

**PENGARUH KINERJA STAF TATA USAHA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI GURU
DI SMP NAHDLATUL WATHAN BINTAN**



Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.Pd)

Oleh:
Fera Juniaty
NIM. 22862312292

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU
2026**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fera Juniaty

NIM : 22862312292

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Tanjungpinang, 11 Juni 2026



Fera Juniaty
NIM 22862312292



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha Terhadap
Kualitas Pelayanan Administrasi Guru
Di SMP Nahdlatul Wathan Bintan

Nama : Fera Juniaty

NIM : 22862312292

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah dimunaqasyahkan pada : Jumat, 10 Juli 2026

Nilai Munaqasyah :

Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang

Dr. H. Imam Subekti, M. Pd. I
NIP.197104152002121001

Sekretaris

Putri Halimatusa'diah, M.A.
NIP. 199408112025052004

Penguji I

Lina Eka Retnaningsih, M. Pd
NIP. 199203232022032001

Penguji II

Eka Rihan K, M. Pd
NIP. 198501082019032010

Ketua STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Dr. H. Muhammad Faisal, M. Ag
NIP. 197503242006041005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fera Juniaty

NIM : 22862312292

Program studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha Terhadap Kualitas

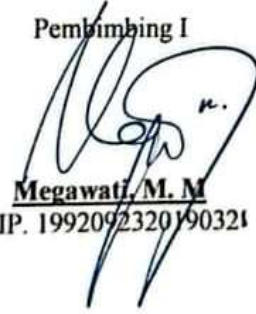
Pelayanan Administrasi Guru di SMP Nahdlatul Wathan

Bintan

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang Munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut dapat diterima dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bintan, 11 Juni 2026

Pembimbing I


Megawati, M. M.
NIP. 1992092320190321

Pembimbing II


Edivansyah, M. Pd. I
NIPPPK. 197401022025211002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth. Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam STAIN
Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul: Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan.

Yang ditulis oleh :

Nama : Fera Juniaty

NIM : 22862312292

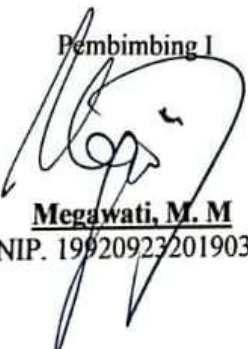
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diajukan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bintan, 11 Juni 2026

Pembimbing I


Megawati, M. M
NIP. 1992092320190321

Pembimbing II


Ediyansyah, M.Pd. I
NIPPPK. 197401022025211002

ABSTRAK

Fera Juniaty, 2026, 22862312292. Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kinerja staf tata usaha dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi guru di sekolah. Pelayanan administrasi yang baik berperan dalam menunjang kelancaran tugas guru, namun keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, dan meningkatnya tuntutan administrasi dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja staf tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 17 guru dan seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan angket, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staf tata usaha berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi guru. Nilai t hitung sebesar 4,040 lebih besar daripada t tabel 2,131 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga H_0 diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,521 menunjukkan bahwa kinerja staf tata usaha memberikan pengaruh sebesar 52,1%, sedangkan 47,9% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kinerja Staf Tata Usaha, Kualitas Pelayanan Administrasi Guru.

ABSTRACT

Fera Juniaty, 2026, 22862312292. The Influence of Administrative Staff Performance on the Quality of Administrative Services Provided to Teachers at SMP Nahdlatul Wathan Bintan. Islamic Educational Management Study Program, Sultan Abdurrahman State Islamic College of the Riau Islands.

This study was motivated by the importance of administrative staff performance in supporting the quality of administrative services provided to teachers at school. High-quality administrative services play an important role in supporting teachers in carrying out their duties. However, limited human resources, heavy workloads, and increasing administrative demands may affect the quality of administrative services provided. Therefore, this study aimed to determine the influence of administrative staff performance on the quality of administrative services provided to teachers at SMP Nahdlatul Wathan Bintan.

This study employed a quantitative approach using an associative research design. The population consisted of 17 teachers, all of whom were selected as the research sample through the saturated sampling technique. Data were collected using questionnaires, observation, and documentation. The data were analyzed using validity, reliability, normality, and linearity tests, simple linear regression analysis, the t-test, and the coefficient of determination (R^2).

