



## **PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 MAKASSAR**

### ***THE INFLUENCE OF ADMINISTRATIVE PERFORMANCE ON THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES AT MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 MAKASSAR***

**Nabila Azzahra Putri K.<sup>1\*</sup>, Syamsu Kamaruddin<sup>2</sup>, Muh. Ardiansyah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

Email: [Nabilazzahra770@gmail.com](mailto:Nabilazzahra770@gmail.com)<sup>1</sup>, [syamsu.k@unm.ac.id](mailto:syamsu.k@unm.ac.id)<sup>2</sup>, [m.ardiansyah@gmail.com](mailto:m.ardiansyah@gmail.com)<sup>3\*</sup>

---

#### Article history :

Received : 14-02-2025

Revised : 16-02-2025

Accepted : 18-02-2025

Published: 21-02-2025

#### Abstract

*This study examines the influence of administrative performance on the quality of administrative services at Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar with the aim of understanding whether administrative performance has an influence on the quality of administrative services at MAN 1 Makassar. The data was collected by using primary data sourced from questionnaires with participants who were taken randomly or randomly through random sampling techniques. The population of this study is all MAN 1 Makassar students totaling 1,156 while the sample taken is 95 representative students from class XII MIA 1,2 and 3. The results of the questionnaire have also been tested for validity, reliability, and testing of data analysis techniques including descriptive analysis, inferential analysis, normality test, homogeneity, hypothesis, and coefficient of determination. The data analysis method uses a simple linear regression technique, the results show that administrative performance research has a positive influence on the quality of administrative services in MAN 1 Makassar. This can be shown from the variables tied to this study. The coefficient of determination ( $R^2$ ) indicates that the influence of variable X on variable Y is smaller and the rest is larger which is influenced by other factors not covered in this study. The influence of variable X on variable Y can be described in the form of simple regression. The simple regression equation obtained indicates that every one-point improvement in administrative performance will improve the quality of service at MAN 1 Makassar.*

**Keywords : Administrative Performance, Service Quality, Education Administration**

---

#### Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar memiliki tujuan untuk memahami kinerja tata usaha apakah memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan administrasi di MAN 1 Makassar. Pengumpulan datanya dengan cara menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner dengan peserta yang diambil secara random atau acak melalui teknik *random sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh siswa MAN 1 Makassar sejumlah 1.156 sedangkan sampel yang diambil berjumlah 95 siswa perwakilan dari kelas XII MIA 1,2 dan 3. Hasil angket juga telah dilakukan pengujian uji validitas, reabilitas, serta pengujian teknik analisis data diantaranya analisis deskriptif, inferensial, uji normalitas, homogenitas, hipotesis, dan koefisien determinasi. Metode analisis data menggunakan teknik regresi linear sederhana, hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian kinerja tata usaha memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan administrasi di MAN 1 Makassar. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari variabel terikat pada penelitian ini. Koefisien determinasi



(R<sup>2</sup>) mengindikasikan bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y lebih kecil dan selebihnya berjumlah lebih besar yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dicakup dalam penelitian ini. Pengaruh variabel X terhadap variabel Y dapat digambarkan dalam bentuk regresi sederhana. Persamaan regresi sederhana yang diperoleh mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu poin dalam kinerja tata usaha akan meningkatkan kualitas layanan di MAN 1 Makassar.

**Kata Kunci : Kinerja Tata Usaha, Kualitas Layanan, Administrasi Pendidikan**

## **PENDAHULUAN**

Sekolah adalah institusi pendidikan resmi sebuah yang memiliki fungsi sebagai tempat para siswa memperoleh ilmu Pendidikan dengan bimbingan guru. Tujuannya adalah untuk mengajar, mengelola, dan mendidik melalui bimbingan yang diberikan oleh pendidik. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Pasal 39 Tahun 2003 Ayat 1, seorang pendidik digambarkan sebagai seorang profesional yang bertanggung jawab untuk merancang pelaksanaan proses pembelajaran dan mengevaluasi hasil belajar. Sekolah tidak boleh hanya mengandalkan pendidik, tetapi harus memiliki tenaga kependidikan sebagai elemen penting dalam administrasinya. Hal ini diatur dalam UU No. 20 Pasal 39 Ayat 2, di mana tenaga kependidikan bertanggung jawab melakukan administrasi, pengelolaan, pengembangan, dan pengawasan di satuan pendidikan untuk mendukung agar proses pendidikan berjalan dengan lancar.

Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Tenaga kependidikan termasuk tata usaha memainkan peran administratif penting dalam pengelolaan layanan pendidikan di sekolah. Tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung jalannya pengelolaan pendidikan dengan baik. Tata usaha sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dengan pengelolaan yang baik, tata usaha dapat memastikan bahwa semua aspek operasional berjalan dengan lancar, mulai dari administrasi hingga dukungan bagian integral. Ini mencakup pengelolaan data siswa, anggaran, dan sumber daya manusia, serta komunikasi yang efektif antara pihak sekolah, siswa, dan orang tua.

