



**PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DI MTSS YP AL-AZHAR MEDAN SUNGGAL**



**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)**

Oleh :

DINDA PERMATA SARI

NIM. 0307182097

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022



**PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DI MTSS YP AI-AZHAR MEDAN SUNGGAL**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)**

Oleh :

DINDA PERMATA SARI

NIM. 0307182097

Pembimbing I

Dr. Yusuf Hadijaya, M.A

NIP. 19681120 199503 1 003

Pembimbing II

Fatkhur Rohman, M.A






NIP. 19850301 201503 1 002

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

2022

**PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DI MTSS YP AL-AZHAR MEDAN SUNGGAL**

DISETUJUI DAN DISAHKAN

<p>Pembimbing I</p>  <p><u>Dr. Yusuf Hadijava, M.A</u> NIP. 19681120 199503 1 003</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p><u>Fatkhur Rohman, M.A</u> NIP. 19850301 201503 1 002</p>
<p>Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam</p>  <p><u>Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd</u> NIP. 19670205 201411 1 001</p>	<p>Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam</p>  <p><u>Fatkhur Rohman, M.A</u> NIP. 19850301 201503 1 002</p>
<p style="text-align: center;">Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2002</p>  <p style="text-align: center;"><u>Dr. Mardianto, M.Pd</u> NIP. 19671212 199403 1 004</p>	

DISETUJUI OLEH PENGUJI

Penguji I



Dr. Yusuf Hadijaya, M.A

NIP. 19681120 199503 1 003

Penguji II



Fatkhur Rohman, M.A

NIP. 19850301 201503 1 002

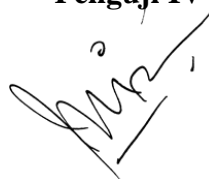
Penguji III



Budi, S.Pd.I. M.Pd

NIP. 19830831 200720 1 002

Penguji IV



Dr. Nurika Khalila Daulay, M.A

NIP. 19760620 200312 2 001

Nomor : Istimewa
Lampiran : -
Perihal : Skripsi
A.n Dinda Permata Sari

Kepada Yth:
Bapak Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah
Dan Keguruan UIN Sumatera Utara
Di – Medan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran perbaikan seperlunya terhadap Skripsi A.n Dinda Permata Sari yang berjudul ‘Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal’. Saya berpendapat bahwa skripsi saya ini dapat diterima di Munaqasah pada sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian saudara kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Pembimbing I



Dr. Yusuf Hadijaya, M.A
NIP. 19681120 199503 1 003

Pembimbing II



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal”** adalah karya saya sendiri. Pengutipan yang terdapat dalam skripsi ini dilakukan dengan cara-cara yang sesuai dengan etika keilmuan. Atas pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila suatu hari nanti ada pihak lain yang keberatan terhadap keaslian skripsi saya ini atau ditemukan bukti yang sangat kuat adanya unsur plagiasi atau penciplakan atau pengutipan yang melanggar etika keilmuan.



Medan, 24 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Dinda Permata Sari

NIM. 0307182097

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

ABSTRAK



Nama : Dinda Permata Sari
NIM : 0307182097
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Pembimbing I : Dr. Yusuf Hadijaya, M.A
Pembimbing II : Fatkhur Rohman, M.A
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal

Kata Kunci : Kinerja, Tata Usaha, Kualitas Layanan

Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang menyediakan jasa layanan pendidikan. Pelanggan utama dari sebuah lembaga pendidikan ialah peserta didik. Apabila jasa pendidikan yang berperan sebagai produsen tidak mampu memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku. Pelayanan dalam lembaga pendidikan akan berkualitas jika kinerja pegawai juga berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal yang berjumlah 381 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel random sampling, dengan kriteria sampel merupakan siswa-siswi MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuisisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial melalui regresi sederhana.

