAFTAR TABEL

Table 2.1. Kerangka Berpikir.....	26
Table 3.1 Oprasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Skor Jawaban Angket Skala Likers.....	34
Table 3.3 Kisi-kisi instrument .....	34
Tabel 3.4 Uji Validitas (X).....	37
Tabel 3.5 Uji Validitas (Y).....	38
Table 3.6 Teknik Kolmogorou Smirnov.....	43
Tabel 4.1 tenaga pendidik.....	48
Tabel 4.2 Jumlah Siswa/Siswi.....	49
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana.....	49
Tabel 4.4 Administrasi (x).....	50
Tabel 4.5 Layanan (y).....	53
Table 4.6 Reliability x.....	56
Table 4.7 Reliability y.....	56
Tabel 4.8Rangkuman deskripsi x dan y.....	57



Table 4.9 Frekuensi variable x.....	58
Table 4.10 Frekuensi variable y.....	59
Table 4.11 Normalitas .....	61
Table 4.12 Homogeneity.....	62
Tabel 4.13 Hipotesis.....	63
Table 4.14 ANOVA Regresi.....	63
Table 4.15 Coefficients regresi.....	64

#### DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Histogram Administrasi (x).....	59
Gambar 4.2 Histogram layanan (y).....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: angket x dan y .....	70
Lampiran 2: penelitian sebelum uji coba validitas & realibilitas .....	72
Lampiran 3: penelitian sebelum uji coba validitas & realibilitas .....	74
Lampiran 4: Teknik Analisis Data.....	78





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan memegang peranan yang penting dalam peningkatan kualitas hidup manusia. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu mendapat perhatian khusus baik dari pemerintah maupun masyarakat, dari atas hingga bawah. Peran utama dalam menciptakan sekolah yang berkualitas adalah perhatian para guru yang bekerja di lembaga-lembaga tersebut. Sehingga hasil yang diperoleh dapat menncapai kualitas pendidikan yang prima.

Komponen-komponen pemdidikan yang memiliki peran yang sangat cukup signifikan dalam proses terselenggaranya pendidikan pada setiap tingkatan pendidikan tersebut. Seperti tenaga kependidikan, baik di tingkat SD, SMP, SMA maupun perguruan tinggi, dikenal dengan istilah administrasi tata usaha.

Manajemen sangat penting bagi lembaga pendidikan yang mengelola dan mendukung manajemen dalam memfasilitasi tugas-tugas lain seperti kurikulum, masalah kemahasiswaan, dan manajemen sumber daya manusia.

Memanfaatkan kegiatan manajemen sekolah/madrasah untuk memfasilitasi peran kepala sekolah dan menelurkan proses manajemen. Untuk itu, wilayah yang diduduki membutuhkan staf manajemen yang profesional dan gesit.<sup>1</sup>

Kinerja pegawai tata usaha di dalam lembagapendidikan mempunyai peran berserta fungsi yang sangat strategis, hal ini menyebabkan adanya peran dan juga fungsi yaitu antara lain, penyengara tugas administrasi ketatausahaan sekolah, informasi dan mengupayakan layanan kepada siswa, guru, dan kepala sekolah yang berkepentingan. Oleh sebab itu, peran juga fungsi kinerja kepegawaian tata usaha menjadi penting dalam penunjang penyelenggaraan mutu pendidikan yang berkualitas.

---

<sup>1</sup> Astuti,p. (2020). *ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN SEKOLAH. Jurnal*

Mencatat, mengola, menggandakan, mengirim dan menyimpan dengan teratur dan rapi adalah rangkaian kegiatan-kegiatan pengelola ketatusahaan sekolah untuk mencapai tujuan yang di inginkan lembaga pendidikan.<sup>2</sup>

Menurut Huseini Usman, tugas tata usaha adalah mendukung proses pendidikan dan pembelajaran. Hubungan siswa, staf, peralatan sekolah, masalah infrastruktur sekolah, keuangan, pekerjaan laboratorium, perpustakaan, serta hubungan masyarakat.<sup>3</sup>

Lembaga pendidikan dikatakan sukses tidak terlepas dari peran manajemen SDM ketatausahaan yang berada didalamnya tersebut. Salah satunya dapat dilihat dari segi bagaimana staf yang memberikan layanan kepada wali murid/masyarakat dalam ruang lingkup sekolah, terkhusus kinerja ketatausahaan dalam memberikan pelayanan yang baik.

Administrasi pendidikan dapat dikatakan baik, apabila mencerminkan pelaksanaan dan pengelolaan pendidikan yang memuaskan. Proses administrasi dengan pengelolaan yang baik maka diartikan adanya kinerja yang bagus, karena satu tugas pokok administrasi tata usaha yaitu “hanya” mencatat dan menyimpan didalam aktivitas tersebut. Namun dimana dalam suatu lembaga pendidikan tujuan-tujuan maupun sasaran yang tidak dapat tercapai dapat menghancurkan proses keadministrasian di dalam lembaga.

Tim pengajar administrasi pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia menyatakan bahwa sistem informasi manajemen memiliki beberapa tujuan:

1. Memberikan informasi tentang layanan, produk, dan biaya untuk tujuan lain yang diinginkan oleh manajemen.
2. Menyediakan informasi untuk perencanaan, pengelolaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan.

---

<sup>2</sup> Ma'mur Asmani Jurnal. *Administrasi Pendidikan* (Jogjakarta: Diva Press, 2011), 19.

<sup>3</sup> Husaini Usman, *manajemen teori praktik dan pendidikan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006),400.

### 3. Memberikan informasi untuk pengambilan keputusan<sup>4</sup>

Ketiga tujuan yang diatas menggambarkan seorang manajer tata usaha dan lainnya memerlukan informasi akuntansi manajer dan bisa mengetahui bagaimana cara menggunakannya. Informan ini bisa di gunakan menyukseskan kegiatan yang dilakukan, memperkaya alternative, dan mengetahui apa yang belum diketahui sebelum dan selanjutnya.

Sekarang ini mutu layanan pendidikan yang kualitasnya tinggi menjadi perhatian utama dalam mengatasi ketatausahaan yang baik dan efisien. Karena kesuksesan layanan suksesnya lembaga pendidikan yang diberikan kepada masyarakat akan membukakkan pintu keberhasilan dari sector internal dan eksternal.<sup>5</sup>

Tombak pelayanan jasa lembaga pendidikan adalah administrasi tata usaha lembaga pendidikan dikarenakan sebagai bahan administrasi lembaga atau sekolah baik secara langsung maupun tidak langsung, mengatasi pelayanan internal maupun eksternal sekolah mempunyai tugas suatu organisasi. Memberikan keterangan terkait administrasi tata usaha agar pemimpin bisa mengetahui informasi yang di kelola dalam organisasi maupun sekolah, untuk mencapai tujuan yang diinginkan tersebut.

Fungsi tata usaha harus di tingkatan di dalam perkembangan zaman di Era 4.0 atau biasa dikenal dengan era globalisasi melalui kualitas kinerja staf tata usaha dengan menggunakan teknologi yang mendukung informasi dalam member pelayanan yang lebih baik.

Madrasah Aliyah Madinatusalam adalah alah satu lembaga pendidikan Kabupaten Deli Serdang, sebuah lembaga pendidikan formal yang disponsori oleh Nahdhatul Ulama. Madinatussalam memiliki program khusus di sekolah menengah, kebanyakan dari mereka, ilmu sosial (IPS), bahasa, agama dan banyak lagi.

<sup>4</sup> Tim Dosen Administrasi Pendidikan Indonesia. 2012. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

<sup>5</sup> Priadi, S. (2012). *Peran Penting Administrasi Sekolah Dalam Penguatan Budaya Sekolah Untuk Implementasi Pendidikan Karakter*. JET Journal, (2).



Sebagian besar mata pelajaran agama diajarkan di sekolah. Madrasah Aliyah Madinatussalam memiliki beberapa fasilitas untuk menunjang berbagai kegiatan akademik. Beberapa fasilitas yang tersedia adalah: Koperasi sekolah; perpustakaan; lapangan olah raga dan banyak lagi. Hasil observasi pertama di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang menunjukkan bahwa tingkat pelayanan masih rendah untuk memenuhi harapan siswa. Kualitas pelayanan pemerintah yang baik perlu ditingkatkan.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan yang masih kurang dikarenakan belum terpenuhinya harapan siswa. Tujuan pendidikan itu sendiri adalah untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Layanan manajemen yang diberikan sederhana, tetapi bagaimana dapat menerapkan tujuan pendidikan dengan benar? Persaingan di dunia pendidikan semakin ketat, dan bermunculan sekolah-sekolah yang berlomba-lomba untuk mendapatkan yang terbaik. Sekolah juga perlu beradaptasi dengan perkembangan dunia pendidikan, dan kebijakannya terus berubah dan meningkat..

Staf Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang perlu terus meningkatkan kualitas bakatnya dalam menjalankan tugasnya dan semakin profesional dalam melayani masyarakat. Sekolah percaya bahwa mereka perlu menerapkan strategi untuk membangun kepercayaan pelanggan dan memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada siswa mereka.

Keberlanjutan kelembagaan tidak terlepas dari cara lembaga membangun dan memelihara kepercayaan konsumen. Pelayanan yang lebih baik dari lembaga pendidikan lain dapat menimbulkan kepuasan dan kesadaran konsumen. Pelayanan yang berkualitas merupakan dambaan semua pengguna jasa. Apakah instansi terkait erat dengan pemberian layanan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan uraian di atas, administrasi Madrasah telah melakukan pelayanan

---

<sup>6</sup> Observasi, Batang Kuis, 15 Februari 2021

dengan baik dan hati-hati oleh staf administrasi. Namun, ada beberapa kendala yang dihadapi madrasah. Artinya ruang manajemen yang kecil dan kinerja yang masih buruk dan suboptimal, yang berdampak pada kualitas layanan pelatihan manajemen yang ditawarkan. Penulis berusaha untuk menyelidiki lebih lanjut isu-isu yang terlibat di madrasah sehingga dampak administrasi pada layanan pendidikan diketahui dengan jelas..

#### **B. Identifikasi Masalah**

1. Belum diketahui kualitas administrasi tata usaha
2. Belum diketahui layanan pendidikan
3. Belum diketahui pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan

#### **C. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang
2. Bagaimana layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Deli Serdang

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang
2. Untuk mengetahui layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang



## E. Manfaat Penelitian

- Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis dapat dijadikan sebagai bahan lanjutan relevan terhadap kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan di madrasah

- Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan mampu memiliki kegunaan antara lain:

- a. Bagi Kepala Sekolah, sebagai arahan atau acuan pertimbangan dalam menentukan kebijakan demi meningkatkan kualitas administrasi tata usaha
- b. Bagi Madrasah, sebagai acuan peningkatan layanan pendidikan tata usaha
- c. Bagi dinas pendidikan , menjadikan penelitian sebagai bahan acuan ketika melaksanakan kegiatan dalam upaya peningkatan kualitas administrasi tata usaha serta layanan pendidikan.



## BAB II KAJIAN LITERATUR

### A. Kajian Teoritis

#### 1. Adminitsrasi Tata Usaha

##### a. Defenisi Administrasi Tata Usaha

Tata usaha diambil dari bahasa Belanda “administrasi” dalam arti pada bagian penyusunan keterangan bisa secara sistematis dengan catatan tertulis dengan demikian dapat diperoleh suatu ikhtisar hasil didalam keseluruhan dan hubungan dengan yang lain.<sup>7</sup>

Menurut George R. Terry, tata usaha merupakan kerjaan perkantoran, berupa penyimpanan ketrangan baik lisan juga warkat tertulis yang bisa menyediakan hasil laporan untuk mengumpulkan hal-hal dengan baik dan teratur, menyampaikan informasi fakta secara mendalam/mendasar yang amat di perhitungkan dalam tindakan pengawasan terhadap bawahan dan pimpinan.<sup>8</sup>

Dari beberapa pengertian administrasi tata usaha yang telah di jelaskan, maka dapat dimbil kesimpulan bahwa aktivitas administrasi tata usaha ialah kegiatan dilakukan oleh kegiaitan organisasi manapun, dikarenakan banyak hal yang keterangan mencakup baik dari dalam organisasi dan luar organisasi di kumpulkan menjadi catatan, olahan, gandakan, himpunan, dikirimkan juga disimpan demi kepentingan kemajuan organisasi tersebut. Keganatan administrasi perkantoran dalam kata lain memiliki fungsi sebagai diantaranya:

- a. Memberikan pelayanan pelaksanaan pekerjaan yang operatif.
- b. Memberikan penyediaan keterangan kepada pimpinan pihak organisasi.

---

<sup>7</sup> Neti, Karnita. (2019). *Menejemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi Dalam Organisasi Pendidikan*. Aceh: CV. Bunda Ratu.

<sup>8</sup> Ida,Nuraida. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: kanisius

- c. Membantu kelancaran perkembangan organisasi<sup>9</sup>.

Bagian administrasi tata usaha melakukan pelaksanaan suatu pekerjaan koperatif dalam memudahkan tercapainya hasil tujuan dalam hasil yang diinginkan dengan menyediakan bagian hasil yang telah diolah dan diperlukan dalam melakukan kegiatan operatif yang lebih baik. Dalam hal lain, administrasi ketatausahaan sangat diperlukan dalam membantu tugas kepala sekolah untuk menyediakan keterangan-keterangan yang sangat diperlukan dalam tindakan pengawasan, pengambilan keputusan.

Menurut The Liang Gie, ciri-ciri utama kegiatan administrasi tata usaha antara lain :

- a. Memberikan pelayanan.
- b. Memiliki sifat berpengaruh kepada semua bagian dari organisasi
- c. Menjadi pelaksanaan oleh segenap pihak didalam organisasi.

Littlefield dan Rachel, yang menambahkan fitur manajemen berikut, menyatakan pandangan yang berbeda.

- a. More intellectual work usually required "difficult to measure" task
- b. Greater variability, less tasks, not guaranteed by standard.
- c. Workflow irregularities Many office work
- d. Keanehan yang lebih besar di tempat kerja.
- e. Penyimpangan yang terkait dengan standar.
- f. Ketidakteraturan alur kerja

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan administrasi tata usaha tidak

---

<sup>9</sup> Gie, The Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Moder*. Yogyakarta: Liberty



dapat berjalan sebagaimana biasanya, tiap kegiatan ketatausahaan haruslah tertata rapi dan direncanakan, teratur, tersusun, dan terarah, yang disempurnakan oleh pemimpin kepala sekolah yang melakukan administrasi organisasi.

