

**HUBUNGAN KINERJA PENGAWAI TATA USAHA
DENGAN KEPUASAN PELAYANAN BAGI SISWA
KELAS VIII DI SMP NEGERI 1 KUBUNG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebagai Salah
Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam*



Disusun Oleh :

FAJAR SETIA WATI

NIM : 2114030003

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG**

1447 H / 2025

MOTTO

“Tidak ada pemberian orang tua yang paling berharga kepada anaknya dari pada pendidikan dan akhlak yang mulia”

HR. Bukhari

“Sembilan bulan ibuku merakit tubuhku untuk menjadi mesin penghancur badai, maka tidak pantas aku tumbang hanya karena mulut seseorang”

PERSEMBAHAN

“Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda, ketulusan dari hati atas doa yang tidak pernah putus, semangat yang tak ternilai, serta untuk orang-orang terdekatku yang tersayang”

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Setia Wati
Nim : 2114030003
Tempat, Tanggal Lahir : Silawai, 03 Maret 2002
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa Kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung" adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah tercantum sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 04 Juli 2025

Yang Menyatakan



Fajar Setia Wati
Nim. 2114030003

AGENDA : B.05.Un.13/FTK/PP.00.91.07125	
TGL. TERIMA: 7/2.25	PADANG: 9

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa Kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung", oleh Fajar Setia Wati, NIM. 2114030003, telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui diajukan ke sidang munaqasyah.

Pembimbing

Prof. Dr. Remiswal, S. Ag, M. Pd
NIP. 19710717 199803 1 007

Padang, 03 Juli 2025

Pembimbing II

Dr. Hasnawati, M. Pd
NIP. 19720104 200003 2 002

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi yang berjudul "Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa Kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung", oleh Fajar Setia Wati, NIM 2114030003, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Jum'at 11 Juli 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Padang, 22 Juli 2025

Ketua,

Tim Penguji

Sekretaris,

Prof. Dr. Remiswal, S. Ag, M. Pd
NIP. 197107171998031007

Dr. Hasrawati, M. Pd
NIP. 197201042000032002

Penguji I,

Anggota

Penguji II,

Prof. Dr. Ahmad Sabri, M. Pd
NIP. 195511301979031001

Dr. Rahima Zakia, M. Pd
NIP. 196404201994032001

Penguji III,

Penguji IV,

Prof. Dr. Remiswal, S. Ag, M. Pd
NIP. 197107171998031007

Dr. Hasrawati, M. Pd
NIP. 197201042000032002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Xasmadi, M. Ag
NIP. 197305172000031001

ABSTRAK

Fajar Setia Wati NIM 211403003, dengan judul skripsi “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa Kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung”, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Tarbiyyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Iman Bonjol Padang”

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya peran pegawai tata usaha dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi di sekolah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung. Masalah yang ditemukan di lapangan mencakup keterlambatan pelayanan surat-menyurat, kesalahan data siswa, hingga rendahnya kecepatan respons pegawai terhadap kebutuhan siswa, yang diduga memiliki hubungan terhadap kepuasan siswa dalam menerima layanan administratif.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas VIII, dengan sampel sebanyak 84 siswa yang dipilih secara proporsional. Instrumen yang digunakan berupa angket tertutup yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan siswa. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi $r = 0,444$, nilai signifikansi (sig. 2-tailed) = 0,000 < 0,05, serta hasil uji t dengan $t_{hitung} = 4,487 > t_{tabel} = 1,66365$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil pengujian dengan menggunakan rumus t yang mana diperoleh hasil $t_{hitung} = 4,487$ dengan $t_{tabel} = 1,66365$ (df = 82, $\alpha = 0,05$). Dengan demikian, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kedua variabel tersebut. Ini kembali memperkuat keputusan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 19,71% variasi kepuasan siswa dipengaruhi oleh kinerja pegawai tata usaha, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa 53,6% siswa menilai kinerja pegawai tata usaha dalam kategori “Baik” dan 38,1% “Sangat Baik”. Begitu pula dengan kepuasan pelayanan, 50% siswa menilai “Baik” dan 44% “Sangat Baik”, serta tidak ada satu pun yang menilai negatif. Ini menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan siswa.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kinerja pegawai tata usaha, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh siswa.

Kata Kunci: Kinerja Tata Usaha, Kepuasan Pelayanan, Administrasi Sekolah, Pelayanan Siswa.

ABSTRACT

Fajar Setia Wati, Student ID 211403003, with the thesis title “The Relationship Between Administrative Staff Performance and Service Satisfaction Among Grade VIII Students at SMP Negeri 1 Kubung”, from the Islamic Education Management Study Program (MPI), Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic University Imam Bonjol Padang.

This research was motivated by the importance of the role of administrative staff in supporting the smooth running of administrative services in schools. The purpose of this study is to determine the significant relationship between the performance of administrative staff and the service satisfaction of Grade VIII students at SMP Negeri 1 Kubung. Problems observed in the field include delays in letter processing, student data errors, and slow staff responses to student needs—all of which are suspected to be related to students' satisfaction with administrative services.

The research used a quantitative approach with the Pearson Product Moment correlation technique. The population consisted of all Grade VIII students, and a proportional sample of 84 students was selected. The instrument used was a closed-ended questionnaire that had been tested for validity and reliability.