The results showed that administrative staff performance had a significant influence on the quality of administrative services provided to teachers. The calculated t-value of 4.040 was higher than the t-table value of 2.131, with a significance value of 0.001 (< 0.05), indicating that the alternative hypothesis (H_a) was accepted. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) was 0.521, indicating that administrative staff performance contributed 52.1% to the quality of administrative services provided to teachers, while the remaining 47.9% was influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Administrative Staff Performance, Quality of Administrative Services Provided to Teachers.*

PEDOMAN TRANSLITERASI

Sistem transliterasi yang digunakan dalam skripsi ini mengikuti pedoman Transliterasi Arab-Latin yang merupakan keputusan bersama menteri agama dan menteri pendidikan dan kebudayaan (Nomor 158 tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987), tanggal 22 Januari 1988. Bagian-bagian pokok dari pedoman tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama Huruf	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṣa'	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama Latin
_____	Fathah	a	a
_____	Kasrah	i	i
_____	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Gabungan Huruf	Nama	Huruf Latin	Contoh	Ditulis
Fathah + Ya' Mati (َ + ي)	Diftong	Ai	بَيْنَكُمْ	Bainakum
Fathah + Wawu Mati (َ + و)	Diftong	Au	قَوْلٌ	Qaulun

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
اَ...اَ...اَ...	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	a dengan garis di atas
إَ...إَ...إَ...	Kasrah dan Ya	Ī	i dengan garis di atas
وُ...وُ...وُ...	Dammah dan Wawu	Ū	u dengan garis di atas

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Bentuk	Transliterasi	Contoh Arab	Ditulis
Ta Marbūṭah hidup (mendapat harakat fathah, kasrah, atau dammah)	t	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	Raudatu al-Aṭfāl
Ta Marbūṭah mati (sukun atau di akhir kata)	h	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	Al-Madīnah al-Munawwarah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut.

Kata Arab	Transliterasi
نَزَّلَ	nazzala
الْبِرُّ	al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*al*). Dalam pedoman transliterasi, kata sandang dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf **l (lam)** pada kata sandang diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang mengikutinya.

Kata Arab	Transliterasi
الرَّجُلُ	ar-rajulu
الشَّمْسُ	asy-syamsu
السَّيِّدَةُ	as-sayyidatu

2. Kata Sandang yang Diikuti Huruf Qamariah

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu tetap ditulis **al-**.

Kata Arab	Transliterasi
الْبَدِيعُ	al-badī' u
الْقَلَمُ	al-qalamu

G. Hamzah

Hamzah (ء) ditransliterasikan dengan tanda apostrof ('). Ketentuan ini berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Adapun hamzah yang terletak di awal kata tidak dilambangkan dengan apostrof karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif.

Kata Arab	Transliterasi
تَأْخُذُ	ta'khuẓu
شَيْءٌ	syai'un
النَّوْءُ	an-nau'u
أَمَرْتُ	umirtu
إِنَّ	inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Tulisan Arab	Transliterasi
وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhi majrāhā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab tidak dikenal penggunaan huruf kapital, dalam transliterasi huruf kapital tetap digunakan sesuai dengan kaidah Ejaan Bahasa Indonesia (EBI). Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf pertama pada awal kalimat, nama diri, nama tempat, nama lembaga, dan unsur lain yang menurut kaidah bahasa Indonesia harus diawali dengan huruf kapital. Apabila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka huruf kapital tetap digunakan pada huruf awal nama diri tersebut, bukan pada kata sandangnya.

Tulisan Arab	Transliterasi
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ	Ar-raḥmānir-raḥīm
اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ	Allāhu gafūrun raḥīm
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	Lillāhi al-amru jamī'an

Penggunaan huruf awal kapital pada lafaz **Allah** hanya berlaku apabila dalam tulisan Arabnya memang ditulis secara lengkap demikian. Namun, apabila lafaz Allah dirangkaikan dengan kata lain sehingga terdapat huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Tulisan Arab	Transliterasi
اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ	Allāhu gafūrun raḥīm
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	Lillāhi al-amru jamī'an
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	Lillāhil-amru jamī'an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan”. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa selesainya Skripsi ini berkat bantuan berbagai pihak. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag selaku Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau beserta jajaran.
2. Bapak Dr. Fadhila Yonata, M.Pd selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Dr. Drs. Almahfuz, M.Si selaku Wakil ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau Sekaligus Dosen PA yang telah membantu dan membimbing penulis selama perkuliahan.
4. Bapak Rahmad Budi Harto, S.E, M.M., Selaku wakil ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
5. Ibu Megawati, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Erlina Gusnita, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

7. Bapak Ediyansyah, M.Pd.I., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan yang sangat berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Sekolah, Staf TU, dan Guru SMP Nahdlatul Wathan Bintan.
9. Teman –teman seperjuangan angkatan 2022.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan dan bagi semua pihak.