Dalam ruang lingkup dari kegiatan ketatausahaan, Administrasi ketatausahaan dapat dimengerti dalam kegiatan pelayanan disekitar keterangan-keterangan yang terdiri pada enam bagian kegiatan, enam bagian itu antara lain:

- a. Mengimpun.
- b. Mencatat.
- c. Keterangan-keterangan yang diperlukan.
- d. Mengolah.
- e. Menggandakan.
- f. Mengirim.
- g. Menyimpan.

Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan bahwa di Indonesia dalam kehidupan sehari-hari, ruang lingkup administrasi kegiatan ketatausahaan antara lain:

- a. Korepondensi.
- b. Kearsipan.
- c. Mencatat.
- d. Menyimpan.
- e. Menghimpun.

**b. Pengertian Kualitas Administrasi Tata Usaha**



Tata usaha terbentuk dari dua kata, "tata" dan "usaha", yang masing-masing memiliki arti sebagai berikut. Tata ialah aturan yang harus dipatuhi, dan usaha ialah tindakan dan perlakuan menggunakan energi dan otak untuk mencapai tujuan.<sup>10</sup>

Bedasarkan uraian diatas dapat dimengerti mengenai pengertian tata usaha, berupa pengerjaan tulis menulis keuangan disuatu lembaga dan pelayanan yang memberikan kenyamanan terhadap konsumen. Administrasi tata usaha adalah sebuah kelompok system yang berperan dalam rekapan pekerjaan dalam mengurus seluruh bentuk administrasi sekolah, baik itu surat, penyimpanan, menghitung.

Dilihat dari pengertiannya, kegiatan ketatausahaan diliputi pengerjaan seperti surat-suratan bahkan lebih dari itu yang berwujud keterangan, informasi, dan warkat.

### **c. Tugas dan Fungsi Administrasi tata usaha**

Dalam lembaga pendidikan di sekolah-sekolah seluruh Indonesia, staf administrasi tata usaha diwajibkan bisa melakukan tugas disemua bidang yang diberikan oleh kepala sekolah. Delapan tugas tenaga administrasi menurut Mill dan standingford ialah:

- a. Membuat surat
- b. Membaca
- c. Menggandakan dan menyalin
- d. Melakukan perhitungan
- e. Melakukan pemeriksaan
- f. Melakukan pemilahan, menggolongkan serta menyatukan
- g. Menyimpan dan melakukan penyusunan indeks

---

<sup>10</sup> Rufqotuz Zakhirah, *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*, Jurnal Didaktika, vol 19, No.2 (Februari 2013), h.62

h. Berkomunikasi baik secara lisan maupun non lisan.

Dengan demikian salah satu fungsi ketatausahaan ialah mengandakan catatan mengenai suatu yang terjadi dalam organisasi sebagai bahan keterangan data dalam mengambil keputusan sehingga harus dapat dipergunakan dan dilakukan oleh kepala sekolah.<sup>11</sup>

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tata Usaha Tenaga Tata Usaha Sekolah/Madrasah, kompetensi teknis harus dimiliki penyelenggara urusan tata usaha sekolah antara lain:

a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian

1. Mendapatkan pemahaman mendasar tentang standar pendidikan dan pendidik.
2. Membantu instruktur dalam merencanakan kebutuhan mereka.
3. Ikuti prosedur untuk personel mekanik.
4. Menyusun laporan karyawan

b. Melaksanakan administrasi keuangan

1. Menghitung biaya operasi, personel, dan investasi.
2. Lintas keuangan-keuangan-keuangan.
3. Penyajian data keuangan.
4. teknologi informasi dan komunikasi (TIK) digunakan dalam administrasi keuangan.

c. Pelaksanaan pengelolaan sarana dan prasarana

---

<sup>11</sup> Hadari Nawawi, *Adminstrasi Pendidikan*, Jakarta, Haji MAsagung, 1992, h. 54

1. Penyediaan sarana dan prasarana.
  2. Inventarisasi infrastruktur dan fasilitas.
  3. Pembubaran sarana dan prasarana.
  4. Pemeliharaan sarana dan prasarana
- d. Pelaksanaan manajemen terkait sekolah dengan masyarakat
1. Promosi sekolah/madrasah
  2. Koordinasi penelusuran lulusan
  3. Pengawasan tamu sekolah/madrasah
  4. Pengembangan sistem informasi pelayanan dan pelaporan masyarakat terkait sekolah
- e. Penanganan dan pengarsipan dokumen administrasi
1. Cara penulisan surat
  2. Pemeliharaan sekolah/arsip Madrasah
  3. Pengurangan surat/dokumen
  4. Penyusunan laporan administrasi untuk korespondensi dan penyerahan
- f. Pelaksanaan manajemen kemahasiswaan
1. Dukungan penerimaan mahasiswa baru
  2. Pelaksanaan kegiatan orientasi
  3. Pengaturan rasio siswa menurut kelas
  4. Dokumen kinerja akademik dan non-akademik



g. Penerapan manajemen kurikulum<sup>12</sup>

1. Dokumentasi standar
2. Dokumentasi kurikulum saat ini
3. Menyediakan sarana untuk memantau proses pembelajaran
4. Tinjauan Dokumen / Materi Tinjauan

Dari penjelasan tersebut kesimpulan mengenai administrasi tata usaha antara lain sebagai berikut:

- a. Menghimpun, ialah suatu kegiatan dalam mencari sebuah informasi dan data untuk dapat dipergunakan bila suatu saat diperlukan.
- b. Mencatat, ialah suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang staf ketatausahaan menggunakan alat tulis dan media teknologi yang bisa disimpan .
- c. Mengolah, ialah bagian pekerjaan yang dilakukan oleh para staf dalam mengelola suatu informasi yang berguna
- d. Menggandakan, ialah suatu pekerjaan dalam tujuan dalam memperbanyak suatu data
- e. Mengirim, ialah menyampaikan data beserta informasi kepada masyarakat luar
- f. Menyimpan, ialah suatu program dalam bentuk file atau brankas-brankas dokumen dan data

Sedangkan dalam diringkas di atas bisa kita lihat Kualitas administrasi tata usaha antara lain:

- a. Mengerjakan pekerjaan Administrasi Keuangan

---

<sup>12</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

- b. Mengerjakan pekerjaan Administrasi Kesiswaan
- c. Mengerjakan pekerjaan Administrasi Pengarsipan juga surat
- d. Mengerjakan pekerjaan Administrasi Kurikulum

#### **d. Indikator Administrasi Tata Usaha**

Menurut Menurut Permendikbud Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Tata Usaha Sekolah/Madrasah, penyelenggaraan urusan tata usaha sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kemampuan teknis sebagai berikut:

1. Pengelolaan Keuangan
2. Pelaksanaan Pengelolaan Sarana dan Prasarana
3. Pelaksanaan Pengelolaan Pencatatan dan Arsip
4. Pelaksanaan Pengelolaan Kemahasiswaan
5. Implementasi manajemen kurikulumlayanan Pendidikan

#### **g. Pengertian Layanan Pendidikan**

Bagi para manajer, layanan adalah pekerjaan serius dan telaten dalam keberhasilan jasa lembaga pendidikan. layanan yang berkualitas bisa diumpamakan dengan jasa atau service yang diberikan ke masyarakat dan lain-lain. Secara langsung service itu memiliki makna dan perbuatan yang diberikan dalam bentuk pelayanan pribadi bahkan pelayanan produk.<sup>13</sup>

Kepala sekolah, guru, staf administrasi tata usaha mengelola pelayanan lembaga pendidikan, namun terkadang memerlukan maju tidaknya suatu lembaga dengan pelayanan terhadap siswa dan masyarakat.<sup>14</sup> Sehingga para konsumen atau pelanggan merasa lebih diperhatikan dalam kehadiran oleh pihak lembaga dan perusahaan.

---

<sup>13</sup> Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Menejemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.

<sup>14</sup> Munir, (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta



Firman Allah dalam QS. Al Hasyr (59) : 9

وَالَّذِينَ تَبَوَّؤُا الدَّارَ وَالْأَيْمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَيَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ ۗ وَمَنْ يُوقِ شَحَنًا فَنَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ۚ

“Dan orang-orang yang menduduki kota Madinah dan beriman (Anshohl) sebelum (Muhajirun) (kedatangannya) mencintai orang-orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin), dan mereka (Muhajirun). telah diberikan (muhajirin), dan mereka lebih memilih (pendatang) daripada diri mereka sendiri ketika mereka dalam kesulitan. Mereka yang dilindungi benar-benar beruntung.”<sup>15</sup>

Dari pemaparan ayat Al Quran diatas dapat kita simpulkan dan pahami bagaimana cara melayani seorang konsumen dengan baik dan benar, adapun tiga bagian dari ayat tersebut yang bisa kita ambil pelajaran yaitu:

- Usaha memberi layanan yang baik ( dalam arti terhadap kaum muhajirin)
- Kaum muhajirin diberikan harta sebagian oleh golongan anshor dengan bersukarela
- Kaum muhajirin diberikan kehormatan oleh kaum anshor dan anshor rela mengalah dalam bentuk kepentingan pribadinya.

Rasulullah sholallahu' alahi wa sallam pernah bersabda di dalam sebuah Hadist yang diriwayatkan oleh Abu Ya'la Syaddad bin Aus rodhiallohu'anhu, “Sesungguhnya Allah SWT mewajibkan (kalian) berbuat baik terrhdap segala sesuatu.”<sup>16</sup>

Pelayanan ialah proses dari terbentuknya pembentukan citra suatu lembaga atau perusahaan. Baik itu dari sumber berita informasi dan media berita dalam

<sup>15</sup> Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Sygma Creative Media Corp, 2009), hal. 546.

<sup>16</sup> Soyan Efendi, *Kumpulan Dan Referensi Belajar Hadist* ([htt://opi.110mb.com](http://opi.110mb.com))



membentuk lembaga secara internal dan eksternal. Pelayanan pembelajaran, kepegawaian, keuangan, kesejahteraan merupakan pelayanan dalam pendidikan Islam. Bentuk material berupa gaji, fasilitas, kepuasan kerja merupakan bagian dari kesejahteraan.

Menurut Kotler definisi pelayanan ialah suatu perlakuan dalam bentuk jasa yang dilakukan untuk memuaskan suatu konsumen untuk mendapatkan keinginan dari tujuan suatu perusahaan.<sup>17</sup>

Pada prinsip disimpulkan mengenai layanan yang baik dapat diberikan suatu organisasi baik dibidang formal dan non formal dalam bagian ketatausahaan yang terdiri dari aspek-aspek, antara lain :

- a. Keterbukaan, berupa informasi layanan yang terbuka dengan jelas dan baik
- b. Kesederhanaan, pelayanan yang dilakukan dengan cara sederhana dan dapat dipahami
- c. Kepastian, berupa waktu, biaya, dan pekerjaan layanan yang jelas
- d. Keadilan, memberikan pelayanan terhadap konsumen tanpa pandang bulu
- e. Keamanan dan kenyamanan, yang diberikan perusahaan agar konsumen dapat percaya dan bisa menjamin suatu konsumen tersebut
- f. Perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan, berupa pelayanan yang harmonis dan sopan santun terhadap konsumen<sup>18</sup>

#### **h. Karakteristik Layanan Pendidikan**

Layanan adalah sebuah permasalahan yang bisa serius bagi seorang manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Pelayanan pendidikan Islam mencakup dalam hal-hal sebagai berikut: (a) Layanan Pembelajaran (b) Layanan pegawai (c) Layanan

<sup>17</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, hal. 83

<sup>18</sup> Ahmad Bayinggi, 1999. *Menejerial Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka, Jakarta





kesejahteraan. Dan tugas dalam bentuk layanan pendidikan ialah dapat menghasilkan layanan yang begitu maksimal dapa para konsumen.

Allah menyatakan dalam sebuah penggalan surat dari Al-Ma'idah: 02 tentang memaksimalkan pelayanan manusia merupakan tugas yang sangat mulia dan pintu yang baik bagi yang melakukannya.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا ءَامِينَ  
 الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۚ وَلَا  
 يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا ۚ وَتَعَاوَنُوا عَلَى  
 الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ  
 الْعِقَابِ

Artinya: dan saling tolong menolong dalam kebaikan dan ketaqwaan, dan janganlah saling tolong menolong dengan dosa dan dosa. Takutlah kepada Allah. Sesungguhnya Allah itu dihukum (QS. AlMaidah; 02)

Melalui ayat di atas, Allah memerintahkan kita untuk saling membantu "berbuat kebajikan dan pengabdian" di koridor, dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar aturan Allah, kita akan dihukum. "Sesungguhnya Allah itu dapat dihukum. Oleh karena itu, Anda dapat berinteraksi dengan siapa saja kapan saja selama Anda tidak melanggar larangan di atas.

Pada dasarnya, layanan diberikan dan ditransfer dari satu pihak ke pihak lain. Tidak efektif dan layanan atau layanan terbuka terdiri dari fitur-fitur utama berikut.<sup>19</sup>

#### 1. Tidak Berwujud

elanggan sebagai pengguna layanan tidak bisa melihat, mendengar, dan mencium dikarenakan layanan atau jasa yang tidak berwujud seperti produk fisik, ada beberapa hal mengenai layanan pendidikan demi meningkatkan suatu jasa ialah.

<sup>19</sup> Buchari Alma, *Pemasaran Strategi Jasa Pendidika*, hal.173

- Layanan yang tidak berwujud ditingkatkan menjadi berwujud
- Manfaat yang diperoleh lebih ditekankan
- Merk diciptakan oleh lembaga pendidikan
- Nama yang dipakai sudah dikenal oleh konsumen

## 2. tidak berpisah

Dalam arti pendidikan yang tidak bisa terpisahkan oleh konsumen baik itu pelayanan pada waktu yang sama.

## 3. Mudah Musnah

Layanan pendidikan mudah dalam persiapan pelayanannya dikarenakan karakteristik jasa yang cepat musnah bukanlah suatu masalah jika permintaan dari konsumen tersebut stabil.