Hasil analisis data deskriptif menunjukkan sebaran skor pada variabel Kinerja Tata Usaha sebanyak 25 orang (31,6%) berada dibawah rata-rata kelas, 13 orang (16,4%) berada pada rata-rata kelas dan 41 orang (51,8%) berada diatas rata-rata kelas. Dan sebaran skor pada variabel kualitas layanan sebanyak 28 orang (35,44%) berada dibawah rata-rata kelas, 18 orang (22,78%) berada pada rata-rata kelas dan 33 orang (41,7%) berada diatas rata-rata kelas. Berdasarkan analisis yang dilakukan menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal. Hal ini ditunjukkan melalui koefisien korelasi antara variabel kinerja tata usaha (X) dengan kualitas layanan (Y) sebesar 0,425 dengan nilai r^2 sebesar 0,166 pada taraf signifikansi 5% berarti kontribusi variabel kinerja tata usaha (X) terhadap variabel kualitas layanan (Y) sebesar (16,6%) dan tersisa 83,4% merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang bukan menjadi fokus pada penelitian ini.

ABSTRACT



Name : Dinda Permata Sari
NIM : 0307182097
Faculty : Tarbiyah and Teacher Training
Advisor I : Dr. Yusuf Hadijaya, M.A
Advisor II : Fatkhur Rohman, M.A
Thesis Title : The Effect of Administrative Performance on Service Quality at MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal

Keywords: Performance, Administration, Service Quality

Educational institutions are organizations that provide educational services. The main customers of an educational institution are students. If educational services that act as producers are not able to have poor service quality, then the products offered will not sell. Services in educational institutions will be of quality if the performance of employees is also of quality. This study aims to determine the effect of administrative performance on service quality at MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal. The type of research used is quantitative.

The population in this study were students of MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal, totaling 381 people using a random sampling technique, with the sample criteria being students of MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal. The data collection technique used a questionnaire/questionnaire. The data analysis technique used descriptive analysis and inferential analysis through simple regression.

The results of descriptive data analysis show the distribution of scores on the Administrative Performance variable as many as 25 people (31.6%) are below the class average, 13 people (16.4%) are in the class average and 41 people (51.8%) are above the average. class average. And the distribution of scores on the service quality variable as many as 28 people (35.44%) are below the class average, 18 people (22.78%) are in the class average and 33 people (41.7%) are above the average. class average. Based on the analysis conducted, it shows that there is a positive and significant influence between administrative performance on service quality at MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal. This is shown by the correlation coefficient between the administrative performance variable (X) and service quality (Y) of 0.425 with a value of r^2 of 0.166 at a significance level of 5% meaning the contribution of the administrative performance variable (X) to the service quality variable (Y). of (16.6%) and the remaining 83.4% are other factors that can affect service quality that are not the focus of this study.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal” dengan tepat waktu. Sholawat dan salam tidak lupa senantiasa tersanjungkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita dari alam gelap menuju ke alam yang terang benderang yaitu islam seperti yang kita rasakan saat ini, semoga kita mendapatkan syafaat nya di hari akhir kelak. Aamiin.

Penulis menyadari karya tulis berupa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik yang berkaitan dengan substansi nya maupun tata tulisannya. Oleh karena itu, penulis memohon kritik dan sarannya semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi amal baik bagi penulis.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini merupakan suatu kesatuan utuh atas kerja keras, kegigihan, kesabaran, dukungan doa, dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Sudah pantas dan selayaknya, apabila penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah berjasa kepada penulis.

Ucapan terimakasih setulusnya dan penghargaan setinggi-tingginya, disampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak **Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.Ag.** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak **Dr. Mardianto, M.Pd.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Bapak **Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd.** selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Bapak **Fatkhur Rohman, M.A.** selaku Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam.

