

ABSTRAK

Istiqomah, Chasanatul. 2024. *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kepuasan Guru di MTsN 2 Kota Blitar*. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Pembimbing Dr. Hj. Nurul Hidayah, M.Ag.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai Tata Usaha, Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian, Kepuasan Guru

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena yang sering dijumpai yaitu rendahnya kinerja serta pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai tata usaha sekolah kepada pelanggannya. Hal ini disebabkan karena evaluasi terhadap kinerja pegawai tata usaha jarang dilakukan, sehingga pegawai merasa apa yang dilakukannya sudah benar dan tidak ada peningkatan untuk menjadi lebih baik. Dalam penelitian ini berfokus kepada pelanggan internal, yaitu guru di MTsN 2 Kota Blitar yang terkenal sebagai madrasah yang unggul. Jika kinerja pegawai tata usaha maksimal serta pelayanan administrasi kepegawaian yang diberikan kepada guru berkualitas maka akan memberikan kepuasan dalam diri guru. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah : (1) Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar ? (2) Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar ? (3) Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar ?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi guru MTsN 2 kota Blitar yang terdiri dari 51 guru. Karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi guru yang ada di MTsN 2 Kota Blitar. Penyebaran angket atau kuesioner, dokumentasi, observasi non partisipan, wawancara tidak mendalam, dan studi pustaka digunakan sebagai teknik pengumpulan data penelitian. Uji regresi linier berganda dilakukan untuk analisis data dengan bantuan *SPSS 20.0 for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar, dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Yang menyatakan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar, dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Yang menyatakan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar, dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Yang menunjukkan bahwa nilai sig. uji simultan (uji F) lebih kecil daripada probabilitas α 5%, yang menyatakan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar.

ABSTRACT

Istiqomah, Chasanatul. 2024. The Effect of Administration Employee Performance and Quality of Personnel Administration Services on Teacher Satisfaction in MTsN 2 Blitar City. Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training Science, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Supervisor Dr. Hj. Nurul Hidayah, M.Ag.

Keywords : Administration Employee Performance, Quality of Personnel Administration Services, Teacher Satisfaction

This research is motivated by a phenomenon that is often encountered, namely the low performance and administrative services provided by school administration employees to their customers. This is because evaluation of the performance of administrative employees is rarely carried out, so employees feel that what they are doing is right and there is no improvement to be better. This study focuses on internal customers, namely teachers in MTsN 2 Blitar City which is known as a superior madrasah. If the performance of administrative employees is maximal and personnel administration services provided to qualified teachers, it will provide satisfaction in teachers. This study is intended to answer the formulation of the problem: (1) Is there a positive and significant influence of administrative employee performance on teacher satisfaction in MTsN 2 Blitar City? (2) Is there a positive and significant influence on the quality of personnel administration services on teacher satisfaction in MTsN 2 Blitar City? (3) Is there a positive and significant influence on the performance of administrative employees and the quality of personnel administration services on teacher satisfaction in MTsN 2 Blitar City?

This study used a quantitative approach with MTsN 2 teacher population in Blitar city consisting of 51 teachers. Because the population is not greater than 100 respondents, the author takes 100% of the total teacher population in MTsN 2 Blitar City. The distribution of questionnaires, documentation, non-participant observations, in-depth interviews, and literature studies are used as research data collection techniques. Multiple linear regression tests were performed for data analysis with the help of SPSS 20.0 for windows.

The results of this study show that (1) there is a positive and significant influence between the performance of administrative employees on teacher satisfaction in MTsN 2 Blitar City, with a value of sig. $0.000 < 0.05$. Which states that H_a is accepted and H_o is rejected. (2) there is a positive and significant influence between the quality of personnel administration services on teacher satisfaction in MTsN 2 Blitar City, with the sig value. $0.000 < 0.05$. Which states that H_a is accepted and H_o is rejected. (3) there is a positive and significant influence between the performance of administrative employees and the quality of personnel administration services on teacher satisfaction in MTsN 2 Blitar City, with a sig value. $0.000 < 0.05$. Which shows that the value of sig. the simultaneous test (F test) is smaller than the probability α 5%, which states that H_a is accepted and H_o is rejected. So it can be concluded that there is an influence on the performance of administrative employees and the quality of personnel administration services on teacher satisfaction in MTsN 2 Blitar City.