## 4. Bervariasi

Layanan pendidikan sering kali diberikan secara berubah-ubah sesuai dengan kondisi atau kepada siapa yang menyajikannya

## 5. layanan dengan lisan

Petugas HUMAS melakukan layanan dalam bidang informasi dengan menyampaikan pesan melalui pesan-pesan suara

## 6. layanan tulisan

Bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas adalah

layanan melalui tulisan merupakan

#### 7. Layanan dengan perbuatan

Petugas yang melakukan tugas-tugas dengan keterampilan dan keahlian dalam bidang yang dia lakoni dengan profesionalisme yang dimiliki.<sup>20</sup>

Pelayanan dapat anda ketahui dengan menggunakan pendapat-pendapat yang dilontarkan konsumen terhadap suatu layanan yang diberikan. Parasuraman dalam pendapat Rahmayanti kualitas pelayanan ialah dalam ukuran yang digambarkan oleh kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.<sup>21</sup> Selanjutnya Zeithaml untuk mengukur kualitas pelayanan melalui 5(lima) dimensi yaitu.<sup>22</sup>

- a. Reliability, ialah kepercayaan yang dikeajarkan untuk memuaskan rasa kepuasan konsumen terhadap layanan

Surah An-Nahl Ayat 91 menyatakan

وَعَلَى اللَّهِ قَصْدُ السَّبِيلِ وَمِنْهَا جَائِرٌ ۖ وَلَوْ شَاءَ لَهَدَاكُمْ أَجْمَعِينَ

Artinya: Ketika Anda memiliki perjanjian, jangan melanggar sumpah Anda setelah memenuhi perjanjian Anda dengan Allah, membenarkannya dan menjadikan Allah sebagai saksi. Allah benar-benar tahu apa yang Anda lakukan. (QS. An- Nahl: 91)

- b. Responsiveness, siap dan tanggap dalam member layanan yang terpadu kepada pelanggan/konsumen
- c. Acces, ialah perilaku yang diberikan seorang petugas kepada konsumen untuk bisa mengakses informasi yang terdapat pada suatu lembaga/perusahaan

<sup>20</sup> Nuraini. (2019). *Karakteristik Pelayanan Pendidikan*.  
<http://www.jejakpendidikan.com/2019/08/karakteristik-pelayanan-pendidikan.html?m=1>

<sup>21</sup> Rahmayanti. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

<sup>22</sup> Zeithaml, Bitner and Gremler. 2007. *Service Marketing*. Edisi Keempat. Prentice Hall; exclusive right by Me Graw-Hill.



- d. Communication, suatu penyampaian kabar berita baik itu secara lisan maupun teknologi yang diberikan kepada pelanggan, agar tidak terjadi mis komunikasi
- e. Tangibles, suatu bentuk bangunan yang memberikan kenyamanan bagi pengguna fasilitas dalam menunjang pelayanan jasa cukup memadai.<sup>23</sup>

#### i. Bentuk-Bentuk layanan Pendidikan

Suatu manajemen layanan, seorang manajer memberikan yang terbaik dalam perlakuan secara membaik terhadap seluruh pelanggan dalam mengakomodir seluruh pekerja dan staf dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan dengan cara-cara yang terbaik. Adapun kepala sekolah/madrasah dapat mempunyai rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan mengawasi para pekerja. Berupa menyampaikan layanan yang diberikan sesuai janji, mampu menjamin proses belajar mengajar, menciptakan suasana yang baik dan konfusif, memberikan rasa kepedulian terhadap peserta didik, peduli akan tanggapan dan kebutuhan terhadap kebutuhan peserta didik.<sup>24</sup>

Layanan yang diberikan atau ditawarkan suatu lembaga harus mempunyai kualitas jasa sangat baik. Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan dan memperlakukan pelayanan kepada stakeholders internal pada bagian-bagian yang terdapat semua lembaga di suatu rana pendidikan yang dijalankan dengan para actor yang terkait didalamnya.<sup>25</sup>

Keberhasilan lembaga pendidikan atau kita sebut dengan sekolah bisa diukur lewat tingkatan respon kepuasan konsumen secara internal dan eksternal. Sekolah

---

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, *Service manajemen mewujudkan layanan prima*, (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008), hal. 95.

<sup>24</sup> Jamal Madhi, *Menjadi Pemimpin yang Efektif dan Berpengaruh Tujuan Manajemen Kepemimpinan Islam*, Terj. Amang Syafarudin dan Ahmad Fauzan, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2002), 28.

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2008), hal. 95

dikatakan sukses dalam menjalankan pelayanan yang kompeten dan melebihi harapan pelanggan, diakibatkan seorang konsumen telah memberikan nilai yang tinggi pada lembaga pendidikan tersebut. Sekolah pada intinya ialah untuk anak-anak sekolah, sedangkan wali murid/masyarakat hanya berperan dalam bagian pemantauan dan penilaian.

Tetapi tidak menutup kemungkinan suatu penilaian bisa dilakukan pada seorang murid yang terdapat di dalam lembaga pendidikan tersebut. Diakibatkan para murid yang menerima pendidikan secara langsung yang dijalani program-program pendidikan didalam sekolah.

Sekolah pada umumnya ditujukan untuk anak usia sekolah, namun orang tua dan masyarakat hanya sebagai evaluator atau pengamat. Namun, karena mereka telah mengalami pelatihan langsung dan segala bentuk program pembelajaran yang ditawarkan oleh sekolah, mereka mungkin dapat mengevaluasi dan memantau sendiri.

Demikian proses ngajar-mengajar yang dilakukan didalam sekolah harus berupaya mendisain seluruh yang berhubungan dengan kebutuhan guru, siswa dalam mengikuti perkembangan zaman yang sangat pesat. Program layanan yang mudah dicapai dan dimengerti harus disediakan dan diwajibkan kepada lembaga pendidikan.

Dalam hal pendidikan, institusi sekolah perlu merancang segala sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan siswa saat mengembangkan jalur untuk menguasai. Sekolah harus mampu menyediakan dan membekali siswa dengan program layanan yang dapat diakses dan lengkap. Ada dua jenis layanan pendidikan.<sup>26</sup>

- a. Layanan pokok
- b. Layanan bantu

Madrasah dalam lembaga pendidikan dikatakan berhasil dengan memenuhi

---

<sup>26</sup> Oteng sutisno, *Administrasi pendidikan*, (Bandung: Angkas, 1985), hal. 65



syarat-syarat layanan dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dilihat dari jenis-jenis pelanggan lembaga pendidikan berhasil jika:

- a. Para murid puas dengan layanan madrasah
- b. Orang tua sangat puas terhadap layanan kepada anak yang diberikan terhadap anaknya
- c. Lulusan dari lembaga pendidikan sangat puas, diakibatkan para lulusan mendapatkan nilai yang baik dan kualitas yang sesuai didapatkan
- d. Guru-guru sangat puas dalam menjalankan tugas yang diemban kepada mereka, dikarenakan mendapat gaji dan fasilitas yang diharapkan<sup>27</sup>

Demi terwujudnya keberhasilan lembaga pendidikan tersebut, sekolah/madrasah dapat memperhatikan hal sebagai berikut:

- a. Melayani dan mendapatkan kepuasan peserta didik dengan alat bantu berupa fasilitas dan profesional guru yang ditingkatkan
- b. Memuaskan para guru dengan mensejahterahkan ekonomi dan menciptakan hubungan yang harmonis
- c. Memberi jaminan terhadap wali murid bahwa peserta didik dapat dijamin intelektual, kepribadian, keimanan, dan keamanan
- d. Dapat mewujudkan lembaga islam yang harmonis dan islami<sup>28</sup>

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan dari uraian diatas manajemen layanan harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan, diakibatkan akan mendapat tingkatan kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap sekolah/madrasah, dengan demikian tingkatan rasa kepercayaan yang ditorehkan akan menghasilkan mutu

---

<sup>27</sup> *Ibid*, hal. 171-172

<sup>28</sup> Mujamil Qomar, *Manajemen*, 2003

pendidikan yang baik.

Lembaga pendidikan baik negeri dan swasta memiliki perhatian layanan pendidikan yang terbaik dan memberikan layanan pendidikan oleh seluruh peserta didik dan yang lainnya.<sup>29</sup> Member layanan secara maksimal akan memberikan rasa nyaman dan percaya terhadap lembaga madrasah/sekolah tersebut, pelayanan yang maksimal berupa pelayanan pembelajaran, pegawai, keuangan, kesejahteraan harus mampu diberi oleh seorang kepala sekolah. Secara garis besar Terdapat 6 layanan pendidikan menurut Marzuki Mahmud, yaitu.<sup>30</sup>

- a. Pelayanan informasi.
- b. Pelayanan secara sarana dan prasarana.
- c. Pelayanan administrasi.
- d. Pelayanan bimbingan.
- e. Pelayanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan.
- f. Pelayanan kesejahteraan.

#### d.Ciri-Ciri Pelayanan pendidikan

Setiap lembaga pendidikan atau perusahaan pasti ingin mendapatkan terbaik yang disampaikan oleh pelanggan/konsumen. Seorang konsumen pada intinya harus diberi pelayanan yang maksimal dan terbaik, adapun ciri-ciri layanan baik, yaitu lembaga dan pihak perusahaan harus mengetahui keinginan konsumen agar dapat memberikan dengan maksimal.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Baharuddin dan Moh, Makin. 2010. *Manajemen Pendidikan Islam Transformasi Menuju Sekolah/Madrasah Unggulan*, Malang: UIN Maliki Press

<sup>30</sup> Marzuki Mahmud. 2012 *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

<sup>31</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta, Rajawali Pers,

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik dari lembaga pendidikan sebagai berikut:

- a. Sarana maupun prasarana yang baik, konsumen ingin mendapatkan layanan yang maksimal dan prima
- b. Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan konsumen atau pelanggan didapat dari karyawan yang bertugas dengan sikap keramah, sopan.
- c. Bertanggung jawab pada konsumen dari awal hingga selesai.
- d. Konsumen ingin diberikan pelayanan secara cepat juga tepat dalam perlakuan yang baik juga teratur.
- e. Mampu berkomunikasi. Setiap manajer dan karyawan harus memiliki komunikasi yang baik dan penyampaian dengan jelas
- f. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Petugas/karyawan harus tanggap dan sigap dalam melayani keinginan dan kebutuhan konsumen.

Ciri-ciri pelayanan pendidikan yang baik berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa:

- a. sarana juga prasarana yang memadai
- b. Karyawan yang baik
- c. Bertanggung jawab
- d. Melayani dengan telaten
- e. Komunikasi bagus
- f. Memberi pelayanan yang diinginkan konsumen



#### e. Indikator Layanan Pendidikan

Zeithaml untuk mengukur kualitas pelayanan melalui 5(lima) dimensi yaitu:

- a. Actual possibility
- b. Responsiveness
- c. Guarantee
- d. A sense of
- e. Tendible

#### B. Kerangka Berpikir

Menurut pakar Uma Sekaran yang dikutip Sugiyono, Kerangka Berpikir adalah model konseptual bagaimana teori yang terkait dengan faktor diidentifikasi sebagai masalah utama. Untuk menunjang mutu pendidikan madrasah, diperlukan suatu seksi yang mendukung semua kegiatan madrasah. Dengan kata lain, Anda memerlukan lembaga pemerintah yang dapat mengoordinasikan pencatatan dengan baik. Manajemen adalah serangkaian kegiatan yang mengumpulkan, mencatat, mengambil, menggandakan, mengirim, dan menyimpan berbagai informasi untuk tujuan organisasi.<sup>32</sup>

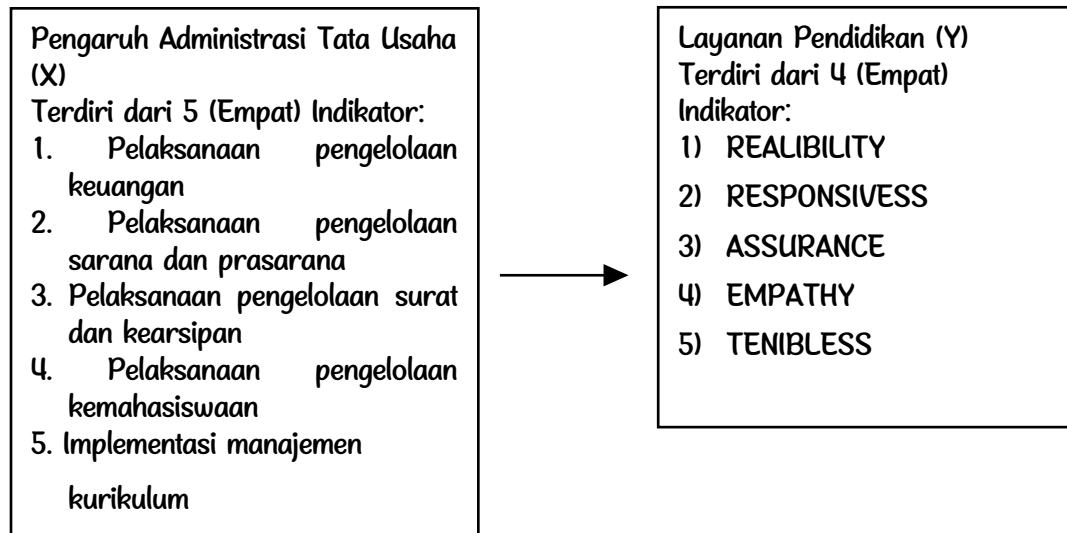
Administrasi sekolah meliputi tugas-tugas yang berhubungan dengan surat menyurat, operasional madrasah dan jasa keuangan. Di antara berbagai tugas tersebut, memiliki dampak yang sangat penting bagi kemajuan pendidikan madrasah.

Jasa Edukasi adalah suatu kegiatan pelayanan yang tidak kasat mata dan dilakukan karena adanya interaksi antara konsumen/pelanggan dan pengelola dengan kebutuhan pelanggan seperti bukti fisik, keandalan, pendeteksian, keamanan, empati, dll tersebut..

Table 2.1.  
Kerangka Berpikir

---

<sup>32</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2010) h.94



Sebagai bagian dari pembahasan pada Tabel 2.1 di atas, kita akan mempertimbangkan apakah administrasi mempengaruhi layanan pendidikan ketika kualitas administrasi administrasi di lembaga pendidikan mempengaruhi layanan pendidikan sekolah.

### C. Penelitian yang Relevan

Penelitian-penelitian relevan mengenai keterkaitan pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan yaitu:

1. Penelitian dengan judul *"Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan"* Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting. Dedek Setiawan (2019), dari penelitian tersebut dapat disimpulkan. Masih terjadinya kinerja ketatausahaan yang rendah terhadap kualitas layanan yang di berikan di lembaga pendidikan madrasah tersebut. Penelitian yang sedang saya lakukan terdapat perbedaan dari segi variable permasalahan dengan penelitian Dedek Setiawan, pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan menjadi patokan penelitian Dedek Setiawan kali ini. Demikian peneliti saya tertuju kepada pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan.