Tata usaha merupakan fungsi pokok pada sebuah lembaga di dalam organisasi. Tata usaha sebagai badan pengelola sekolah yang bertanggung jawab atas pengelolaan pelayanan, tugas dan fungsi tata usaha melayani dalam pelaksanaan pekerjaan operasional dan membantu pencapaian tujuan organisasi memperoleh dan memberikan informasi kepada manajemen puncak organisasi untuk membuat keputusan yang tepat dan mengambil tindakan alternatif dimasa yang akan datang.

Keterlibatan staf tata usaha atau administrator sekolah dalam hal pembelajaran merupakan faktor penting yang tidak dapat diabaikan, karena menjadi bagian integral dari komponen pembelajaran. Tugas administratif, termasuk kewajiban dan peran tata usaha, tidak akan bisa digantikan oleh guru.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, tipe penelitian deskriptif dan inferensial. Penelitian kuantitatif didasarkan oleh filosofi positivis dan dimanfaatkan guna mempelajari populasi maupun sampel tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrument penelitian, sedangkan penganalisisan data memiliki sifat kuantitatif atau statistik, yang bertujuan melakukan uji hipotesis yang sudah dirumuskan. Sugiyono berpendapat bahwa penelitian kuantitatif merupakan data yang berupa angka atau data kualitatif yang berbentuk angka.



Penelitian ini merupakan gabungan antara penelitian Lapangan dan Penelitian Kepustakaan. Penelitian lapangan melibatkan pengumpulan data secara langsung dari para responden, dalam hal ini adalah siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar yang sering menggunakan layanan dari staf tata usaha. Sementara itu, penelitian pustaka mencakup pengumpulan data serta informasi dari berbagai sumber yang ada di dalam dunia literatur. Penelitian ini mengadopsi pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan atau pengaruh sebab-akibat antara variabel independent (kinerja tata usaha) dan variabel terikat (kualitas layanan) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar.

Setelah instrumen dibuat berdasarkan aspek-aspek yang akan diukur dengan mengacu pada teori tertentu, langkah berikutnya adalah berkonsultasi dengan para ahli. Para ahli diminta untuk memberikan pendapat mereka mengenai instrumen yang telah disusun tersebut. Para ahli dapat memberikan pendapat bahwa instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, memerlukan perbaikan sebelum digunakan, atau bahkan tidak layak digunakan sama sekali dan harus direvisi secara menyeluruh. Untuk mendapatkan data yang relevan dan tepat, penting untuk menggunakan alat pengambilan data yang semestinya serta dapat dipercaya.

Pengujian instrument pada penelitian ini menggunakan teknik uji coba terpakai, dimana instrumen diuji langsung pada saat pelaksanaan penelitian sebenarnya dan hasilnya digunakan untuk analisis lebih lanjut. Pendekatan ini mengacu pada Suharsimi Arikunto yang disampaikan oleh Slamet Wajito yang menyatakan bahwa apabila suatu uji coba dilakukan pada populasi yang sama dengan pengolahan data yang menunjukkan validitas dan reliabilitas yang memenuhi standar, maka data tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner kepada siswa/siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar kelas Mia 1, Mia 2, dan Mia 3 sebagai narasumber. Selanjutnya, menggunakan program SPSS statistics 20 untuk melakukan analisis data kemudian menyajikan hasil pembahasannya. Hasil penelitian merupakan pembahasan penelitian mengenai pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar.

Hasil analisis kategori deskriptif skor Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan Administrasi MAN 1 Makassar pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa skor rata-rata yang dicapai oleh 95 peserta didik terlihat bahwa skor tertinggi 66 dan skor terendah 37. Kinerja staff tata usaha dalam penyusunan serta pelaksanaan, seperti penggandaan atau pengarsipan surat dan data sekolah, membuat lembar absensi pegawai, penyediaan buku induk siswa, serta bantuan dalam penerimaan peserta didik baru yang berjalan baik, dan sebagainya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja staff tata usaha termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi mencapai 70.



Table 1 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Tata Usaha

Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
53,75 - 66	8	8,4	Sangat Baik
41,5 - 53,75	70	73,7	Baik
29,25 - 41,5	17	17,9	Tidak Baik
17 - 29,25	0	0	Sangat Tidak Baik
<b>Jumlah</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	

Pada tabel 1 di atas memberikan gambaran terkait distribusi jawaban responden yaitu siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar yang menunjukkan persentase 8,4% pada kategori Sangat Baik dengan 8 responden, persentase 73,7% pada kategori Baik dengan 70 responden, dan persentase 17,9% pada kategori Tidak Baik dengan 17 responden. Hasil perhitungan statistik deskriptif yang telah didasarkan kedalam frekuensi pilihan responden terhadap kategori jawaban diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 46,69 yang berada pada interval 41,5-53,75 artinya rata-rata jawaban dari responden menunjukkan kecenderungan yang lebih dominan pada kategori Baik. Terdapat pula nilai median adalah sebesar 46,00 yang berada pada interval 41,5-53,75 yang dimana jawaban dari responden terkait variabel kinerja tata usaha lebih cenderung berada pada kategori Baik. Adapun nilai yang paling sering muncul yakni modus bernilai 47 yang juga terletak pada interval 41,5-53,75 yang berarti nilai dari modus lebih cenderung berada pada kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwasanya kinerja tata usaha MAN 1 Makassar dianggap baik oleh para siswa MAN 1 Makassar.