الملخص

لاستقامة، حسنة. ٢٠٢٤. تأثير أداء موظفي الإدارة وجودة خدمات إدارة شؤون الموظفين على رضا المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ مدينة بليتار. أطروحة، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وعلوم تدريب المعلمين، الجامعة الإسلامية الحكومية السيد علي رحمة الله تولونغونغونغ. المشرفة: فضيلة الدكتور الحاج نور الهداية الماجستير

الكلمات المفتاحية: أداء موظفي الإدارة، جودة خدمات إدارة شؤون الموظفين، رضا المعلمين

هذا البحث مدفوع بظاهرة غالباً ما تصادف ، وهي الأداء المنخفض والخدمات الإدارية التي يقدمها موظفو الإدارة المدرسية لعملائهم. وذلك لأن تقييم أداء الموظفين الإداريين نادراً ما يتم إجراؤه ، لذلك يشعر الموظفون أن ما يفعلونه صحيح ولا يوجد تحسن ليكونوا أفضل. تركز هذه الدراسة على العملاء الداخليين ، أي المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ مدينة بليتار المعروفة باسم المدرسة العليا. إذا كان أداء الموظفين الإداريين هو الحد الأقصى وخدمات إدارة شؤون الموظفين المقدمة للمعلمين المؤهلين ، فسوف يوفر الرضا لدى المعلمين. تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على صياغة المشكلة : (١) هل هناك تأثير إيجابي وكبير على أداء الموظفين الإداريين على رضا المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ مدينة البليتار؟ (٢) هل هناك تأثير إيجابي وكبير على جودة خدمات إدارة شؤون الموظفين على رضا المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ مدينة بليتار؟ (٣) هل هناك تأثير إيجابي وكبير على أداء الموظفين الإداريين وجودة خدمات إدارة شؤون الموظفين على رضا المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ مدينة بليتار؟

تستخدم هذه الدراسة نهجاً كمياً مع مجموعة من المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ مدينة بليتار تتكون من ٥١ معلماً. نظراً لأن عدد السكان لا يزيد عن ١٠٠ مستجيب ، فإن المؤلف يأخذ ١٠٠٪ من إجمالي عدد المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ مدينة بليتار. يتم استخدام توزيع الاستبيانات والوثائق وملاحظات غير المشاركين والمقابلات المتعمقة والدراسات الأدبية كتقنيات لجمع البيانات البحثية. تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتحليل البيانات بمساعدة سبس ٢٠٠٠ للنظام التشغيل ويندوز.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن (١) هناك تأثير إيجابي وكبير بين أداء الموظفين الإداريين على رضا المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ بليتار سيتي، مع قيمة نظم المعلومات الجغرافية. $0.000 < 0.05$ ، التي تنص على أن هكتار مقبول و ح0 مرفوض. (٢) هناك تأثير إيجابي وكبير بين جودة خدمات إدارة شؤون الموظفين على رضا المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ بليتار سيتي، مع قيمة نظم المعلومات الجغرافية. $0.000 < 0.05$ ، التي تنص على أن هكتار مقبول و ح0 مرفوض. (٣) هناك تأثير إيجابي وكبير بين أداء الموظفين الإداريين و جودة خدمات إدارة شؤون الموظفين على رضا المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ بليتار سيتي، مع قيمة نظم المعلومات الجغرافية. $0.000 < 0.05$ ، مما يدل على أن قيمة نظم المعلومات الجغرافية. الاختبار المتزامن (اختبار و) أصغر من بروبوليتي من ٥٪، مشيراً إلى أنها مقبولة و ح0 مرفوض. لذلك يمكن الاستنتاج أن هناك تأثيراً على أداء الموظفين الإداريين وجودة خدمات إدارة شؤون الموظفين على رضا المعلمين في مدرسة تساناويا نيجيري ٢ مدينة بليتار.