2. Penelitian dengan judul *"Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Kualitas Mahasiswa"*. Manajemen Bisnis Poleteknik Negri Batam Budi Kurniawan (2017), dari penelitian tersebut dapat disimpulkan. Layanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah maksimal, tetapi penelitian menyeruhkan layanan yang dijanjikan agar segera di lakukan atau diberikan kepada mahasiswa dalam pelayanan sebaik mungkin. Penelitian yang sedang saya lakukan terdapat perbedaan dari segi variable permasalahan dengan penelitian Budi Kurniawan, pengaruh kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan kualitas mahasiswa menjdai patokan pada penelitian Budi Kurniawan. Demikian penelitian saya tertuju pada pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan.
3. Penelitian dengan judul *"Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP N 4 Lappariaja Kabupaten Bone"*. Linda (2007) dari studi tersebut dapat disimpulkan. Kinerja pegawai tata usaha memiliki kualitas kinerja yang baik, staf tata usah melaksanakan tugas dengan kesigapan dibarengi penyelesaian tugas yang berkualitas. Penelitian yang sedang saya lakukan terdapat perbedaan dari segi metode yang bersifat penelitian kualitatif dengan satu variable. Demikian penelitian saya menggunakan metode kuantitatif dengan dua variable.

#### D. Hipotesis

Ibnu Hadjar menjelaskan bahwa terdapat fungsi hipotesis yaitu.<sup>33</sup>

1. Sebagai alat untuk merumuskan asumsi.
2. Sebagai alat untuk menyajikan penjelasan.
3. Sebagai sumber informasi untuk membuat hipotesis baru.

---

<sup>33</sup> Hajar, Ibnu. 1996. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

#### 4. Sebagai pedoman untuk menentukan desain penelitian.

Hepotesis adalah jawaban tentatif atas pertanyaan penelitian teoretis yang dianggap paling mungkin atau paling dapat diandalkan. Dari segi teknis, hipotesis adalah pernyataan tentang keadaan populasi yang kebenarannya diperiksa dengan menggunakan data sampel survai.<sup>34</sup> Penelitian mengajukan hipotesis berdasarkan dari penjelasan di atas, sebagai berikut.

1. Hipotesis penelitian didefinisikan sebagai jawaban sementara atas rumusan pertanyaan penelitian, yang dibuktikan dengan data yang dikumpulkan. Hipotesis penelitian ini adalah kualitas administrasi berpengaruh terhadap pelayanan pendidikan Madrasah MAS Madina Tusalam Deliserdan.
2. Hipotesis statistik adalah pernyataan tentang keadaan populasi parameter yang diuji keasliannya berdasarkan data dari sampel yang ditulis secara statistik..

Berdasarkan kerangka teori, kerangka berpikir, dan masalah, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut.

Ha: Ada dampak positif terhadap kualitas administrasi pelayanan pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatusalam.

Ho : Madrasah Aliyah Madinatusalam tidak mendapat pengaruh positif dari kualitas administrasi terhadap pelayanan pendidikan

..

---

<sup>34</sup> S Margon, *metodologi penelitian pendidikan*,2013, h. 68

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Lembaga pendidikan Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang menjadi tempat lokasi penelitian ini, yang beralamat di jalan sidomulyo psr IX tembung.

Metode penelitian dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat di hipotesis dengan perumusan menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang di tentukan atau dihasilkan juga didapat dari hasil reponden data yang di teliti dengan menggunakan angka yang valid.

Kuantitatif dapat dilakukan untuk meneliti hasil pupulasi, data, yang memiliki sifat statistic, dengan arti tujuan mendapatkan hasil hipotesis yang di peroleh/tetapkan.<sup>35</sup> Dengan demikian dalam menguji hipotesis penelitian kuantitatif lebih mendekati atau menekankan kepada indeks beserta ukuran emperis. Sehingga hasil desain dalam pengembangan selaludigunakan rencana yang bersifat apriori dan definitive.<sup>36</sup>

Penelitian berupa penelitian lapangan dan penelitian pengguna. Penelitian lapangan adalah penelitian yang digunakan dan dilakukan oleh institusi. Penelitian dilakukan terhadap siswa Madrasah Aliyah Kelas XI Madinatussalam Deli Serdang yang sering mengalami 4.444 layanan pendidikan di pemerintahan. Penelitian kepustakaan adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari bahan-bahan yang diperoleh di fasilitas perpustakaan.

### B. Populasi dan Sampel Penelitian

#### a. Populasi

---

<sup>35</sup> Sugiono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Desertasi*, (Bandung) : CV Alfabeta, 2013), cet. I, hal. 23

<sup>36</sup> S. Margono, *metodologi penelitian pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta,2012),cet. 8, hal.35



Populasi adalah sumber daya yang berisi populasi objek yang berasal dari jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh survei yang diselidiki.<sup>37</sup> Menurut S. Margono, seluruh data yang menjadi tujuan seseorang dalam keadaan yang di tentukan disebut sebagai populasi.<sup>38</sup>

Data yang di peroleh siswa/siswi dan tata usaha merupakan populasi pada penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah Kelas XI berjumlah 33 murid di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang.

#### b. Sampel

sampel adalah sebuah data yang dirangkup dari jumlah yang terdiri dari populasi, dan sampel tidak bisa menjadi patokan ada pada populasi. Penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu jika misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu.<sup>39</sup>

#### c. Jumlah Sampel

Sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti disebut dengan sampel. Kemudian putuskan apa yang perlu dikonsumsi dalam populasi yang ada. Menurut Suharsimi Arikunto, lebih baik mengumpulkan semua jika jumlah subjek dalam populasi kurang dari 100, tetapi jika jumlah subjek melebihi jumlah ini, dapat dikumpulkan 10-15% atau 20-25% atau lebih dari total sampel. Dari siswa di MATINATUSSALAM, sebanyak 33 orang berpartisipasi.

### C. Defenisi Oprasional Variabel

Variabel penelitian yang memiliki makna dalam memahami arti setiap variabel

---

<sup>37</sup> Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Hal.63

<sup>38</sup> S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, hal. 118

<sup>39</sup> Sugiono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*, hal. 63



penelitian sebelum dilakukan analisis adalah definisi operasional. Definisi operasional dari penelitian yang dilakukan antara lain:

Table 3.1 Oprasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Administrasi Tata Usaha (X)	Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis, ini berdasarkan Peraturan Mentri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Tata Usaha Sekolah/Madrasah .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan administrasi keuangan</li> <li>2. Melaksanakan administrasi sarana djuga prasarana</li> <li>3. Melaksanakan administrasi persyuratan juga pengarsipan</li> <li>4. Melaksanakan administrasi kesiswaan</li> <li>5. Melaksanakan administrasi kurikulum</li> </ol>
Layanan Pendidikan(Y)	Dari 10 dimensi layanan tersebut dikelompokkan menjadi 5 dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas layanan jasa, hal ini berdasarkan teori Parasuraman et.al, dan <i>Zeithaml</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. REALIBILITY</li> <li>2. RESPONSIVESS</li> <li>3. ASSURANCE</li> <li>4. EMPAHTY</li> <li>5. TENIBLES</li> </ol>

#### D. Metode Pengumpul Data

Peneliti melakukan beberapa metode pengumpulan demi mendapatkan sebuah data yang diperlukan dalam penelitian, antara lain:

##### 1. Angket

angket ialah metode pengumpulan data yang disebar kepada reponden untuk mengisi angket demi mendapatkan hasil yang diinginkan peneliti.<sup>40</sup> objek dalam pemberian angket ini adalah siswa kelas XI Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang.

Untuk mendapatkan data yang akurat mengenai hubungan kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang, maka penyebaran angket ini perlu dilakukan. Adapun jumlah tiap poin angket untuk masing-masing adalah:

- a. Terdapat 15 soal sebagai variabel kualitas administrasi tata usaha
- b. Terdapat 14 soal sebagai variabel layanan pendidikan

Survei variasi data survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner bergaya pertanyaan, dibagikan kepada responden, dan memberikan bantuan orientasi berupa alternatif jawaban. Jenis angket yang digunakan menggunakan skala Likers dengan alternatif pilihan.:

(TB) Tidak Baik = 1. (KB) Kurang Baik = 2. (B) Baik = 3. (SB) Sangat Baik = 4.

Angket disusun berdasarkan dengan inddikator dari masing-masing variabel penelitian yang telah disusun sebagai kisi-kisi instrument. Adapun instrumen angket penelitian adalah sebagai berikut.

---

<sup>40</sup> Sugiono, *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2012), Cet. 15, hal. 199



Tabel 3.2 Skor Jawaban Angket Skala Likers

NO	Pernyataan	Skor
1	Sangat Baik	4
2	Baik	3
3	Kurang Baik	2
4	Tidak Baik	1

Table 3.3. Kisi-kisi instrument

NO	VARIABEL	INDIKATOR	No Butir	
1	Kualitas Tata Usaha (x)	A. Melakukan Administrasi keuangan	1,2	3
		B. Melakukan Adminstrasi Kesiswaan	4	5,6,7
		C. Melakukan Administrassi persuratan	8,9,10	11
		D. Melakukan Administrasi Sarana Prasarana	12	13
		E. Melakukan Administrasi Kurikulum	14	15
		JUMLAH BUTIR SOAL	15	

NO	VARIABEL	INDIKATOR	No Butir	
1	Layanan pendidikan (y)	A. REALIBILITY	1,2	3
		B. RESPONSIVESS	4,5	6,7
		C. ASSURANCE	8,9,10	11
		D. EMPATHY	12	13
		E. TENIBLES	14	

	JUMLAH BUTIR SOAL	14
--	-------------------	----

Pengukuran variabel independen dan terkait adalah kualitas manajemen bisnis dan layanan pendidikan dan disusun dalam format skala Likers dengan empat alternatif pilihan jawaban pada pernyataan positif dan negatif..

### E. Instrumen Pengumpulan Data

Barang dan perangkat penelitian dipergunakan untuk memperoleh sebuah data alangkah baiknya melakukan validitas isi, data tersebut diuji demi menemukan validitas dan realibilitasn angket. Data yang diuji coba kepada siswa/siswi yang memiliki kareteristik sama pada tempat penelitian. Yang terpilih sebagai responden uji coba sebanyak 33 orang kelas XI sebagai sampel adalah Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang.

Hal ini terkait dengan pendapat Suharsimi Arikanto dari Slamet Waljito yang menyarankan agar survei dilakukan pada populasi yang sama, tetapi dari pengelolaan data, validitas dan reliabilitas memenuhi persyaratan yang digunakan dalam survei.

#### a. Uji Validitas

Korelasi product moment digunakan dalam pengujian validitias sehingga akan terlihat banyak koefesien antara setiap skor, rumus korelasi produt moment yaitu.<sup>41</sup>

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

<sup>41</sup> Suharsimi Arikanto, *Maanajemen Penelitian*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 327

Keterangan:

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel X dan Variabl Y.
- N : Banyaknya Subyek yang dikenai tes.
- XY : Jumlah hasil perkalian antara skor x dan skor y butri soal.
- X : Jumlah seluruh skor x.
- Y : Jumlah seluruh skor y.

Bila  $r_{xy}$  di bawah  $r_{tabel}$ , maka bisa ditarik kesimpulan bahwa butir instrument tersebut tidak valid, oleh karena itu harus diperbaiki atau dibuang. Butir-butir yang tidak valid akan dibuang karena penelitian ini memerlukan butir-butir soal dengan kriteria valid

a. Uji validitas Administrasi Tata usaha

Uji validitas administrasi tata usaha ini dilakukan kepada 25 responden di Madrasah Aliyah Mawaridussalam. Kuesioner Administrasi tata usahaini terdiri dari 20 item pertanyaan, dari 20 item pertanyaan terdapat 2 pertanyaan yang tidak valid yaitu item nomor 6 dan 10 karena memiliki rhitung yang lebih kecil dari  $r_{tabel}$ .  $r_{tabel}$  pada angket uji validitas administrasu tata usahaini ialah dengan menentukan  $N-2 = 25-2= 23$  dan hasilnya ialah 0,413, dan untuk 18 item pertanyaan lainnya dinyatakan valid karena rhitung lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  dan dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

Tabel 3.4 Uji Validitas (X)

No Item	$R_{xy}$	$r_{tabel} N=25 \alpha=5\%$	Keterangan
1	0,43106	0,413	Valid
2	0,566	0,413	Valid
3	0,4373	0,413	Valid
4	0,519	0,413	Valid



5	0,4677	0,413	Valid
6	0,354	0,413	Tidak Valid
7	0,497	0,413	Valid
8	0,251	0,413	Tidak Valid
9	0,498	0,413	Valid
10	0,496	0,413	Valid
11	0,5813	0,413	Valid
12	0,4979	0,413	Valid
13	0,627	0,413	Valid
14	0,584	0,413	Valid
15	0,549	0,413	Valid
16	0,6712323	0,413	Valid
17	0,421	0,413	Valid
18	0,635	0,413	Valid
19	0,556	0,413	Valid
20	0,445	0,413	Valid

a. Uji Validitas Layanan Pendidikan

Uji Validitas layanan pendidikan di ujicobakan untuk 15 responden. Item tersebut valid dan bisa dipakai untuk pengambilan data penelitian dikarenakan kuesioner layanan pendidikan ini terdiri dari 13 item pertanyaan dan di bawah ini ada 2 item pertanyaan yang tidak valid dari 15 pertanyaan yaitu item soal nomor 5 dan 8 karena memiliki r hitung yang lebih kecil dari rtabel 0,553 dan 12 item pertanyaan kepuasan kerja guru memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari pada rtabel.

Tabel 3.5 Uji Validitas (Y)



No Item	Rxy	$r_{tabel} N=15 \alpha=5\%$	Keterangan
1	0,61243	0,553	Valid
2	0,629	0,553	Valid
3	0,65475	0,553	Valid
4	0,638	0,553	Valid
5	0,4025	0,553	Tidak Valid
6	0,574	0,553	Valid
7	0,788	0,553	Valid
8	0,61	0,553	Valid
9	0,671	0,553	Valid
10	0,549	0,553	Valid
11	0,6131	0,553	Valid
12	0,6862	0,553	Valid
13	0,116	0,553	Tidak Valid
14	0,6167	0,553	Valid
15	0,587	0,553	Valid

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen penelitian sesuai dengan konsistensi skor instrumen penelitian masing-masing individu, yang sama dan diberikan pada periode yang berbeda. Teknik Alpha Cronbach digunakan untuk menentukan tingkat reliabilitas tes. Jika nilai alpha lebih besar dari 0,6, kuesioner dianggap kredibel.

