

ABSTRAK

Adinda Woroika Utami (1222010006). Hubungan Antara Kinerja Staf Administrasi Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.

Kualitas pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kinerja staf administrasi yang berperan dalam memberikan layanan kepada peserta didik, orang tua, maupun masyarakat. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti pelayanan yang kurang responsif, penyelesaian administrasi yang belum tepat waktu, dan pengelolaan dokumen yang belum optimal.

Penelitian ini bertujuan: 1) Mengetahui kinerja staf administrasi di MAN Se-Kota Bandung, 2) Mengetahui kualitas pelayanan administrasi di MAN Se-Kota Bandung, 3) menganalisis hubungan antara kinerja staf administrasi dengan kualitas pelayanan administrasi di MAN Negeri Se-Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode deskriptif korelasional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96, yang terdiri dari staf administrasi, guru, dan murid. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner dengan skala likert yang terdiri atas lima pilihan jawaban. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi uji instrumen (uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis parsial indikator), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linearitas, uji korelasi), serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staf administrasi berada dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4,01 dan kualitas pelayanan juga berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4,11. Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan nilai signifikansi $< 0,001$ dan koefisien korelasi sebesar 0,853 yang termasuk kategori sangat kuat, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel, artinya semakin tinggi kinerja staf administrasi, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanannya. Nilai Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,727 menunjukkan bahwa kinerja staf administrasi berkontribusi sebesar 72,7% terhadap kualitas pelayanan administrasi, Sementara itu, sisanya sebesar 27,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel penelitian.

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, Staf Administrasi