Bintan, 11 Juni 2026

Fera Juniaty



MOTTO

“Ilmu itu kehidupan hati daripada kebutaan, sinar penglihatan daripada kezaliman dan tenaga badan daripada kelemahan.”
(Imam Al-Ghazali)

“Kerjakan apa saja yang telah menjadi hak dan kewajibanmu karena kebahagiaan hidupmu terletak dalam hal itu”
(Musthafa Al-Gholayani)

“Hidup bukan tentang apa yang terjadi, melainkan tentang apa yang berhasil kita lalui”
(Fera Juniaty)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kesehatan, kekuatan, dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Bismillahirrahmanirrahim, Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan tersayang, Ayahanda Hamdan dan Ibunda Jusnimar, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, doa, dan motivasi terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, kerja keras, serta dukungan yang tulus dalam setiap langkah penulis. Berkat perjuangan dan keikhlasan Ayah dan Ibu, penulis dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) dan meraih gelar sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah dan Ibu.
2. Kakak dan adik tercinta, Faiza Hamriani dan Muhammad Asyraf, yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, serta kebahagiaan dalam setiap perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas perhatian dan motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.
3. Keluarga besar terkasih dan sahabat terkasih, yang selalu hadir dengan doa serta semangat. Terima kasih atas segala perhatian, kepedulian, dan kebersamaan yang telah menjadi sumber kekuatan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah Swt, senantiasa membalas setiap kebaikan dengan limpahan rahmat, kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada kita semua.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR.....	xv
MOTTO	xvii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Kajian Terdahulu.....	11
E. Kerangka Teori.....	14
F. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL.....	18
A. Kerangka Teori.....	18
B. Hipotesis	30
C. Operasional Variabel.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel	38
C. Teknik Pengumpulan Data	40
D. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	52
A. Tinjauan Umum Lokasi	52
B. Proses Pelaksanaan Penelitian.....	57
C. Penyajian Data.....	60
D. Analisis data.....	63
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel I Operasional Variabel X	33
Tabel II Operasional Variabel Y	34
Tabel III. Skala Penilaian Angket	42
Tabel IV. Tenaga Pendidik SMP Nahdlatul Wathan Bintan.....	54
Tabel V. Tenaga Kependidikan SMP Nahdlatul Wathan Bintan.....	55
Tabel VI. Peserta Didik SMP Nahdlatul Wathan Bintan.....	56
Tabel VII. Sarana dan Prasarana	56
Tabel VIII. Data Angket Instrumen Variabel X.....	61
Tabel IX. Data Angket Instrumen Variabel Y	62
Tabel X. Hasil Uji Validitas Variabel X.....	64
Tabel XI. Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	66
Tabel XII. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	68
Tabel XIII. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	68
Tabel XIV. Hasil Uji Normalitas	69
Tabel XV. Hasil Uji Linearitas	71
Tabel XVI. Analisis Regresi Linear Sederhana	72
Tabel XVII. Hasil Uji Pengaruh.....	74
Tabel XVIII. Hasil Uji Koefisien Determinasi	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Teori	16
-------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia yang berfungsi untuk mengembangkan potensi diri agar mampu menghadapi tantangan zaman. Melalui pendidikan, manusia dapat menjadi pribadi yang berilmu, berakhlak, dan berdaya guna bagi masyarakat. Pendidikan tidak hanya bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, tetapi juga membentuk karakter yang berlandaskan nilai-nilai moral dan spiritual.

Hal tersebut sejalan dengan firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an Surah Al-Mujādilah ayat 11 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, ‘Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,’ maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, ‘Berdirilah kamu,’ maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.¹

Ayat tersebut menegaskan bahwa orang-orang yang beriman dan berilmu memiliki kedudukan yang tinggi di sisi Allah Swt. Oleh karena itu, pendidikan dipandang sebagai sarana strategis dalam meningkatkan derajat dan martabat manusia, tidak hanya dari aspek intelektual dan sosial, tetapi juga dari aspek spiritual. Dengan demikian, pendidikan memiliki nilai ibadah yang berperan

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Surah Al-Mujadilah (58):11.

penting dalam pembentukan manusia yang beriman, berilmu, dan berakhlak mulia.

Dalam konteks kenegaraan, pendidikan memiliki dasar hukum yang kuat sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pasal 3 undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.²

Berlandaskan ketentuan tersebut, dapat dipahami bahwa pendidikan memiliki tujuan yang sangat mulia, yaitu membentuk manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berilmu, berakhlak mulia, serta bertanggung jawab sebagai warga negara. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan pengelolaan lembaga pendidikan yang efektif dan profesional, salah satunya melalui penerapan manajemen dan administrasi sekolah yang tertib, sistematis, dan berkelanjutan.