Instrumen dalam variabel penelitian dapat diandalkan sebagai ukuran konsistensi dalam mengukur gejala yang sama pada kesempatan yang berbeda jika memiliki nilai reliabilitas yang tinggi, dan jika alat pengumpul data yang dibuat oleh peneliti memiliki



tingkat konsistensi dalam mengukur apa yang akan diukur. dinilai..<sup>42</sup>

Keyakinan terhadap suatu instrumen untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena telah dinyatakan baik disebut sebagai reliabilitas instrumen. Seperti yang dikatakan Arikanto, instrumen yang telah tersertifikasi baik dan reliabel dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya.<sup>43</sup>

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \delta b^2}{\delta t^2} \right]$$

Keterangan:

$r$	: Reliabilitas instrumen
$k$	: Jumlah butir angket
$\sum \delta b^2$	: jumlah varians butir
$\delta t^2$	: Varians total

Untuk menentukan varians masing-masing butir digunakan rumus:

$$\text{Varians butir} : \delta_{b^2} = \frac{\sum y^2 - \left( \frac{\sum Y}{N} \right)^2}{N-1}$$

$$\text{Varians Total} : \delta_t^2 = \frac{\sum y^2 - \left( \frac{\sum Y}{N} \right)^2}{N-1}$$

Keterangan:

$\delta t^2$	: Varians total yaitu varians skor total
$\sum Y$	: Jumlah skor total (seluruh item)

Kriteria reliabilitas tes sebagai rendah

<sup>42</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: petunjuk praktis untuk peneliti pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004), hal. 127.

<sup>43</sup> Suharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian; suatu Pendekatan Praktek*, 2002, hal. 178

$r_{11} \leq 0,20$  reliabilitas sangat rendah

$0,20 < r_{11} \leq 0,40$  reliabilitas rendah

$0,40 < r_{11} \leq 0,60$  reliabilitas sedang

$0,60 < r_{11} \leq 1,00$  reliabilitas sangat tinggi

a. Uji Reliabilitas Administrasi Tata Usaha

Uji reliabilitas administrasi dilakukan terhadap 25 responden dengan menggunakan kuesioner dengan masing-masing 20 pertanyaan dan lima pilihan jawaban. Nilai Cronbach Alpha sebesar 0,863036 dibulatkan menjadi 0,863 berdasarkan hasil pengolahan data untuk uji ketergantungan. Pengambilan dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien alpha dengan 0,60, dengan nilai alpha lebih besar dari 0,60 dan kurang dari 1,00 yang diperoleh dari hasil komputasi. Variabel administratif di atas 0,60 dan kurang dari 1,00, atau termasuk dalam indeks keandalan yang sangat tinggi, sesuai dengan persyaratan indeks keandalan. Dari hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa Soal reliabel, reliabel, atau reliabel dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data survei..

b. Uji Reliabilitas Layanan Pendidikan

Sebuah kuesioner dengan 15 item pertanyaan dan 5 pilihan respon digunakan untuk menguji reliabilitas pendidikan dari 15 responden. Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.995571429 dibulatkan menjadi 0.995 berdasarkan hasil pengolahan data uji reliabilitas. bahwa nilai alpha lebih besar dari 0,60 tetapi kurang dari 1,00 sebagai hasil perhitungan Variabel kepuasan kerja guru lebih dari 0,60 dan kurang dari 1,00, atau termasuk dalam indeks keandalan yang sangat tinggi, menurut standar indeks keandalan. Bahwa item pertanyaan tersebut reliabel atau handal maupun dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian merupakan kesimpulan yang dapat kita ambil.

F. Teknik analisis data



Suatu hasil dari pengumpulan data disebut dengan analisis data. Data yang sudah terkumpul perlu dianalisis agar dapat memberi arti atau nilai yang terdapat dalam data tersebut. Agar data yang telah terkumpul tidak sia-sia dan menjadi data yang mati. Analisis data dapat juga disebut dengan pengolahan data atau penafsiran data.

Salah satu bagian yang terpenting dalam prosedur kerja penelitian ilmiah adalah analisis data.<sup>44</sup> Dengansudah dapatnya data dari setiap variabel, selanjutnya peneliti akan mengolah data atau analisis data, yang dimana untuk mendeskriptifkan data peneliti menggunakan teknik statistik deskriptif dengan bantuan aplikasi SPSS 16.0.

a. Uji Deskripsi data mean, median, modus

- Mean

$$M = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

M = Mean

$\sum X$  = Jumlah dari nilai X

N = banyaknya angka/nilai X

- Median

$$Me = Tb + P \left( \frac{\frac{n}{2} - f}{F} \right) P$$

Keterangan:

Tb = tepi bawah kelas

P = panjang kelas

---

<sup>44</sup> Nanang Martono, "Metode Penelitian Kuantitatif", (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,2010),h 21



- N = banyaknya data
- F = frekuensi kumulatif sebelum Me
- f = frekuensi pada kelas Me

- **Modus**

$$Me = Tb + P \left( \frac{d1}{d1+d2} \right)$$

Keterangan:

- Tb = tepi bawah kelas modus
- P = panjang kelas interval
- d1 = selisih frekuensi kelas modus dengan frekuensi kelas sebelumnya
- d2 = selisih frekuensi kelas modus dengan frekuensi kelas sebelumnya

b. Uji Normalitas

Untuk uji normalitas, uji Kolmogorov Smirnov digunakan. Untuk uji dua sisi, kondisinya signifikan. Karena hasil yang dihitung lebih besar dari 0,05 maka terdistribusi secara teratur. Proses pemanfaatan teknik Kolmogorov Smirnov untuk menghitung uji normalitas adalah sebagai berikut:

Table 3.6 Teknik Kolmogorov Smirnov

NO	$X_i$	$Z = \frac{X_i - x}{SD}$	$F_t$	$F_s$	$(F_t - F_s)$
1					

2					
3					
Dst					

Keterangan :

$X_i$  = Nilai numerik dalam data

$Z$  = Konversi dari nilai numerik ke notasi dalam distribusi normal

$F_r$  = Probabilitas kumulatif dari distribusi normal

$F_s$  = Probabilitas pengalaman kumulatif

$F_r$  = Rasio kumulatif luas kurva normal berdasarkan notasi  $Z_i$ . Kurva dimulai dari tepi kiri kurva ke titik  $Z$ .

Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,5, data dinyatakan normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,5 maka data tersebut dikategorikan anomali.

### c. Uji Homogenitas

Untuk mengevaluasi apakah kedua kelompok data memiliki varians yang homogen, digunakan uji homogenitas varians. Uji Levene digunakan untuk mengetahui apakah varians homogen. Hipotesis pengujian ini adalah sebagai berikut:

$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$  ( kedua kelompok populasi memiliki varians yang homogeny )

$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$  ( kedua kelompok populasi memiliki varians yang tidak homogen )

Untuk menghitung statistic uji levene, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:



$$F = \frac{SS_b}{SS_w}$$

Keterangan:

$SS_b$  = Jumlah kuadrat antara kelompok

$SS_w$  = Jumlah kuadrat antara kelompok dengan

Jika nilai lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis di terima karena dalam penelitian ini, uji levene dilakukan dengan bantuan softwer SPSS dengan kreteria pengujian tersebut

#### d. Uji Hipotesis

Saat menilai produk ini, peneliti menggunakan uji korelasi untuk menentukan apakah ada hubungan antara dua variabel, dengan tipe data rasio atau interval yang berdistribusi normal.

Keterangan:

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

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y.

N: Jumlah mata pelajaran yang diuji.

XY : Jumlah hasil perkalian antara nilai x dan y soal.

X: Jumlah poin x.

Y: Total skor y.

#### e. Regresi Sederhana



Pengujian regresi linier sederhana menggunakan persamaan persamaan regresi dan pengaruh masing-masing variabel yaitu pengaruh kinerja staf manajemen (X) terhadap kualitas kinerja pelayanan (Y).

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Konstanta

b = Koefisien regresi / Gradien

a Nilai dapat dihitung dengan persamaan berikut

.

:

$$a = \frac{(Y)(x^2) - (x)(XY)}{n(X^2) - (X)^2}$$

$$b = \frac{n(XY) - (x)(Y)}{n(X^2) - (X)^2}$$

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Madrasah

###### a. Gambaran Madrasah Madinatussalam

Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Madinatussalam yang dibuka pada tahun 2018 dan berlokasi di JL. Sidomulyo, psr IX Tembung. Drs. H.M. Royanta, S.Pd.I.,M,Pd. mendirikan madrasah ini. Madrasah ini dibentuk dengan tujuan membantu pemerintah dalam upayanya menyelenggarakan pendidikan nasional bagi bangsa dan negara yang berpedoman pada keberhasilan dan ketakwaan (IMTAK), ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), dan sebagainya, agar dapat mengabdikan kepada orang sebanyak mungkin.

###### b. Visi, Misi, dan Tujuan Madrasah Madinatussalam

- VISI

Membentuk insan ulil albab/intelektual plus yang berwawasan kebangsaan berakhlakul karimah, beriman serta bertakwa kepada Allah SWT.

- MISI

- a. hadiah yang diberikan kepada siswa yang religius dan memiliki kemampuan intelektual yang luar biasa.
- b. menghasilkan manusia rahmatan lil'alamin yang mampu menjaga suasana kondusif, islami, nyaman, bersih, dan sehat.
- c. Menciptakan manusia fil ardhi khalifah yang dapat dijadikan panutan bagi santri.

- d. Memaksimalkan partisipasi orang tua dan siswa dalam kegiatan belajar mengajar
  - e. Secara efektif, kreatif, dan inovatif melaksanakan arahan rasul dalam kegiatan belajar mengajar.
- e. hadiah yang diberikan kepada siswa yang religius dan memiliki kemampuan intelektual yang luar biasa.

- TUJUAN

Mencerdaskan bangsa yang khoiru ummah dalam meningkatkan pengalaman dibidang ilmu pengetahuan, teknologi serta iman dan taqwah kepada allah SWT yang berakhlakul karimah.

c. Tenaga Pendidik

Ketersediaan tenaga pengajar atau guru dan pegawai yang memadai, serta profesionalisme di bidangnya, merupakan salah satu komponen terpenting dari sebuah lembaga pendidikan; dalam proses belajar mengajar sangat berpengaruh terhadap perkembangan kecerdasan dan daya tangkap siswa. Berikut daftar tenaga pendidik di Madrasah Aliyah Madinatussalam:

Tabel 4.1 tenaga pendidik

No	Nama Guru	L/P	Bidang Studi
1	Drs. H.M. Royanta, S. Pd. I. M. Pd	L	
2	Drs. Mulyono	L	Kimia
3	Awaluddin pulungan, MA	L	Fiqih, SKI, Aqidah Akhak
4	Mirson halomoan pulungan, S. Pd	L	Penjaskes
5	Rina juwita, S. Pd	P	Bahasa Indonesia
6	Etika yuniari putri, S. Pd	P	Seni Budaya



7	Yohana andrana nasution, S. Pd	L	Ekonomi
8	Edu santoso, S. Pd	L	Prakarya
9	Kholidah lubis, S. Pd. I	P	Tahfiz Qur'an
10	Erni munthe, S. Pd	P	Bahasa Inggris
11	Humaidah Fatimah parapet, M. Pd	P	Bahasa Arab
12	Ernawati, S. Pd	P	Matematika
13	Elizah mulchaini, S. Pd	P	Fisika
14	Ikhsan asdiki, S. Ag., M. Sos	L	PKN, Qur'an hadis
15	Amalia novy trisnawati pulungan S. Pd	P	Geografi
16	Rahmat husein, S. Pd	L	Sejarah

#### d. Sarana dan Prasarana

Bangunan fisik dan non fisik merupakan bagian dari sarana dan prasarana, bangunan fisik madrasah aliyah madinatussalam ialah gedung dan ruangan yang terdapat dilingkungan madrasah dengan rincian:

Tabel 4.2 Jumlah Siswa/Siswi

Tingkatan Kelas	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Kelas X	13	18	31
Kelas XI	9	24	33
Kelas Xii	9	20	29
Jumlah Total	31	63	93

Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Ruang kelas	3



2	Kantor guru	1
3	Mushalla	1
4	Perpustakaan	1
5	WC murid	3
6	WC guru	2
7	UKS	1
8	Kantin	1
9	Ruang BK	1
10	Lab bahasa	1
11	Lab computer	1
12	Ruang TU	1
13	Gudang	1
14	Lapangan olahraga	1
15	Ruang OSIS	1
16	Ruang wakasis	1

## B. Deskripsi Pengumpulan Data

### 1. Uji Validitas dan Realibilitas

Penulis melakukan penelitian dengan SPSS untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas digunakan untuk menentukan seberapa dekat alat ukur yang digunakan dalam suatu pengukuran sesuai dengan apa yang diukur. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi suatu instrumen, hasil validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut.

#### a. Uji validitas Administrasi Tata usaha

Uji Validitas administrasi tata usaha ini dilakukan kepada 33 responden di Madrasah Aliyah Madinatussalam. 15 item pertanyaan dan setiap item memiliki





masing-masing 4 pilihan jawaban dari pertanyaan yang disajikan merupakan kuesioner administrasi tata usaha.