4. Bapak **Dr. Yusuf Hadijaya, M.A.** selaku Pembimbing I dan Bapak **Fatkhur Rohman, M.A.** selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan, membimbing dan memberikan motivasi peneliti untuk melaksanakan penelitian dan menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi, mulai dari awal sampai akhir.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, khususnya prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan selama peneliti berada di bangku perkuliahan.
6. Ucapan terimakasih kepada bapak **Mustafa Kamil, S.H.** selaku kepala sekolah MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal beserta staff-staff pengajar atas keramahan dan kepeduliannya kepada peneliti dalam mendapatkan data dan informasi yang peneliti butuhkan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal.
7. **Budi, S.Pd.I, M.Pd** dan **Dr. Nurika Khalila Daulay, M.A.** selaku penguji yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan saran/masukan untuk melaksanakan penelitian dan menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi.
8. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Ayahanda **Supriadi** dan Ibunda **Endang Wardani** atas segala doa dan kasih sayangnya, serta yang telah mendidik dan membesarkanku dengan pendidikan agama yang baik, sehingga dapat sangat bermanfaat bagi dunia dan akhirat, serta doa-doa yang selalu disertai selama perjalanan hidupku. Semoga sehat selalu dan Allah senantiasa melimpahkan kasih sayang-Nya kepada ayah dan ibu hingga kedalam surga-Nya.
9. Saudari-saudari kandungku, **Dini Dwi Khairani, Dintya Hasanah**, dan **Sabila Shauma Dina** yang walaupun kita jauh tapi selalu tetap memberikan semangat dan doanya kepada peneliti.
10. Keluarga, teman-teman, dan tetangga yang selalu bertanya kapan lulus tapi itu menjadi semangat dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Bujang **PBSI & PSSI** yang selalu menjadi penyemangat dan penghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa **MPI angkatan 2018** yang secara langsung atau tidak langsung telah memberi motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga atas segala doa, dukungan, bimbingan, dorongan, dan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak di atas mendapat pahala berlimpah dari Allah SWT. Aamiin.

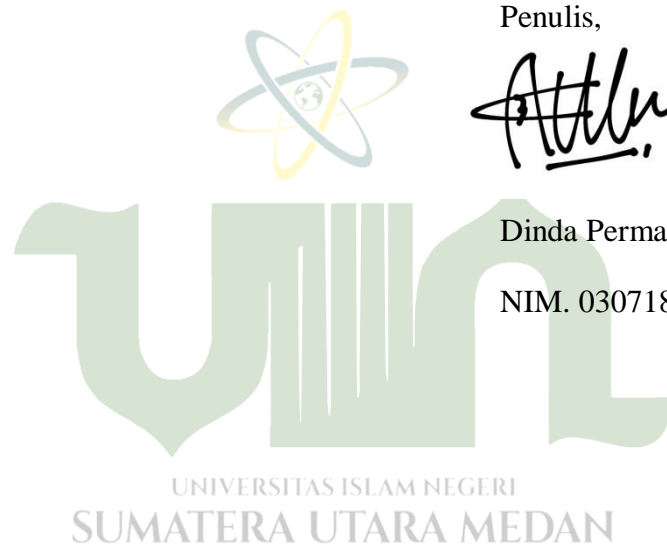
Medan, 24 Agustus 2022

Penulis,



Dinda Permata Sari

NIM. 0307182097

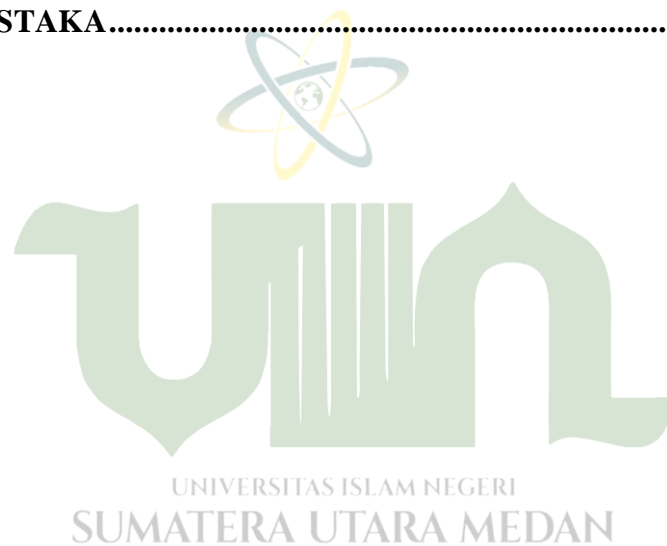


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN.....	7
A. Kerangka Teori.....	7
1. Kualitas Layanan.....	7
a. Pengertian Layanan.....	7
b. Kualitas Layanan.....	8
c. Bentuk-bentuk Layanan.....	14
2. Kinerja Tata Usaha.....	15
a. Pengertian Kinerja.....	15
b. Pengertian Tata Usaha.....	19
c. Kinerja Tata Usaha.....	21
d. Tugas dan Fungsi Tata Usaha.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33