Sekolah sebagai lembaga formal pendidikan memegang peranan strategis dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Di sekolah berlangsung seluruh proses pendidikan yang melibatkan interaksi antara peserta didik, guru, dan tenaga kependidikan lainnya. Agar proses pendidikan berjalan secara efektif dan efisien, dibutuhkan sistem pengelolaan sekolah yang baik dan terencana. Pengelolaan tersebut tidak hanya berfokus pada kegiatan belajar mengajar di

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 3.

kelas, tetapi juga mencakup berbagai aspek pendukung seperti administrasi, keuangan, sarana prasarana, dan pelayanan publik di lingkungan sekolah. Dengan demikian, keberhasilan pendidikan di sekolah sangat bergantung pada bagaimana seluruh komponen sekolah berfungsi secara sinergis.

Administrasi sekolah yang baik akan membantu terciptanya pengelolaan pendidikan yang lebih tertib, terorganisir, dan efisien. Melalui administrasi yang tertata dengan baik, berbagai kegiatan pendidikan dapat dilaksanakan secara sistematis sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara optimal.³ Oleh karena itu, administrasi sekolah memiliki peran penting dalam menunjang efektivitas penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

Menurut Mulyasa, administrasi pendidikan memiliki peran strategis dalam mengelola berbagai sumber daya yang ada di lembaga pendidikan, termasuk manusia, dana, sarana, dan waktu. Dengan pengelolaan yang baik, lembaga pendidikan dapat mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien.⁴ Administrasi pendidikan tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan lembaga pendidikan secara umum, tetapi juga mencakup pengelolaan berbagai kegiatan yang mendukung proses pembelajaran, termasuk pelayanan administrasi yang berkaitan dengan tugas guru di sekolah. Dengan adanya administrasi yang tertata dengan baik, kegiatan pendidikan dapat berjalan lebih terarah dan terorganisir.

³ Naswa Amirah et al., "Peran Administrasi Dan Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah Dasar," *Pengertian: Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)* 3, no. 1 (2025): 121–28, <https://doi.org/https://doi.org/10.61930/pjpi.v3i1>.

⁴ Mulyasa E, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, Dan Implementasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017).

Pelayanan administrasi yang baik merupakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara cepat, tepat, akurat, serta memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dalam lingkungan sekolah, pelayanan administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan dan pengarsipan dokumen, tetapi juga sebagai bentuk layanan yang mendukung kelancaran pelaksanaan tugas guru. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan yang baik diukur melalui lima indikator, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).⁵ Dengan demikian, pelayanan administrasi dikatakan baik apabila didukung oleh fasilitas administrasi yang memadai, mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat, memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan guru, memiliki sikap yang sopan dan dapat dipercaya, serta mampu memberikan perhatian terhadap setiap guru sebagai pengguna layanan.

Salah satu bagian penting dalam administrasi pendidikan adalah administrasi guru. Administrasi guru berkaitan dengan berbagai dokumen pembelajaran yang disusun oleh guru sebagai bagian dari pelaksanaan tugas profesionalnya, seperti program tahunan, program semester, silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), serta pengolahan nilai peserta didik.

⁵ A. Parasuraman V. A. Zeithaml & L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

Administrasi tersebut menjadi pedoman bagi guru dalam melaksanakan proses pembelajaran secara terarah dan sistematis.⁶

Dalam pelaksanaannya, kegiatan administrasi guru juga membutuhkan dukungan pelayanan administrasi dari pihak sekolah, khususnya staf tata usaha. Staf tata usaha berperan dalam memberikan pelayanan administrasi seperti pengelolaan dokumen, pengarsipan data, penyediaan format administrasi, serta pengelolaan berbagai dokumen akademik yang berkaitan dengan kegiatan guru. Pelayanan administrasi yang baik dari staf tata usaha akan membantu guru dalam melaksanakan tugasnya secara lebih efektif dan tertib.

Staf tata usaha merupakan tenaga kependidikan non-guru yang bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi sekolah serta memberikan layanan administrasi kepada kepala sekolah, guru, dan peserta didik. Menurut Siagian, kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan tanggung jawabnya.⁷ Oleh karena itu, staf tata usaha dituntut memiliki kinerja yang baik. Menurut Bernardin dan Russell, kinerja diukur melalui enam indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas penggunaan sumber daya, kebutuhan terhadap supervisi, dan hubungan interpersonal.⁸

⁶ Nuraini, "Pengembangan Administrasi Guru Kelas Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran," *Jurnal Primarily* 3, no. 1 (2020): 14–26.

⁷ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 227.