Tabel 4.4 Administrasi (x)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOT AL
01 Hsl	1	.196	.311	-.236	-.048	.115	.357	.221	-.149	.016	-.252	.126	.443**	.103	.242	.415
Sig.		.274	.078	.186	.792	.523	.042	.217	.407	.930	.158	.485	.010	.567	.174	.016
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
02 Hsl	.196	1	.087	.091	.237	.010	.385	.104	.017	-.166	.030	.186	-.003	.233	.165	.427
Sig.	.274		.632	.613	.185	.956	.027	.566	.923	.355	.866	.301	.986	.192	.359	.013
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
03 Hsl	.311	.087	1	-.199	.089	.273	.176	-.087	.041	-.036	.129	.284	.267	.252	.271	.440
Sig.	.078	.632		.268	.623	.124	.329	.632	.819	.840	.473	.110	.134	.157	.128	.010
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
04 Hsl	-.236	.091	-.199	1	.184	-.277	-.133	.163	-.031	.058	-.033	.138	.033	.265	.031	.188
Sig.	.186	.613	.268		.306	.119	.460	.365	.863	.748	.854	.443	.857	.136	.866	.294
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
05 Hsl	-.048	.237	.089	.184	1	-.057	.551**	-.081	.367	.049	.196	.217	.084	.231	-.025	.474
Sig.	.792	.185	.623	.306		.755	.001	.653	.036	.786	.274	.226	.641	.197	.888	.005
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
06 Hsl	.115	.010	.273	-.277	-.057	1	.151	.221	.194	.115	.414	.167	.391	-.040	.283	.472
Sig.	.523	.956	.124	.119	.755		.400	.217	.280	.524	.017	.353	.025	.825	.111	.006
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Tabel 4.4 Administrasi (x)

07	Hsl	.357	.385	.176	-.133	.551**	.151	1	-.001	.116	-.098	.144	.042	.038	.254	.264	.519
	Sig.	.042	.027	.329	.460	.001	.400		.995	.519	.588	.423	.815	.833	.154	.137	.002
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
08	Hsl	.221	.104	-.087	.163	-.081	.221	-.001	1	-.203	.328	.139	.355	.252	-.120	.183	.437
	Sig.	.217	.566	.632	.365	.653	.217	.995		.257	.063	.440	.043	.158	.504	.308	.011
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
09	Hsl	-.149	.017	.041	-.031	.367	.194	.116	-.203	1	-.020	.124	.018	.088	.146	-.104	.232
	Sig.	.407	.923	.819	.863	.036	.280	.519	.257		.911	.491	.919	.627	.418	.563	.195
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
10	Hsl	.016	-.166	-.036	.058	.049	.115	-.098	.328	-.020	1	.159	.269	.199	-.156	-.111	.288
	Sig.	.930	.355	.840	.748	.786	.524	.588	.063	.911		.375	.130	.267	.385	.540	.104
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
11	Hsl	-.252	.030	.129	-.033	.196	.414	.144	.139	.124	.159	1	.053	.214	.120	.176	.415
	Sig.	.158	.866	.473	.854	.274	.017	.423	.440	.491	.375		.768	.233	.504	.326	.016
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
12	Hsl	.126	.186	.284	.138	.217	.167	.042	.355	.018	.269	.053	1	.023	.137	.068	.523
	Sig.	.485	.301	.110	.443	.226	.353	.815	.043	.919	.130	.768		.900	.449	.705	.002
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
13	Hsl	.443	-.003	.267	.033	.084	.391	.038	.252	.088	.199	.214	.023	1	.083	-.078	.497
	Sig.	.010	.986	.134	.857	.641	.025	.833	.158	.627	.267	.233	.900		.647	.667	.003
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
14	Hsl	.103	.233	.252	.265	.231	-.040	.254	-.120	.146	-.156	.120	.137	.083	1	.038	.393
	Sig.	.567	.192	.157	.136	.197	.825	.154	.504	.418	.385	.504	.449	.647		.832	.024
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
15	Hsl	.242	.165	.271	.031	-.025	.283	.264	.183	-.104	-.111	.176	.068	-.078	.038	1	.391

Tabel 4.4 Administrasi (x)

Sig.	.174	.359	.128	.866	.888	.111	.137	.308	.563	.540	.326	.705	.667	.832		.024
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Dari 15 item pertanyaan terdapat 3 pertanyaan yang tidak valid yaitu item nomor 4,9,10 karena memiliki rhitung yang lebih kecil dari rtabel. rtabel pada angket uji validitas Administrasi Tata Usaha ini ialah dengan menentukan  $N-2 = 33-2= 31$  dan hasilnya ialah 0,355 untuk 12 item pertanyaan lainnya dinyatakan valid karena rhitung lebih besar dari pada rtabel dan dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

#### b. Uji Validitas Layanan Pendidikan

Uji validitas administrasi tata usaha ini dilakukan kepada 33 responden di Madrasah Aliyah Madinatussalam. Kuesioner administrasi tata usaha ini terdiri dari 14 item pertanyaan dan setiap item memiliki masing-masing 4 pilihan jawaban dari pertanyaan yang disajikan.

Tabel 4.5 Layanan (y)

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	HSl
1 Hsl	1	.196	.311	-.236	-.048	.115	.357	.221	-.149	-.252	.126	.443**	.103	.242	.428
Sig		.274	.078	.186	.792	.523	.042	.217	.407	.158	.485	.010	.567	.174	.013
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
2 Hsl	.196	1	.087	.091	.237	.010	.385	.104	.017	.030	.186	-.003	.233	.165	.474
Sig	.274		.632	.613	.185	.956	.027	.566	.923	.866	.301	.986	.192	.359	.005
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Tabel 4.5 Layanan (y)

3	Hsl	.311	.087	1	-.199	.089	.273	.176	-.087	.041	.129	.284	.267	.252	.271	.463
	Sig	.078	.632		.268	.623	.124	.329	.632	.819	.473	.110	.134	.157	.128	.007
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
4	Hsl	-.236	.091	-.199	1	.184	-.277	-.133	.163	-.031	-.033	.138	.033	.265	.031	.184
	Sig	.186	.613	.268		.306	.119	.460	.365	.863	.854	.443	.857	.136	.866	.304
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
5	Hsl	-.048	.237	.089	.184	1	-.057	.551*	-.081	.367*	.196	.217	.084	.231	-.025	.482*
	Sig	.792	.185	.623	.306		.755	.001	.653	.036	.274	.226	.641	.197	.888	.004
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
6	Hsl	.115	.010	.273	-.277	-.057	1	.151	.221	.194	.414*	.167	.391*	-.040	.283	.468*
	Sig	.523	.956	.124	.119	.755		.400	.217	.280	.017	.353	.025	.825	.111	.006
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
7	Hsl	.357*	.385*	.176	-.133	.551**	.151	1	-.001	.116	.144	.042	.038	.254	.264	.557*
	Sig	.042	.027	.329	.460	.001	.400		.995	.519	.423	.815	.833	.154	.137	.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
8	Hsl	.221	.104	-.087	.163	-.081	.221	-.001	1	-.203	.139	.355*	.252	-.120	.183	.393*
	Sig	.217	.566	.632	.365	.653	.217	.995		.257	.440	.043	.158	.504	.308	.024
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
9	Hsl	-.149	.017	.041	-.031	.367*	.194	.116	-.203	1	.124	.018	.088	.146	-.104	.244
	Sig	.407	.923	.819	.863	.036	.280	.519	.257		.491	.919	.627	.418	.563	.171
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
10	Hsl	-.252	.030	.129	-.033	.196	.414*	.144	.139	.124	1	.053	.214	.120	.176	.401*
	Sig	.158	.866	.473	.854	.274	.017	.423	.440	.491		.768	.233	.504	.326	.021
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Tabel 4.5 Layanan (y)

11	Hsl	.126	.186	.284	.138	.217	.167	.042	.355	.018	.053	1	.023	.137	.068	.493
	Sig	.485	.301	.110	.443	.226	.353	.815	.043	.919	.768		.900	.449	.705	.004
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
12	Hsl	.443	-.003	.267	.033	.084	.391	.038	.252	.088	.214	.023	1	.083	-.078	.478
	Sig	.010	.986	.134	.857	.641	.025	.833	.158	.627	.233	.900		.647	.667	.005
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
13	Hsl	.103	.233	.252	.265	.231	-.040	.254	-.120	.146	.120	.137	.083	1	.038	.436
	Sig	.567	.192	.157	.136	.197	.825	.154	.504	.418	.504	.449	.647		.832	.011
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
14	Hsl	.242	.165	.271	.031	-.025	.283	.264	.183	-.104	.176	.068	-.078	.038	1	.427
	Sig	.174	.359	.128	.866	.888	.111	.137	.308	.563	.326	.705	.667	.832		.013
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Hsl	Hsl	.428	.474	.463	.184	.482	.468	.557	.393	.244	.401	.493	.478	.436	.427	1
	Sig	.013	.005	.007	.304	.004	.006	.001	.024	.171	.021	.004	.005	.011	.013	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Dari 14 item pertanyaan terdapat 2 pertanyaan yang tidak valid yaitu item nomor 4,9, karena memiliki r hitung yang lebih kecil dari r tabel. r tabel pada angket uji validitas Administrasi Tata Usahaini ialah dengan menentukan  $N-2 = 33-2= 31$  dan hasilnya ialah 0,355 untuk 12 item pertanyaan lainnya dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari pada r tabel dan dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

### c. Uji Realibilitas Administrasi Tata Usaha



Uji reliabilitas penulis menggunakan aplikasi SPSS dengan metode alpha cronbach untuk memastikan pemeriksaan yang akan digunakan untuk mengumpulkan data variabel yang sebaliknya tidak terkumpul. Jika jumlah alpha lebih besar dari 0,6, data yang diberikan memiliki tingkat keandalan yang tinggi, sesuai dengan kriteria. Pada tabel berikut ditampilkan hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS:

**Table 4.6 Reliability x**

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	15

Hasil pengujian adalah  $0,636 > 0,60$ , menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya karena secara konsisten mengukur konsistensi butir-butir kualitas administrasi tata usaha.

d. Uji Realibilitas Layanan Pendidikan

Hasil perhitungan realibilitas layanan pendidikan ini menggunakan aplikasi spss 16.0 sebagai berikut:

**Table 4.7 Reliability y**

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	14

Hasil pengujian  $0,643 > 0,60$  menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya karena secara konsisten mengukur konsistensi butir-butir layanan pendidikan..

### C. Teknik Analisis Data

#### 1. Mean, Median dan Modus.

Data administrasi (x) dan layanan pendidikan (y) merupakan dua kategori data yang diperoleh dari studi lapangan, dan kategori tinggi, sedang, dan rendah untuk melihat hubungan antara variabel (x) dan layanan pendidikan (y). Tabel berikut menunjukkan gambaran ringkasan data berdasarkan analisis statistik dasar:

Tabel 4.8  
Rangkuman deskripsi x&y

	(X)	(y)
N Valid	33	33
Missing	0	0
Mean	44.606	41.697
	1	0
Std. Error of Mean	.98563	.94996
Median	43.000	41.000
	0	0
Mode	39.00	36.00
Std. Deviation	5.6620	5.4571
	4	3
Variance	32.059	29.780
Range	22.00	23.00
Minimum	35.00	31.00
Maximum	57.00	54.00
Sum	1472.0	1376.0
	0	0

Selanjutnya ditampilkan jenis data masing-masing variabel di atas ke dalam uraian berikut ini.

a. Data Variabel Administrasi Tata Usaha (x)

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa skor rata-rata (mean) adalah 44,6061, mean (median) adalah 43, nilai yang sering terjadi (modus) adalah 39, standar deviasi (std.deviation) adalah 5,66204, dan varians (varians) adalah 32.059, dengan data terendah (minimum) adalah 35 dan data tertinggi (maksimum) adalah 57, menunjukkan bahwa data tersebut memiliki rentang 35 sampai dengan 57. Distribusi frekuensi data administrasi administrasi (x) dapat dihitung untuk menilai arah tren data yang dikumpulkan dari penelitian. seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9  
Frekuensi administrasi tata usaha

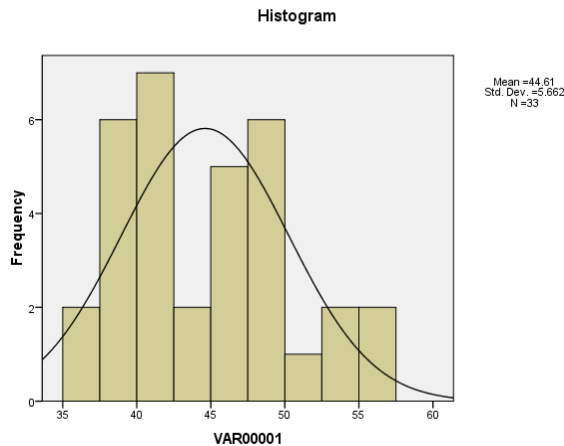
Kelas Interval	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
35-40	8	30.3	30.3	36.4
41-46	13	36.4	36.4	66.7
47-52	9	27.3	27.3	93.9
53-58	3	6.1	6.1	100.0
Total	33	100.0	100.0	

Berdasarkan table 4.9 di atas diketahui bahwa frekuensi variabel administrasi tata usaha terletak pada kelas interval 35 - 40 dengan frekuensi 8 orang (30.3), 41 - 46 dengan frekuensi 13 orang (36,4), 47 - 52 dengan frekuensi 9 orang (27,3), 53 -



58 dengan frekuensi 3 orang (6,1). Hasil distribusi frekuensi variabel administrasi tata usaha dapat digambarkan histogram seperti gambar berikut ini:

Gambar 4.1 Histogram Administrasi (x)



Selanjutnya dengan mencari nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) yaitu ( $X_{max} + X_{min}$ ): 2, kita memperoleh nilai 45 dengan mencari variabel yang cenderung diketahui dari 15 soal nilai minimum ( $X_{min}$ ), nilai maksimum ( $X_{max}$ ) 58, dan nilai tertinggi ( $X_{max}$ ) 58. Standar deviasi optimal ( $SD_i$ ) adalah ( $X_{max} - X_{min}$ ): 6, yang dicapai dengan skor 4. Perhitungan ini dapat dibagi menjadi tiga kelompok, sebagai berikut:

- Tinggi :  $X \geq M_i + SD_i$   
 Sedang :  $M_i - SD_i \leq X < M_i + SD_i$   
 Rendah :  $X < M_i - SD_i$

Dari data deskriptif statistic maka diperoleh nilai mean ( $M_i$ ) sebesar 45 dan standar Deviasi ideal 4.