B. Populasi dan Sampel	33
C. Metode dan Prosedur Penelitian	35
D. Instrumen Penelitian.....	36
1. Definisi Konseptual.....	36
2. Definisi Operasional dan Variabel	36
3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	37
4. Kalibrasi.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Uji Coba Instrumen	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
3. Uji Deskripsi Data.....	41
G. Uji Persyaratan Analisis	43
1. Uji Normalitas.....	43
2. Uji Homogenitas	44
3. Uji Linearitas.....	45
4. Hipotesis Statistik.....	45
a. Regresi Sederhana.....	46
b. Koefisien Determinasi.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Sejarah Berdirinya MTSS Al-Azhar Medan Sunggal	48
a. Profil Sekolah	48
b. Visi dan Misi Sekolah.....	49
c. Data Guru	50
B. Hasil Penelitian	51
1. Uji Instrumen Data	51
a. Uji Validitas	51
b. Uji Reliabilitas.....	52
c. Uji Deskripsi Data	54

d. Uji Persyaratan Analisis	57
1) Uji Normalitas	57
2) Uji Homogenitas	58
3) Uji Linearitas	59
4) Uji Hipotesis Statistik	59
a) Regresi Sederhana	60
b) Koefisien Determinasi	61
C. Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal	34
Tabel 3.2 kisi-kisi instrumen variabel kinerja tata usaha	37
Tabel 3.3 kisi-kisi instrumen varibael pelaksanaan administrasi	38
Tabel 3.4 nilai skor jawaban angket/kuisisioner Kinerja tata usaha	39
Tabel 3.5 nilai skor jawaban angket/kuisisioner pelaksanaan administrasi ...	39
Tabel 3.6 rumus kolmogorf-simornof	44
Tabel 4.1 Data guru MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal.....	50
Tabel 4.2 Uji Validitas Kinerja Tata Usaha.....	51
Tabel 4.3 Uji Validitas Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Tata Usaha	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	53
Tabel 4.6 Ringkasan Karakteristik data variabel Kinerja Tata Usaha (X) dan Kualitas Layanan (Y).....	54
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Tata Usaha (X)	55
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi variabel Kualitas Layanan (Y)	56
Tabel 4.9 hasil uji kolmogorov-smirnov.....	57
Tabel 4.10 hasil uji homogenitas	58
Tabel 4.11 hasil uji linearitas.....	59
Tabel 4.12 hasil uji hipotesis korelasi rank spearman.....	59
Tabel 4.13 F hitung	60
Tabel 4.14 hasil koefisien regresi sederhana.....	60
Tabel 4.15 nilai koefisien determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir	31
Gambar 4.1 Histogram variabel kinerja tata usaha.....	55
Gambar 4.2 histogram variabel kualitas layanan	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Mentah.....	70
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	72
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	74
Lampiran 4 Uji Deskripsi Data	76
Lampiran 5 Uji Normalitas	78
Lampiran 6 Uji Homogenitas.....	79
Lampiran 7 Uji Linearitas.....	80
Lampiran 8 Uji Hipotesis	81
Lampiran 9 Regresi Sederhana dan Koefisien Determinasi	82
Lampiran 10 Angket Penelitian	83
Lampiran 11 Dokumentasi Penyebaran Angket/Kuisisioner	87
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian.....	90
Lampiran 13 Surat Pemberian Izin Penelitian	91
Lampiran 14 Surat Balasan dari Sekolah.....	92
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	93