

## ABSTRAK

**Wuli Naila Julfah (1202010151).** “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan Aspek Kesiswaan (Penelitian di Smp Plus Baiturrahman Kota Bandung)”.

Peningkatan kualitas kinerja tenaga tata usaha sering kali kurang diperhatikan, meskipun kontribusinya cukup signifikan terhadap peningkatan mutu layanan sekolah. Masalah buruknya sistem layanan publik khususnya pada lembaga menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang ada belum memberikan layanan yang memuaskan. Untuk meningkatkan kualitas kinerja tata usaha, diperlukan beberapa langkah seperti memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan, menyediakan peralatan dan fasilitas yang memadai, serta melakukan pengawasan dan evaluasi secara rutin.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui gambaran Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Plus Baiturrahman kota Bandung, 2) mengetahui mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan di SMP Plus Baiturrahman kota Bandung, 3) mengetahui pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan di SMP Plus Baiturrahman kota Bandung.

Pengelolaan sumber daya di sekolah, baik yang bersifat manusia maupun non-manusia, fisik maupun keuangan, sangat menentukan keberhasilan sekolah dalam mencapai tujuan pendidikannya. Kepala sekolah sebagai pemimpin harus mampu mengatur dan memanfaatkan semua sumber daya yang ada secara maksimal untuk mendukung proses belajar mengajar yang efektif. Pemeliharaan yang baik dan penyediaan sumber daya yang memadai akan menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik

Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 68 Siswa/i. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner/angket dengan pengukuran data skala likert. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji hipotesis, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik menunjukkan perhitungan, 1) Kinerja Pegawai Tata Usaha (X) berada pada kualifikasi “Tinggi” dengan nilai rata-rata sebesar 3,61. 2) Mutu Pelayanan Pendidikan Aspek Kesiswaan (Y) berada pada kualifikasi “Tinggi” dengan nilai rata-rata sebesar 4,13. 3) Berdasarkan hasil uji signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Pegawai Tata Usahaterhadap mutu layanan pendidikan siswa. Hal ini dibuktikan juga dengan pengujian koefisien determinasi dengan perolehan nilai sebesar 0,568 atau 56,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa 56,8% variabel kinerja pegawai tata usaha dapat dijelaskan oleh variabel mutu pelayanan pendidikan aspek kesiswaan. Sedangkan 43,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar dari penelitian.

**Kata kunci :** Kinerja Pegawai Tata Usaha, Mutu Pelayanan, Kesiswaan