- Tinggi :  $M_i + SD_i \leq X$   
           :  $49 \leq X$   
 Sedang :  $M_i - SD_i \leq X < M_i + SD_i$   
           :  $41 \leq X < 49$   
 Kurang :  $X < M_i - SD_i$   
           :  $X < 41$

Tabel distribusi kecenderungan dibuat berdasarkan perhitungan tersebut sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Distribusi Administrasi Tata Usaha**

No	Skor	Frekuensi		Kategori
		Frekuensi	%	
1.	$X \leq 49$	12	33	Tinggi
2.	$41 \leq X < 49$	13	36	Sedang
3.	$X < 41$	8	31	Rendah

Dari table di atas, menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 12 orang (33 %), pada kategori sedang 13 orang (36 %), dan kategori rendah 8 orang (31 %). Jadi dapat disimpulkan bahwa kecenderungan variabel administrasi tata usaha berada pada kategori tinggi yaitu Sebesar 33%, Kategori sedang 36% dan kategori rendah 31%.

b. Data Variabel Layanan Pendidikan

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa skor rata-rata (mean) adalah 41,6970, mean (median) 41, nilai yang sering muncul (modus) 36, standar deviasi (std.deviation) adalah 5,45713, dan varians (varians) adalah 29.780, dengan data terendah (minimum) 31 dan data tertinggi (maksimum) 54, menunjukkan bahwa data memiliki rentang 31 hingga 54. Distribusi frekuensi data layanan pendidikan (y) dapat dihitung untuk menentukan arah tren data yang dikumpulkan dari hasil penelitian. seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Frekuensi Layanan Pendidikan**

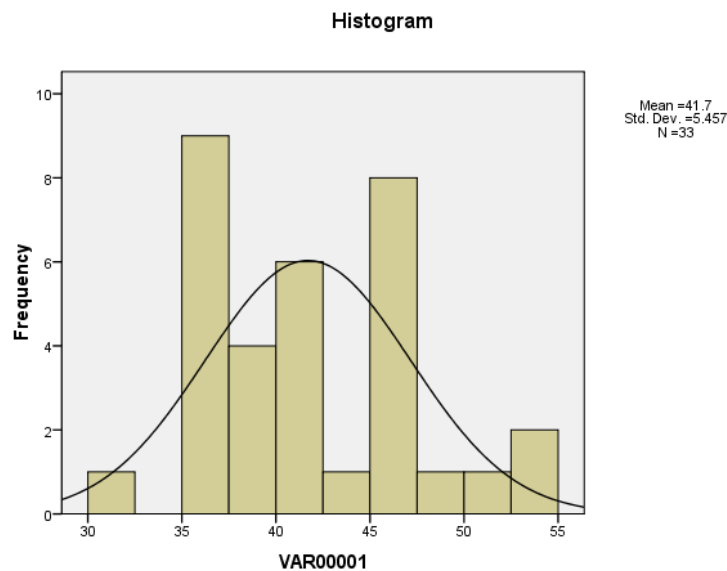
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Tabel 4.11  
Frekuensi Layanan Pendidikan

Valid	31-36	6	18.2	18.2	18.2
	37-42	14	42.4	42.4	60.6
	43-48	9	27.3	27.3	87.9
	49-54	4	12.1	12.1	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Berdasarkan table 4.11 di atas diketahui bahwa frekuensi variabel layanan pendidikan terletak pada kelas interval 31 - 36 dengan frekuensi 6 orang (18,2), 37 - 42 dengan frekuensi 14 orang (42,4), 43 - 48 dengan frekuensi 9 orang (27,3), 49 - 54 dengan frekuensi 4 orang (12,1). Hasil distribusi frekuensi variabel layanan pendidikan dapat digambarkan histogram seperti gambar berikut ini:

Gambar 4.2 Histogram layanan (y)



Selanjutnya menunjukkan bahwa variabel cenderung diketahui dari 14 soal dengan nilai minimum ( $X_{min}$ ) 31 dan nilai maksimum ( $X_{max}$ ) 54, dan nilai 42 dengan menghitung nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ), artinya  $(X_{max} + X_{min}) : 2$ .  $(X_{max} - X_{min}) : 6$ , diperoleh 4. Standar deviasi ideal ( $SD_i$ ): 6, diperoleh 4. Tiga kategori berikut dapat diturunkan dari perhitungan ini:

Tinggi :  $X \geq M_i + SD_i$   
 Sedang :  $M_i - SD_i \leq X < M_i + SD_i$   
 Rendah :  $X < M_i - SD_i$

Dari data deskriptif statistic maka diperoleh nilai mean ( $M_i$ ) sebesar 42 dan standar Deviasi ideal 4.

Tinggi :  $M_i + SD_i \leq X$   
           :  $46 \leq X$   
 Sedang :  $M_i - SD_i \leq X < M_i + SD_i$   
           :  $38 \leq X < 46$   
 Kurang :  $X < M_i - SD_i$   
           :  $X < 38$

table distribusi kecenderungan dapat dibuat berdasarkan perhitungan tersebut sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Distribusi Layanan Pendidikan**

No	Skor	Frekuensi		Kategori
		Frekuensi	%	
1.	$X \leq 46$	4	39	Tinggi
2.	$38 \leq X < 46$	23	42	Sedang
3.	$X < 38$	6	19	Rendah

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 4 orang (39%) pada kategori tinggi, 23 orang (42%) pada kelompok sedang, dan 6 orang pada kategori rendah (19 persen).

Akibatnya, variabel kepemimpinan kepala madrasah cenderung berada pada kategori tinggi sebesar 39 persen, kategori sedang sebesar 42 persen, dan kategori rendah sebesar 6 persen.

## 2. Pemeriksaan Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau mendekati normal, dengan memperhatikan kriteria signifikan pada kedua belah pihak. Hasil perhitungan lebih besar dari uji 0,05, menunjukkan bahwa berdistribusi normal. Tabel berikut berisi informasi tentang smminrou:

Table 4.11 Normalitas

		Unstandardize d Residual
N		33
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96837310
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.103
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		.620
Asymp. Sig. (2-tailed)		.837

- a) Test distribution is normal
- b) calculated from data
- c) lilliefors significance correction
- d) tis is lowerbound of the true significance

Berdasarkan table diatas di ketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar  $0,837 \geq 0,05$ . Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogrov sminrov diatas dapat di simpulkan bahwa data distribusi normal, dengan demikian asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

## 2. Uji Homogenitas

Dalam penelitian ini untuk mengetahui homogeny setidaknya variable x dan y penulis menggunakan levene yang disajikan pada table berikut:

**Table 4.12 Homogeneity**

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.097	1	64	.756

## ANOVA

VAR00001					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	139.636	1	139.636	4.516	.037
Within Groups	1978.848	64	30.920		
Total	2118.485	65			

Berdasarkan table diatas telah diketahui nilai sig yaitu 0,756 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar keputusan sebelumnya yang mana jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka distributor data homogenitas dan jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka distribusi

tidak homogenitas. Dengan demikian bahwa dapat disimpulkan hasil uji levene yaitu  $0,756 \leq 0,05$  data dinyatakan homogenitas.

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan korelasi product moment untuk mengetahui pengaruh administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan. Penelitian hipotesis didasarkan pada analogi:

- a)  $H_a$  : Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan.
- b)  $H_o$  : Tidak terdapat pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan.

Hasil pengolahan data korelasi antar variable dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13 Hipotesis**

		Administrasi	Layanan
Administrasi	Pearson Correlation	1	.984**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	33	33
Layanan	Pearson Correlation	.984**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	33	33

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

Pada table terlihat bahwa  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table ( $0,984 > 0,344$ ), sehingga dapat disimpulkan  $H_o$  "tidak terdapat pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan" ditolak. Sebaliknya  $H_a$  "Terdapat

pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan”, diterima.

#### 4. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi liner sederhana adalah hubungan secara liner antara satu variable independen (x) dan variable dependent (y) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable yaitu pengaruh kualitas administrasi tata usaha (x) terhadap layanan pendidikan (y) dengan menggunakan rumus persamaan regresi, hasil perhitungan sebagai berikut:

**Table 4.14 ANOVA Regresi**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	922.962	1	922.962	953.477	.000 <sup>a</sup>
	Residual	30.008	31	.968		
	Total	952.970	32			

a. Predictors: (Constant), VAR00001

b. Dependent Variable: VAR00002

Hasil dari table di atas diketahui bahwa nilai F hitung = 0,968 dengan tingkatan signifikansi sebesar 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable layanan aau dengan kata lain ada pengaruh variable administrasi (x) terhadap variable layanan (y).

**Table 4.15 Coefficients<sup>a</sup> regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		





Table 4.15 Coefficients<sup>a</sup>regresi

1	(Constant)	-.613	1.381		-.444	.660
	VAR00001	.949	.031	.984	30.878	.000

a. Dependent Variable: VAR00002

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah 613 koefisien variable bebas x adalah sebesar 0,949, sehingga diperoleh persamaan regresi  $y = 613 + 0,949x$ . ini berarti jika kualitas administrasi tata usaha meningkat 1 poin maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,949 poin pada konstanta 613. Dengan kata lain bahwa semakin baik Kualitas administrasi tata usaha maka layanan pendidikan akan meningkat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Hasil Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan peneliti tentang dampak kualitas administrasi terhadap pelayanan pendidikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas administrasi berpengaruh terhadap pelayanan pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang. Koefisien 0,949 dan konstanta 613 menunjukkan hal ini. Pengaruh variabel kualitas administrasi terhadap pelayanan pendidikan selanjutnya dapat digambarkan dengan menggunakan persamaan regresi sederhana:  $Y=613+0.949X$ . Karena persamaan tersebut memiliki arah positif positif, jika kualitas administrasi membaik maka pelayanan pendidikan akan meningkat sebesar 0,949 pada konstanta 613.

Hasil t count sebesar 0,984, sedangkan t tabel sebesar 0,344, dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai 0,05, sesuai dengan hipotesis. Karena nilai r yang diestimasi adalah  $0,984 > 0,344$  dan nilai signifikansinya adalah 0,000 dengan nilai  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas administrasi (x) memiliki hubungan positif dengan pelayanan pendidikan (y).

#### B. Saran

Peneliti dapat membuat saran berikut berdasarkan temuan:

1. Kualitas manajemen administrasi dalam pelayanan pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang harus ditingkatkan lagi.
2. Madrasah harus memberikan pelatihan kepada staf administrasi administrasi untuk mendukung kualitas tinggi dalam layanan pendidikan madrasah, yang merupakan tujuan bersama.
3. Kedepannya pegawai administrasi harus terus meningkatkan kualitas

pekerjaannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti,p. (2020). *ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN SEKOLAH. Jurnal*
- Ma'mur Asmani Jarnal. *Administrasi Pendidikan* (Jogjakarta: Diva Press, 2011),
- Husaini Usman, *manajemen teori praktik dan pendidikan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006),400.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Indonesia. 2012. *Manajemen Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Priadi, S. (2012). *Peran Penting Administrasi Sekolah Dalam Penguatan Budaya Sekolah Untuk Implementasi Pendidikan Karakter. JET Journal*, (2).
- Observasi, Batang Kuis, 15 Februari 2021
- Neti, Karnita. (2019). *Menejemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi Dalam Organisasi Pendidikan*. Aceh: CV. Bunda Ratu.
- Ida,Nuraida. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: kanisius
- Gie, The Liang. (2007). *Administrasi Perkantoran Moder*.Yogyakarta: Liberty
- Rufqotuz Zakhroh, *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik,Jurnal Didaktika*, vol 19, No.2 (Februari 2013),
- Hadari Nawawi, *Adminstrasi Pendidikan*, Jakarta, Haji MAsagung, 1992,
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasioal No 24 Thaun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Menejemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Munir, (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Sygma Creative Media Corp, 2009),
- Soyan Efendi, *Kumpulan Dan Referensi Belajar Hadist* ([htt://opi.110mb.com](http://opi.110mb.com))
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*,
- Ahmad Bayinggi, 1999. *Menejerial Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka, Jakarta
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Sygma Creative Media Corp,

2009),

Buchari Alma, *Pemasaran Strategi Jasa Pendidika,*

Nuraini. (2019). *Karateristik Pelayanan Pendidikan.*

<http://www.jejakpendidikan.com/2019/08/kareteristik-pelayanan-pendidikan.html?m=1>

Rahmayanti. 2014. *Manajemen Perkantoran.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zeithaml, Bitner and Gremler. 2007. *Service Marketing.* Edisi Keempat. Prentice Hall; exclusive right by Me Graw-Hill.

Fandy Tjiptono, *Service manajemen mewujudkan layanan prima,* (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008),

Jamal Madhi, *Menjadi Pemimpin yang Efektif dan Berpengaruh Tujuan Manajemen Kepemimpinan Islam,* Terj. Amang Syafarudin dan Ahmad Fauzan, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2002),

Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima,* (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2008),

Oteng sutisno, *Administrasi pendidikan,* (Bandung: Angkas, 1985),

Mujamil Qomar, *Manajemen,* 2003

Baharuddin dan Moh, Makin. 2010. *Manajemen Pendidikan Islam Transpormasi Menuju Sekolah/Madrasah Unggulan,* Malang: UIN Maliki Press

Marzuki Mahmud. 2012 *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi,* Jakarta, Rajawali Pers, 2010,

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D,* Bandung, Alfabeta, 2017,

Daryanto, *Administrasi Pendidikan,* (Jakarta, Rineka Cipta, 2010)

Hajar, Ibnu. 1996. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan.* Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

S Margon, *metodologi penelitian pendidikan,*2013,



- Sugiono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Bandung) : CV Alfabeta, 2013), cet. I,
- S. Margono, *metodologi penelitian pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta,2012),cet. 8,
- Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*,
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*,
- Sugiono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*,
- Sugiono, *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:CV Alfabeta, 2012), Cet. 15,
- Suharsimi Arikanto, *Maanajemen Penelitian*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013),
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: petunjuk praktis untuk peneliti pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004),
- Suharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian; suatu Pendekatan Praktek*, 2002,
- Nanang Martono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,2010),



## LAMPIRAN

### Lampiran 1: angket x dan y

Angket administrasi tata usaha (X)

NO	Pernyataan	Kinerja			
		TB	KB	B	SB
1.	Tata usaha membuat layanan sistem Informasi keuangan untuk siswa				
2.	Tata usaha memanfaatkan teknologi untuk pembayaran SPP.				
3.	Tata usaha lambat dalam mengatur pembayaran SPP.				
4.	Tata usaha membantu masalah administrasi keuangan siswa				
5.	Tata usaha membantu kegiatan orientasi siswa				
6.	Tata usaha membantu keluhan kepada siswa				
7.	Tata usaha mengabaikan mendokumentasi setiap ada kegiatan sekolah terutama untuk para siswa				
8.	Tata usaha menyimpan data peserta didik dengan Baik				
9.	Tata usaha mengelola surat masuk dan keluar peserta didik				
10.	Tata usaha acuh dalam mengarsipkan / memperbanyak data siswa				
11.	Tata usaha membantu siswa dalam hal surat Menyurat				
12.	Tata usaha mengabaikan dalam pemahaman tentang surat menyurat				



13.	Tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah				
14.	Tata usaha menginventarisasikan sarana prasarana Madrasah				
15.	Tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah				

## Angket layanan pendidikan (Y)

NO		Kinerja			
		TB	KB	B	SB
1.	Tata usaha menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, pasti akan di realisasikan.				
2.	Tata usaha bersikap simpatik dan sanggup menengkan siswa pada setiap masalah.				
3.	Tata usaha menyampaikan informasi dengan benar sejak pertama kali				
4.	Tata usaha mengabaikan sistem pencatatan .				
5.	Tata usaha memastikan waktu penyampaian sesuatu dengan diminta siswa, misalnya surat keterangan, dll di informasikan secara jelas dengan siswa.				
6.	Tata usaha lambat dalam melayani siswa				
7.	Tata usaha yang selalu bersedia membantu siswa.				
8.	Tata usaha yang tidak terlalu sibuk sehingga sanggup menanggapi permintaan siswa dengan cepat.				