⁸ Bernadin and Russel, *Human Resource Management: An Experiential Approach* (Singapore: McGraw-Hill, 1993), dikutip dalam Ismadi, "Analisis Peningkatan Kinerja Berbasis Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Employee Engagement (Studi Pada Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang)," *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2017): 68–78, <https://doi.org/https://media.neliti.com/media/publications/292236-analisis-peningkatan-kinerja-berbasis-ke-2cf1273d.pdf>.

Kinerja staf tata usaha sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan administrasi di sekolah, termasuk pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan guru. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan akurat akan membantu guru dalam mengelola berbagai dokumen pembelajaran dan kegiatan akademik secara lebih efektif. Sebaliknya, pelayanan administrasi yang kurang optimal dapat menghambat kelancaran tugas guru dalam melaksanakan proses pembelajaran. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.⁹ Dalam konteks sekolah, guru dapat dianggap sebagai “pelanggan internal” yang berhak memperoleh pelayanan administrasi yang baik dari staf tata usaha. Namun, dalam praktiknya tidak semua sekolah memiliki kondisi pelayanan administrasi yang ideal.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di SMP Nahdlatul Wathan Bintan, ditemukan bahwa jumlah staf tata usaha yang terbatas menjadi salah satu kendala dalam pemberian layanan administrasi kepada guru. Sekolah ini hanya memiliki satu orang staf tata usaha yang bertanggung jawab terhadap seluruh pekerjaan administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat, administrasi siswa dan guru, serta penyusunan berbagai laporan administrasi. Selain itu, staf tata usaha di sekolah tersebut juga merangkap tugas di SMA Nahdlatul Wathan Bintan sehingga beban kerja yang ditanggung menjadi cukup tinggi. Kondisi ini

⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), hlm. 59.

menyebabkan beberapa pelayanan administrasi belum berjalan secara optimal, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti menjelang ujian, pengumpulan nilai, penyusunan laporan pembelajaran, dan persiapan semester baru. Berdasarkan prasurevei, Beberapa guru menyampaikan bahwa pelayanan administrasi terkadang mengalami keterlambatan. Keterlambatan ini meliputi pembuatan buku absensi guru, buku absensi siswa, serta buku penilaian (jurnal mengajar guru) di awal semester. dikarenakan staf tata usaha harus menangani berbagai pekerjaan sekaligus. Selain itu, kendala jaringan internet yang kurang stabil juga menjadi hambatan dalam proses penginputan data berbasis daring sehingga beberapa pekerjaan administrasi tidak dapat diselesaikan secara langsung di sekolah. Dalam beberapa kasus, staf tata usaha harus melanjutkan pekerjaan tersebut di rumah. Di samping itu, sarana dan prasarana administrasi di sekolah juga belum sepenuhnya memenuhi standar kelayakan sehingga turut mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diketahui bahwa beberapa indikator kinerja staf tata usaha maupun kualitas pelayanan administrasi belum sepenuhnya terpenuhi. Dari aspek ketepatan waktu (*timeliness*), masih ditemukan keterlambatan dalam penyelesaian beberapa dokumen administrasi, seperti pembuatan buku absensi guru, buku absensi siswa, dan jurnal mengajar guru pada awal semester. Dari aspek efektivitas penggunaan sumber daya (*cost effectiveness*), keterbatasan jumlah staf tata usaha yang juga merangkap tugas di unit pendidikan lain menyebabkan beban kerja menjadi tinggi. Selain itu, kendala jaringan internet serta keterbatasan sarana prasarana administrasi turut

memengaruhi efektivitas penyelesaian pekerjaan. Dari sisi kualitas pelayanan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa indikator kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) belum sepenuhnya optimal karena pelayanan administrasi belum selalu dapat diberikan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan guru.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep kinerja staf tata usaha yang ideal dengan kualitas pelayanan administrasi guru yang terjadi di dalam praktik lapangan. Ketika kinerja staf tata usaha tidak maksimal, maka proses pelayanan administrasi kepada guru pun menjadi kurang efisien. Misalnya, keterlambatan dalam menyiapkan dokumen, pembuatan absensi guru maupun siswa, buku penilaian (jurnal mengajar guru) dan kurangnya komunikasi dalam proses pelayanan, atau kesalahan dalam pengarsipan data. Sebaliknya, apabila staf tata usaha memiliki kinerja yang baik, maka pelayanan administrasi dapat berjalan dengan lebih cepat, tepat, dan memuaskan. Dengan demikian, dapat diduga bahwa terdapat hubungan antara kinerja staf tata usaha dengan kualitas pelayanan administrasi bagi guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan.

Meskipun peran staf tata usaha sangat penting dalam mendukung kelancaran administrasi sekolah, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kinerja staf tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi guru pada sekolah dengan keterbatasan sumber daya, khususnya pada satuan pendidikan menengah pertama, masih relatif terbatas. Oleh karena itu,

diperlukan penelitian yang mampu memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh tersebut sebagai dasar perbaikan manajemen administrasi sekolah.