Table 2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan TU

Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
53,25 - 65	16	16,8	Sangat Baik
41,5 - 53,25	74	77,9	Baik
29,75 - 41,5	5	5,3	Tidak Baik
18 - 29,75	0	0	Sangat Tidak Baik
<b>Jumlah</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	

Pada tabel 4.6 di atas memberikan gambaran terkait distribusi jawaban responden yaitu siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar yang menunjukkan persentase 16,8% pada kategori Sangat Baik dengan 16 responden, persentase 77,9% pada kategori Baik dengan 74 responden, dan persentase 5,3% pada kategori Tidak Baik dengan 5 responden. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa frekuensi pilihan responden terhadap kategori jawaban diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 48,06 yang berada dalam interval 41,5-53,25 yang menunjukkan bahwa rata-rata jawaban dari responden cenderung tergolong dalam kategori baik. Terdapat pula nilai median sebesar 47,00 yang juga berada dalam interval 41,5-53,25 yang mengindikasikan bahwa ini termasuk dalam kategori baik. Adapun modus yang merupakan nilai yang paling sering muncul adalah 47 yang terletak dalam interval 41,5-53,25 yang berarti nilai dari modus lebih cenderung berada pada kategori baik. Hasil ini telah menunjukkan bahwasanya kualitas layanan yang diberikan oleh tata usaha MAN 1 Makassar sudah dianggap baik oleh para siswa MAN 1 Makassar.

Menurut Judith R. Gordon (1998) mengatakan kinerja adalah suatu fungsi kemampuan pekerja dalam menerima tujuan pekerjaan, tingkat pencapaian tujuan dan interaksi antara tujuan dan kemampuan pekerja.



Sedangkan menurut (Hersey and Blanchard, 1993) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Tata usaha merupakan bagian integral dari manajemen pendidikan sekolah dan system informasi di sekolah. Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar, tata usaha telah memenuhi standar dalam hal pengelolaan siswa, pengelolaan keuangan, pengelolaan persuratan/pengarsipan, pengelolaan sarana prasarana, dan pengelolaan kurikulum. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para peserta didik sehingga mutu pelayanan yang telah ditetapkan tercapai.

The Lieng Ge (1966) mendefinisikan tata usaha sebagai serangkaian kegiatan yang mencakup pengumpulan, pencatatan, pengelolaan, penggandaan, pengiriman serta penyimpanan informasi yang dibutuhkan oleh setiap organisasi.

Kualitas layanan adalah (*service of excellence*) menurut Wyckop (1990), sebagaimana dikutip oleh Tjiptono adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected servise* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).

Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya bergantung pada tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai baik secara individu ataupun sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepada masing-masing pegawai. Kinerja ini dilandasi oleh kuantitas dan kualitas layanan yang diberikan yang tercermin dalam tingkat pelayanan yang dihasilkan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja tata usaha memiliki koefisien regresi sederhana yang bernilai positif yang dapat diartikan bahwa kinerja tata usaha memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan administrasi di MAN 1 Makassar. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha berada pada kategori baik yang berarti siswa sudah merasakan kinerja dan kualitas layanan yang baik dari staf tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar.

## **KESIMPULAN**

Berlandaskan pada hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Gambaran Kinerja Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar berada pada kategori Baik hal ini menunjukkan bahwa kinerja tata usaha sudah melakukan pekerjaannya dengan baik.
2. Gambaran Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar berada pada kategori Baik hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sudah memenuhi standar dan kualitas yang baik.
3. Kinerja tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi, artinya setiap peningkatan kinerja tata usaha sebesar 1 akan diikuti oleh peningkatan kualitas



layanan yang berarti semakin baik kinerja tata usaha, semakin meningkat pula kualitas layanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- (Astuti et al., 2022)Amiruddin. (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi. *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, 7(1), 126–145.
- Astuti, A., Mujiati, M., & Rosida, W. (2022). Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Pelayanan Administrasi. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 3(1), 9–20. <https://doi.org/10.51454/jpp.v3i1.444>
- Caron J, Markusen JR. No Title. Published online 2016:1–23.
- Daryanto, M, 2010, Administrasi Pendidikan, Jakarta, Rineka Cipta
- Gunawan, I., & Hasanah, H. (2019). Kuantitatif Imam Gunawan. *At-Taqaddum*, 8(1), 29.
- Maylitha E, Hikmah SN, Hanifa S, Windayana H. Revitalisasi Tata Usaha dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah. *Aulad J Early Child*. 2021;4(3):80–88. doi:10.31004/aulad.v4i3.169
- Muko, W. A., Mahmud, M., Akib, F. H. Y., Moonti, U., & Bahsoan, A. (2023). Profesionalisme Tenaga T ata Usaha Dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran. *Journal of Economic and*