9.	Tata Usaha yang selalu bersikap ramah dan sopan kepada setiap siswa				
10.	Tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan.				
11.	Tata usaha memberikan rasa aman sewaktu melakukan transaksi mengenai ketatausahaan				
12.	Tata usaha yang berpengalaman luas sehingga sulit dapat menjawab pertanyaan siswa.				
13.	Tata usaha beroperasi di waktu yang cocok bagi siswa. Jam ( 07.30 s/d 14.00 istirahat 12.00 s/d 13.00)				
14.	Tata usaha yang memperhatikan personal kepada siswa				

## Lampiran 2: penelitian sebelum uji coba validitas &amp; realibilitas

Uji Validitas dan realibilitas x

No. Responden	Nomor Soal																				JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	1	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	45
2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	57
3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	62
4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	62
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	68
6	3	2	3	1	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	42
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
8	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	65
9	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	69
10	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	1	1	3	1	57
11	3	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	58
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	66
13	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	2	3	4	2	2	60
14	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	2	2	3	61



15	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	58
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	63
17	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	56
18	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	63
19	5	2	2	3	3	1	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	62
20	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	61
21	3	1	1	1	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	1	2	4	51
22	3	2	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	2	2	40
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	1	4	2	61
24	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4	59
25	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	61

Uji Validitas dan realibilitas Y

Responden	NO ANGKET															JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	2	2	3	1	1	2	4	3	2	1	1	4	2	1	64
2	1	4	5	4	2	4	4	5	4	1	2	3	1	2	1	86
3	3	1	3	5	2	5	4	5	5	4	3	4	3	5	1	86



4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	1	2	2	90
5	3	4	5	5	1	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	88
6	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	72
7	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	2	5	2	5	5	100
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	98
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	2	4	5	94
10	4	3	5	5	2	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	86
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	90
12	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	96
13	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	114
14	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	2	4	3	104
15	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	1	5	4	88



## Lampiran 3: penelitian sesudah uji coba validitas &amp; realibilitas

## 1. Uji Validitas X dan Y

Uji Validitas (X)

NO	HASIL ANGKET ADMINISTRASI TATA USAHA															JUMLAH
1	4	2	4	1	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	46
2	3	1	3	4	4	2	2	2	4	2	1	3	3	4	1	39
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	49
4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	53
5	1	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	1	45
6	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	46
7	4	4	3	4	1	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	43
8	3	3	4	2	3	3	3	1	3	1	3	1	4	3	2	39
9	2	1	3	1	2	4	1	2	4	4	3	2	3	1	2	35



10	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	1	42
11	1	4	2	4	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	39
12	2	4	2	2	4	4	4	3	4	2	2	1	2	2	3	41
13	4	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	49
14	3	3	3	3	1	2	2	4	3	1	2	1	2	3	4	37
15	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	3	4	3	48
16	1	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	47
17	4	3	3	2	3	1	3	3	2	4	1	4	1	2	4	40
18	3	2	3	1	3	3	4	1	3	2	4	1	2	3	3	38
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	57
20	1	1	2	4	2	4	1	4	3	4	3	4	3	2	3	41
21	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	41
22	3	2	1	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	2	3	39

23	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	49
24	2	2	4	2	4	4	4	3	3	1	4	4	2	3	4	46
25	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2	1	4	2	3	42
26	1	3	3	4	3	2	3	1	3	3	3	2	1	4	3	39
27	2	2	3	4	2	3	2	4	2	2	4	3	2	3	4	42
28	3	4	3	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	49
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	57
30	3	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	43
31	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	48
32	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	50
33	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	53



## Uji Validitas dan realibilitas (Y)

NO	HASIL ANGKET LAYANAN PENDIDIKAN														JUMLAH
1	4	2	4	1	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	42
2	3	1	3	4	4	2	2	2	4	1	3	3	4	1	37
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	46
4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	50
5	1	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	1	41
6	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	42
7	4	4	3	4	1	4	3	3	2	1	3	3	3	3	41
8	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	1	4	3	2	38
9	2	1	3	1	2	4	1	2	4	3	2	3	1	2	31
10	4	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	1	39
11	1	4	2	4	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	36
12	2	4	2	2	4	4	4	3	4	2	1	2	2	3	39
13	4	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	45
14	3	3	3	3	1	2	2	4	3	2	1	2	3	4	36
15	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	4	3	4	3	46
16	1	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	44





17	4	3	3	2	3	1	3	3	2	1	4	1	2	4	36
18	3	2	3	1	3	3	4	1	3	4	1	2	3	3	36
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	54
20	1	1	2	4	2	4	1	4	3	3	4	3	2	3	37
21	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	37
22	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	37
23	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	47
24	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	45
25	4	2	3	3	3	2	3	4	2	2	1	4	2	3	38
26	1	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	1	4	3	36
27	2	2	3	4	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4	40
28	3	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	46
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
30	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	41
31	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	2	3	45
32	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	46
33	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	49



## 2. Uji Realibilitas X dan Y

### Reliability x

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	15

### Reliability y

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	14

## lampiran 4: Teknik Analisis Data

### 1. Mean, Median, Modus

#### Hasil Mean, Median, Modus X dan Y

	(X)	(y)
N Valid	33	33
Missing	0	0
Mean	44.6061	41.6970
Std. Error of Mean	.98563	.94996

	(x)	(y)
Median	43.0000	41.0000
Mode	39.00	36.00
Std. Deviation	5.66204	5.45713
Variance	32.059	29.780
Range	22.00	23.00
Minimum	35.00	31.00
Maximum	57.00	54.00
Sum	1472.00	1376.00

#### A. administrasi (x)

Table 4.9

Frekuensi variable x

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 35	1	3.0	3.0	3.0
37	1	3.0	3.0	6.1
38	1	3.0	3.0	9.1

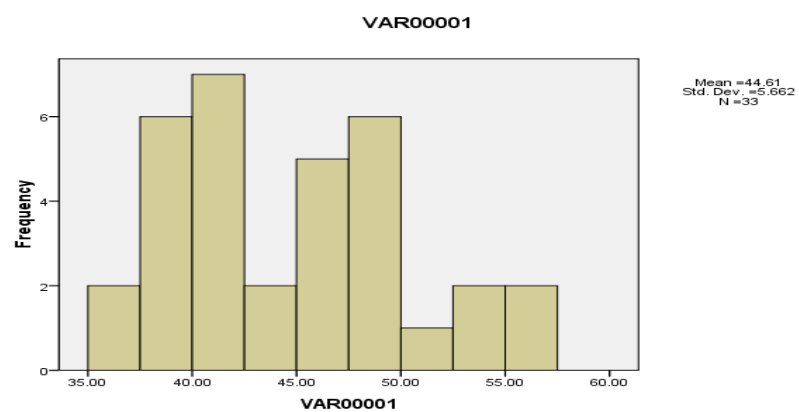


Table 4.9

Frekuensi variable x

39	5	15.2	15.2	24.2
40	1	3.0	3.0	27.3
41	3	9.1	9.1	36.4
42	3	9.1	9.1	45.5
43	2	6.1	6.1	51.5
45	1	3.0	3.0	54.5
46	3	9.1	9.1	63.6
47	1	3.0	3.0	66.7
48	2	6.1	6.1	72.7
49	4	12.1	12.1	84.8
50	1	3.0	3.0	87.9
53	2	6.1	6.1	93.9
57	2	6.1	6.1	100.0
Total	33	100.0	100.0	





## B. Layanan (y)

Table 4.10

Frekuensi variable y

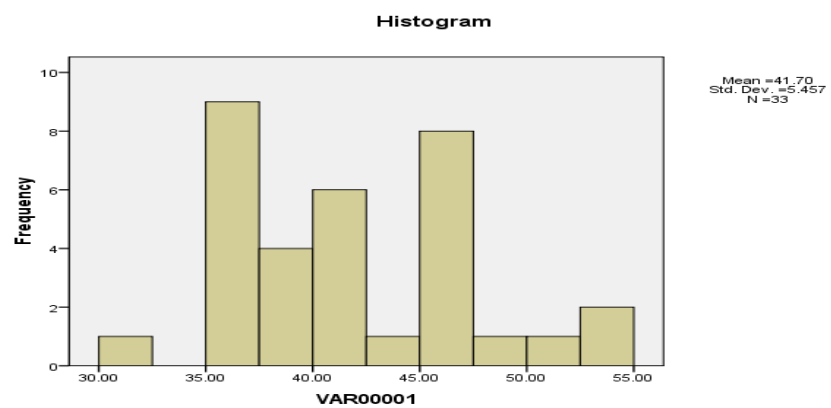
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 31	1	3.0	3.0	3.0

Table 4.10

Frekuensi variable y

36	5	15.2	15.2	18.2
37	4	12.1	12.1	30.3
38	2	6.1	6.1	36.4
39	2	6.1	6.1	42.4
40	1	3.0	3.0	45.5
41	3	9.1	9.1	54.5
42	2	6.1	6.1	60.6
44	1	3.0	3.0	63.6
45	3	9.1	9.1	72.7
46	4	12.1	12.1	84.8
47	1	3.0	3.0	87.9
49	1	3.0	3.0	90.9
50	1	3.0	3.0	93.9
53	1	3.0	3.0	97.0
54	1	3.0	3.0	100.0
Total	33	100.0	100.0	





## 2. Uji Normalitas

Table 4.11 Normalitas X

		Unstandardized Residual
N		33
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96837310
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.103
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		.620
Asymp. Sig. (2-tailed)		.837

## 3. Uji Homogenitas

Table 4.12 Homogeneity





Table 4.12 Homogeneity

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.097	1	64	.756

## ANOVA

VAR00001					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	139.636	1	139.636	4.516	.037
Within Groups	1978.848	64	30.920		
Total	2118.485	65			

## 4. Uji Hipotesis

Tabel 4.13 Hipotesis

		Administrasi	Layanan
Administrasi	Pearson Correlation	1	.984**
	Sig. (2-tailed)		.000

Tabel 4.13 Hipotesis

	N	33	33
Layanan	Pearson Correlation	.984**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	33	33

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

## 5. Uji Regresi Sederhana

Table 4.14 ANOVA Regresi

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	922.962	1	922.962	953.477	.000 <sup>a</sup>
	Residual	30.008	31	.968		
	Total	952.970	32			

a. Predictors: (Constant), VAR00001

b. Dependent Variable: VAR00002

Table 4.15 Coefficients<sup>a</sup> regresi

Table 4.14 ANOVA Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.613	1.381		-.444	.660
	VAR00001	.949	.031	.984	30.878	.000

a. Dependent Variable: VAR00002





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B-1294/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/01/2021

29 Januari 2021

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

### **Yth. Bapak/Ibu Kepala MAS MADINATUSSALAM**

*Assalamulaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Khairul Ansyari Siregar  
NIM : 0307173128  
Tempat/Tanggal Lahir : Belawan, 25 Desember 1998  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Semester : VIII (Delapan)  
Alamat : Jln pimpinan .bintang merah .batang kuis Kelurahan bintang merah Kecamatan batang kuis

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di JL. Sidomulyo Psr IX. Desa Sei Rotan, Kec. Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatra Utara Kode Pos 20371, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

### ***Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di MAS MADINATUSSALAM.***

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 29 Januari 2021  
a.n. DEKAN  
Ketua Program Studi Manajemen  
Pendidikan Islam



**Drs. Syafri Fadillah M. M.Pd**



**YAYASAN PERGURUAN MADINATUSSALAM  
SUMATERA UTARA**

**MADRASAH ALIYAH SWASTA MADINATUSSALAM  
KEC. PERCUT SEI TUAN KAB. DELI SERDANG**

NPSN : 69963525 NSM : 131212070040 Email : 131212070040percutseituan@gmail.com  
Jl. Sidomulyo Pasar IX Dusun XIII Desa Sei Rotan Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang - Sumut  
HP. 0853 7037 3319

Nomor : Ma.b/S/1864/PP.05/156/05/2021 Sei Rotan, 24 Mei 2021  
Lamp : -  
Hal : Riset

Kepada : Yth  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SU Medan  
Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan Hormat, menindak lanjuti surat Bapak/Ibu Nomor : B-1294/TTK/TK.V.3/PP.00.9/01/2021 tanggal 29 Januari 2021, dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Khairul Ansyari Siregar  
NPM : 0307173128  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Nama tersebut di atas telah mengadakan riset di Madrasah Aliyah Swasta Madinatussalam Sei Rotan Kec Percut Sei Tuan mulai tanggal guna memperoleh keterangan dan data-data yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

**Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di MAS  
MADINATUSSALAM**

Demikian surat keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Bahwa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : KHAIRUL ANSHARI SIREGAR  
Tempat, Tgl lahir : MEDAN, 25 DESEMBER 1998  
Jenis kelamin : LAKI-LAKI  
Status : BELUM MENIKAH  
Alamat : Jl. PIMPINAN DUSUN II BINTANG MERIAH  
Telepon : 082275404886  
Email : khairulansyari2@gmail.com

### Pendidikan

2005 - 2010 SD IMPRES 102046  
2010- 2013 MTS MADINATUSSALAM  
2013- 2017 MAS PONDOK PESANTREN MAWARIDUSAALAM  
2017 - 2021 S1 MENEJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

### Pengalaman Magang

2017-2018 PRAKTEK KERJA LAPANGAN SMK TRITECT

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

bersangkutan Saya yang

KHAIRUL ANSHARI SIREGAR