Fenomena tersebut menarik untuk diteliti karena pelayanan administrasi yang baik merupakan salah satu indikator mutu manajemen sekolah. Guru membutuhkan dukungan administrasi yang efektif agar dapat fokus pada kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan profesi. Tanpa dukungan administrasi yang memadai, guru akan menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan berbagai kewajiban administratifnya.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak sekolah. Dengan mengetahui hubungan antara kinerja staf tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi, pihak sekolah dapat melakukan berbagai upaya perbaikan, seperti peningkatan kompetensi staf tata usaha melalui pelatihan, pembagian tugas yang lebih proporsional, serta penerapan sistem administrasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di sekolah. Bagi dunia akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen administrasi pendidikan dan peningkatan kinerja tenaga kependidikan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja staf tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi guru berdasarkan persepsi guru sebagai pengguna layanan administrasi di SMP Nahdlatul Wathan Bintan.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya penting secara akademis, tetapi juga relevan secara praktis dalam meningkatkan efektivitas manajemen

administrasi sekolah, khususnya dalam mendukung profesionalisme guru melalui pelayanan administrasi yang berkualitas. Dengan demikian, peneliti mengangkat judul penelitian: **“Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kinerja staf tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja staf tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja staf tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan.
- b. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kinerja staf tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

- 1) Sebagai tambahan wawasan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan islam, Khususnya yang berkaitan dengan kinerja staf tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi guru di sekolah.

- 2) Serta menjadi referensi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, terutama dalam konteks Kualitas pelayanan administrasi guru di satuan pendidikan.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi sekolah Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan administrasi guru di sekolah.
- 2) Bagi staf tata usaha penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengakuan terhadap kinerja staf tata usaha serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan administrasi
- 3) Bagi guru penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sehingga mendukung kelancaran tugas guru.
- 4) Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja staf tata usaha dan pelayanan administrasi guru di sekolah.

D. Kajian Terdahulu

Untuk menghindari pengulangan dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan tinjauan pustaka terhadap kajian terdahulu melalui skripsi yang relevan. Adapun skripsi yang relevan yang peneliti jumpai sebagai berikut:

1. Skripsi Karya Nurul Hidayah, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Tahun 2022 dengan Judul “*Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi Di SMAN 9 Bulukumba* “ Penelitian terdahulu

bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai tata usaha, layanan administrasi sekolah, serta pengaruh kinerja tersebut terhadap layanan administrasi di SMAN 9 Bulukumba dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui angket, observasi, dan dokumentasi pada pegawai tata usaha dan guru.¹⁰ Penelitian ini memiliki keterkaitan yang kuat dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji kinerja staf/pegawai tata usaha sebagai variabel dependen.

Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian ini terletak pada fokus kajian, yaitu kinerja staf tata usaha dan pelayanan administrasi di lingkungan sekolah, serta penggunaan pendekatan kuantitatif dalam menganalisis hubungan antarvariabel. Selain itu pengaruh kinerja staf tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada pendidikan dan fokus penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan pada jenjang Sekolah Madrasah Atas (SMA) dan mengkaji layanan administrasi sekolah secara umum, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan penekanan Khusus pada kualitas pelayanan administrasi bagi guru. perbedaan lainnya juga terdapat pada lokasi penelitian dan karakteristik satuan pendidikan yang diteliti.

2. Skripsi Karya Muhammad Irham, Institut Agama Islam Negeri Palopo Tahun 2023 dengan Judul *“Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap*

¹⁰ Hidayah Nurul, *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi Di Sman 9 Bulukumba*, 2022.

Kualitas Layanan Di SMP Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo “

Penelitian ini merupakan kinerja pegawai tata usaha sebagai variabel independen dan kualitas layanan sekolah sebagai variabel dependen, sehingga memiliki keterkaitan langsung dengan penelitian yang akan dilakukan.¹¹

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variabel penelitian, yaitu sama-sama mengkaji kinerja staf/pegawai tata usaha serta kualitas pelayanan/layanan administrasi di sekolah, dan sama sama menggunakan metode kuantitatif serta konteks penelitian yang sama di sekolah menengah pertama (SMP).

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus pelayanan. Penelitian Muhammad Irham mengkaji kualitas layanan sekolah secara umum yang mencakup berbagai aspek pelayanan pendidikan, sedangkan penelitian ini secara khusus memfokuskan kajian pada kualitas pelayanan administrasi guru.