The data analysis results showed a significant relationship between administrative staff performance and student service satisfaction. This is evidenced by the correlation coefficient value of $r = 0.444$, significance value (sig. 2-tailed) $= 0.000 < 0.05$, and the t-test result of $t_{\text{count}} = 4.487 > t_{\text{table}} = 1.66365$, which indicates that H_0 is rejected and H_a is accepted. Based on the t-formula calculation, the result of $t_{\text{count}} = 4.487$ with $t_{\text{table}} = 1.66365$ ($df = 82$, $\alpha = 0.05$) confirms the statistical significance of the relationship between the two variables. Therefore, since $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$, there is a statistically significant relationship between the variables, reinforcing the decision to reject H_0 and accept H_a . The coefficient of determination analysis showed that 19.71% of the variation in student satisfaction is influenced by the performance of administrative staff, while the remaining percentage is influenced by other factors.

Descriptive results showed that 53.6% of students rated administrative staff performance as "Good" and 38.1% as "Very Good". Likewise, in terms of service satisfaction, 50% of students rated it as "Good" and 44% as "Very Good", with no negative ratings. This indicates that, in general, the services provided have met student expectations.

Based on these findings, it can be concluded that the better the performance of the administrative staff, the higher the level of service satisfaction felt by the students.

Keywords: Administrative Staff Performance, Service Satisfaction, School Administration, Student Services.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa Kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung” ini tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini sebagai syarat dalam meraih Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd.) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Selain itu, skripsi ini juga bertujuan untuk menambah pengetahuan dan relasi bagi pembaca maupun bagi penulis sendiri.

Yang teristimewa, yang dibanggakan dan yang dicintai, penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, ayahanda Joko Setiyo Slamet dan Ibunda Sumarni yang telah mendo’akan penulis serta dengan senang hati, mendidik, mengingatkan, membimbing, dan membiayai segala macam kebutuhan demi kelancaran dan keberhasilan penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membagi sebagian pengetahuannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Selanjutnya dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, ibu Pof. Dr. Hj. Martin Kustanti, M. Pd
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, bapak Prof. Dr. Yasmadi, M. Ag dan jajarannya.

3. Ibu Dr. Hasnawati, M. Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Ibu Dewi Juita, M. Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan motivasi serta layanan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hasnawati, M. Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan arahan kepada penulis selama masa studi di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
5. Bapak Prof. Dr. Remiswal, S. Ag, M. Pd selaku pembimbing I beserta Ibu Dr. Hasnawati, M. Pd selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini dari awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak/Ibu Dosen dan staf administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan terutama Dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan ilmu kepada saya selama saya menempuh perkuliahan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
7. Kepala perpustakaan, para pegawai pustaka baik Institut maupun Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah membantu penulis memberikan layanan prima serta memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Riswandi, S. Pd selaku Kepala Sekolah di SMP Negeri 1 Kubung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di sekolah yang beliau pimpin.

9. Kakak tersayang Fitri Purnami yang telah membantu penulis dalam membiayai penulisan skripsi ini dan senantiasa mengingatkan dan menyemangati penulis dalam penyelesaian skripsi ini hingga selesai.
10. Adik tersayang Rahmad Hidayat yang selalu menghibur penulis serta menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Laode Ramadani teman terbaik yang penulis temui sejak 2018, yang membantu penulis dalam mendanai, menyemangati dan mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
12. Papafour, teman perjuangan skripsi yang senantiasa saling menguatkan, menyemangati dan memberikan bantuan pada penulis dalam penyelesaian skripsi.
13. Mahasiswa MPI Bp 21, teman perjuangan mulai dari awal perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Maka dari pada itu penulis mengucapkan terima kasih banyak dan berdo'a semoga bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi amal shaleh di sisi Allah SWT dan bermanfaat pada setiap orang-orang yang membacanya. Aamiin Ya Allah, Aamiin Yarabbal'alamin.

Padang, Juli 2025



Fajar Setia Wati
NIM.2114030003

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI MUNAQSAH.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Defenisi Operasional.....	9
G. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Kinerja Pegawai Tata Usaha	12
a. Pengertian Kinerja Pegawai Tata Usaha	12
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	16
c. Tugas dan Fungsi Tata Usaha.....	18
d. Kompetensi Tata Usaha.....	20
e. Indikator Kinerja Pegawai Tata usaha.....	24
2. Kepuasan Pelayanan bagi Siswa.....	35
a. Pengertian Kepuasan Pelayan bagi Siswa	35
b. Bentuk-bentuk Layanan Siswa	38
c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan bagi Siswa....	46
d. Indikator Kepuaasan Pelayanan bagi Sisiwa	49
B. Kerangka Berfikir	58
C. Penelitian Relevan	60
D. Hipotesis Penelitian	66
BAB III METODE PENELITIAN	67
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	67
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	68
C. Populasi dan Sampel Penelitian	69
1. Populasi	69
2. Sampel.....	69
D. Variabel Penelitian.....	72

E. Prosedur Penelitian	73
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	75
G. Validitas dan Rehabilitas Instrumen	82
1. Uji Validitas	82
2. Uji Rehabilitas.....	87
H. Teknik Analisis Data.....	89
1. Analisis Deskriptif.....	89
2. Persyaratan Analisis Data	90
a. Uji Normalitas.....	91
b. Uji Linearitas	93
3. Analisis Korelasi	94
4. Hipotesis	96
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	98
A. Hasil Penelitian	98
1. Deskriptif Hasil Penelitian	98
2. Temuan Penelitian.....	102
3. Hasil Analisis Korelasi	106
4. Koefisien Determinasi.....	108
5. Hasil Hipotesis	108
B. Pembahasan Hasil Penelitian	110
C. Keterbatasan Penelitian.....	114
BAB V PENUTUP.....	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
BIODATA PENULIS	