

ABSTRAK

Reyhan Nanda Alfarizi. NIM. 1202010118. “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Kepuasan Layanan pendidikan (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung)”

Peran tata usaha yang ada di sekolah/madrasah sangat dibutuhkan untuk mengurus segala keperluan yang berhubungan dengan kelancaran administrasi. dengan posisinya yang sangat penting tata usaha dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sebagaimana yang telah menjadi peraturan yang ada di dalam sebuah lembaga/instansi. Dan adapun kegiatan administrasi secara umum merupakan tanggung jawab dari kepala sekolah. Layanan pendidikan meliputi banyak kegiatan seperti yaitu: 1) Mencatat, 2) Mengelola, 3) Mengadakan, 4) Mengirim dan 5) menyimpan dokumen, arsip, data administrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Kinerja pegawai tata usaha di MAN se-Kota Bandung. 2) Kepuasan layanan pendidikan di MAN se -Kota Bandung. 3) Hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan layanan pendidikan di MAN se -Kota Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu deskriptif korelasi, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas), analisis parsial per-indikator, interpretasi variabel, uji normalitas data, uji linieritas data, dan uji korelasi (koefisien korelasi dan koefisien determinasi).

Hasil penelitian menunjukkan: 1) Kinerja Pegawai Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung memperoleh nilai rata-rata 3,33. Maka hasil tersebut termasuk kategori “sedang/cukup”. 2) Kepuasan Layanan Pendidikan Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung memperoleh nilai rata-rata 3,40. Maka hasil tersebut termasuk kategori “tinggi”. 3) ada hubungan antara Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Layanan Pendidikan Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung, dengan nilai signifikan sebesar 0.001. Karena $0.001 < 0.05$ yang artinya terdapat korelasi atau hubungan antara Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Layanan Pendidikan. Selanjutnya, berdasarkan hasil koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,818 tidak memiliki tanda negatif (-) diangka tersebut. Kemudian hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,666 artinya bahwa kontribusi Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung adalah 66,9% dan 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan melihat nilai koefisien determinasi yaitu 0,669 di bandingkan dengan rtabel maka Kd hampir mendekati 1, artinya pengaruh variabel X (Kinerja Pegawai Tata Usaha) dengan variabel Y (Kepuasan Layanan Pendidikan) berada pada kategori kuat. Dari hasil penelitian tersebut peneliti menyarankan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan agar memberikan kepuasan untuk *stakeholder*/pelanggan di lingkungan Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai Tata Usaha, Kepuasan Layanan Pendidikan