3. Skripsi Karya Waslia, Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2023 dengan Judul “*Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru Di Sman 2 Barru*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staf tata usaha berpengaruh secara signifikan terhadap mutu layanan administrasi guru. Semakin baik kinerja staf tata usaha, maka semakin meningkat pula mutu layanan administrasi yang diterima oleh guru. Temuan ini menegaskan bahwa staf tata usaha memiliki peran strategis dalam

¹¹ Muhammad Irham, *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Smp Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo*, (Palopo: IAIN Palopo, 2023).

mendukung kelancaran tugas guru melalui pelayanan administrasi yang efektif dan efisien.¹²

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama mengkaji kinerja staf tata usaha sebagai variabel independen dan pelayanan administrasi guru sebagai variabel dependen, serta menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh antarvariabel. Selain itu, kedua penelitian sama-sama menempatkan guru sebagai pihak yang menerima layanan administrasi di sekolah.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus kualitas pelayanan administrasi guru, konteks sekolah, serta karakteristik beban kerja staf tata usaha. Penelitian terdahulu mengkaji mutu layanan administrasi guru secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus menelaah kualitas pelayanan administrasi guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya dan kebutuhan administratif guru.

E. Kerangka Teori

Agar penelitian ini lebih terarah sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai maka peneliti menyajikan kerangka berfikir yakni acuan pemikiran para ahli yang berkaitan dengan konsep kinerja staf tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi sebagai berikut:

¹² Waslia, *Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru Di Sman 2 Barru*, (Parepare: IAIN Parepare, 2023).

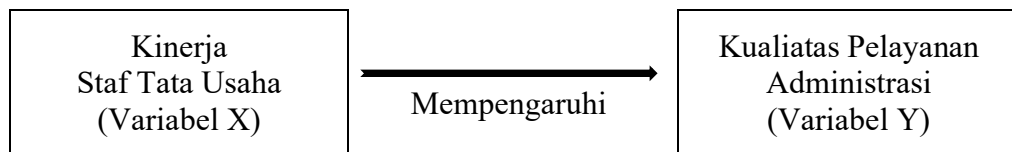
Kinerja menurut Mangkunegara di mana kata kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang memiliki arti prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja dapat diartikan juga sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.¹³

Whitemore secara sederhana mengemukakan dalam buku Teori Kinerja dan Pengukurannya bahwa kinerja adalah pelaksanaan fungsi- fungsi yang dituntut dari seseorang. Kinerja merupakan suatu perbuatan, suatu prestasi atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata.

Layanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas perpustakaan. Dalam layanan administrasi, pelayanan yang diberikan adalah menerima surat masuk, menerima sumbangan koleksi dari donator, mengaktifasi keanggotaan dan pembuatan kartu anggota. Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.¹⁴

¹³ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2006), hlm. 9.

¹⁴ A. S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 13.



Gambar I
Kerangka Teori

Keterangan:

X : Variabel bebas (Kinerja Staf Tata Usaha)

Meliputi: Kualitas Kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas sumber daya, kebutuhan akan pengawasan, integritas pribadi.

Y : Variabel Terikat (Kualitas Pelayanan Administrasi)

Meliputi: Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disusun untuk memudahkan pembaca memahami jalannya penelitian dengan jelas. Penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yang masing-masing bab terdiri dari sub-bab yang saling berkaitan dengan tema penelitian. Adapun sistematika pembahasan penelitian berjudul “Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Guru di SMP Nahdlatul Wathan Bintan” adalah sebagai berikut:¹⁵

BAB I Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka teori, dan sistematika pembahasan.

BAB II Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan kinerja staf tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi guru, hipotesis penelitian, serta operasional variabel yang digunakan.

¹⁵ Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan Skripsi, *"Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau"*, 2022, hal. 37-38.

BAB III Bab ini menjelaskan desain penelitian, lokasi, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV Bab ini menyajikan gambaran lokasi penelitian, profil SMP Nahdlatul Wathan Bintan, data-data yang diperoleh, dan analisis hubungan kinerja staf tata usaha dengan kualitas pelayanan administrasi guru.

BAB V Bab ini memuat kesimpulan dari seluruh pembahasan yang menjawab rumusan masalah penelitian serta saran.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman V. A. Zeithaml & L. L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Abdul Pandi. "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MTs. Hidayatul Muhsinin." *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2022): 45–56.
- Ahmad Muflih Azam, Luluk Zahrotulo Mauluddiyah, Rukun, Anggi Aisafitri. *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Edited by Erin Hartutik. Bandung: widina Media Utama, 2025.
- Amirah, Naswa, Dhea Nanda Lazuardi, Ade Vilya Ramadhani, Mai Saroh Nasution, Dessy Kartika Sari, Yurika Wihelmina, and Rahmilawati Ritonga. "Peran Administrasi Dan Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah Dasar." *Pengertian: Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)* 3, no. 1 (2025): 121–28.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61930/pjpi.v3i1>.
- Ananda dan Thohir. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di MAN 1 Hulu Sungai Utara." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2022): 123–35.
- Anwar Prabu Mangkunegara. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama, 2006.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. "Observasi." *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Accessed February 10, 2026.
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/observasi>.
- Bernadin and Russel. *Human Resource Management: An Experiential Approach*. Singapore: McGraw-Hill, 1993.
- dkk, Chyntia Dewi Elviera. "Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi." *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2019): 1–6.
- Dkk, Tamimi Mujahid. "Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan." *Algebra : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains* 4, no. 4 (2024): 216–27. <https://doi.org/https://ejournal.yana.or.id/index.php/algebra>.
- E, Mulyasa. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, Dan Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Faisal, Mohamad Kiki Baehaki dan Ahmad. "Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Kausal Pada Perusahaan Asuransi PT.A.J Sequislife Jakarta)." *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS* 10, no. 1 (2020): 10–22.

- Fandy Tjiptono. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017.
- Fenti, Hikmawati. *Metodologi Penelitian*. 4th ed. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020.
- Ibrahim, Amin. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Imam, Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- Irham, Muhammad. *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Smp Negeri Se-Kecamatan Telluwanua Kota Palopo*. Palopo: IAIN Palopo, 2023.
- Ismadi. "Analisis Peningkatan Kinerja Berbasis Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Employee Engagement (Studi Pada Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang)." *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2017): 68–78.
<https://doi.org/https://media.neliti.com/media/publications/292236-analisis-peningkatan-kinerja-berbasis-ke-2cf1273d.pdf>.
- Kementerian Agama RI. *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Moenir, A. S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Muhamad Pandu Maulana dan Sayan Suryana. "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah." *PeTeKa : Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Dan Pengembangan Pembelajaran* 4, no. 2 (2021): 321–30.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31604/ptk.v4i2.266-274>.
- Muhammad Isnaini, Muhammad Win Afgani, Al Haqqi, and Ilham Azhari. "Teknik Analisis Data Uji Normalitas." *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah* 4, no. 2 (2025): 1377–84.
- Musdalipah, Agus Sya'bani Arlan, Sri Agusmila Aneta Herlinda. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Layanan Pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (Sd) Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan." *Jurnal Pelayanan Publik* 2, no. 1 (2025): 202–11.
- Nuraini. "Pengembangan Administrasi Guru Kelas Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran." *Jurnal Primarly* 3, no. 1 (2020): 14–26.
- Nurul, Hidayah. *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi Di Sman 9 Bulukumba*, 2022.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Noviansyah Rizal, and Riza Bahtiar Sulistyan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian*

Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen. Lumajang: Widya Gama Press STIE Widya Gama Lumajang, 2021.

Putri Adinda Pratiwi, Fahima Mashalani, Maulia Hafizhah, Azra Batrisyia Sabrina, Nur Hapsi Harahap, and Deasy Yunita Siregar. “Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL.” *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah* 2, no. 1 (2023): 133–49.
<https://doi.org/https://doi.org/10.59059/mutiara.v2i1.877>.

Rihadi Noto Amilda dan Asep Rohman. “Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di SMP Negeri 1 Tanjung Lago” 03, no. 02 (2025): 247–51.

Sandu Siyoto, and M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Setiawan, Cruisietta Kaylana, and Sri Yanthy. “Pengaruh Green Marketing Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia.” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 10, no. 1 (2020): 1–9.

Sondang P. Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta, 2023.

Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Sumbodo, Yama P., Marzuki, Sandi Mahesa Yudhantara, and Widiastuti. *Metode Penelitian; Panduan Lengkap Untuk Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran*. Medan: Media Penerbit Indonesia, 2024.

Syamsuddin. “Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah.” *Jurnal Al-Ta'dib* 8, no. 2 (2015): 18–34.

Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan Skripsi. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau*, 2022.

Towoliu, Gloria Trifena, Lucky O.H. Dotulong, and Genita G. Lumintang. “Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Serta Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Sulawesi Utara.” *Jurnal EMBA* 11, no. 3 (2023): 935–45.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3, n.d.

Waslia. *Pengaruh Kinerja Staf Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi Guru Di Sman 2 Barru*. Parepare: IAIN Parepare, 2023.

Yusuf Hadijaya. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing, 2012.

Zakhiroh, Rufqotuz. “Pengaruh Kinerja Tenagaadministrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik.” *Didaktika* 19, no. 2 (2008): 59–70.

