

## **PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI SMA NEGERI 1 MALANGKE KABUPATEN LUWU UTARA**

**Jina Hariani**

*SMA Negeri 1 Malangke Kabupaten Luwu Utara*

**ABSTRAK** : Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh tingkat pendidikan tata usaha sekolah terhadap pelayanan prima di SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan tata usaha sekolah terhadap pelayanan prima di SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara.

Jenis penelitian ini penelitian kuantitatif yang bersifat desain deskriptif. prosedur penelitian meliputi observasi, pembagian angket, wawancara serta dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa kelas X, XI dan XII SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, koefisien determinasi total menunjukkan nilai sebesar 0,027%. Nilai itu mengindikasikan bahwa 0.027% pengaruh dari variabel dependen yang dalam hal ini adalah pelayanan prima di pengaruhi oleh tingkat pendidikan. Sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) tingkat pendidikan seorang tenaga tata usaha sekolah mempengaruhi pelayanan dan kinerjanya, seorang tenaga tata usaha di tuntun untuk memiliki pendidikan tinggi agar dapat meningkatkan pelayanannya, 2) manfaat yang di peroleh dari suatu pendidikan yakni dapat mengembangkan potensi dan kreatifitas tenaga tata usaha di sekolah SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara, serta 3) kendala yang dihadapi dalam penelitian ini yakni masih rendahnya pendidikan dari seorang tenaga tata usaha, seperti adanya tenaga tata usaha yang berpendidikan SMP, sedangkan tata usaha di tuntut harus serba bisa di bidangnya masing-masing, 4) upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi itu yakni kepala sekolah memberikan kesempatan kepada tenaga tata usaha untuk melanjutkan pendidikan kembali atau mengikuti pelatihan-pelatihan untuk tata usaha.

**Kata Kunci** : Tingkat Pendidikan, Tata usaha, dan pelayanan prima

**ABSTRACT**: The main problem in this study is whether there is an influence on the level of education in school administration towards excellent service in SMA Negeri 1 Malangke, Malangke District, North Luwu Regency. This study aims to determine the effect of the level of school administration education on excellent service at SMA Negeri 1 Malangke, Malangke District, North Luwu Regency.

This type of research is quantitative research that is descriptive in nature. Research procedures include observation, questionnaire distribution, interviews and documentation. The subjects in this study were students of class X, XI and XII of SMA Negeri 1 Malangke, Malangke District, North Luwu Regency.

Based on the results of the analysis conducted in this study, the total determination coefficient shows a value of 0.027%. This value indicates that 0.027% of the influence of the dependent variable which in this case is excellent service is

influenced by the level of education. While the rest is influenced by other variables not included in this study.

The results showed that: 1) the level of education of a school administrative staff influences service and performance, an administrative staff is guided to have higher education in order to improve its services, 2) the benefits gained from an education that is to develop the potential and creativity of the workforce administration in Malangke Public High School 1 Malangke Subdistrict, North Luwu Regency, and 3) the constraints faced in this study are the low education of an administrative staff, such as the existence of administrative staff with junior high school education, while the administration in being sued must be versatile in their respective fields, 4) efforts are made to overcome the obstacles encountered, namely the headmaster provides the opportunity for administrative staff to continue their education or attend training for administration.

**Keywords:** Education Level, Administration, and excellent service

## **PENDAHULUAN**

Hakikat pendidikan pada dasarnya adalah memberdayakan dan mencerdaskan manusia sehingga mampu mengaktualisasikan dirinya secara penuh dalam kehidupan di dunia dan di akhirat. Pendidikan memegang tugas mentransformasikan individu-individu menjadi manusia yang sejati yakni manusia sempurna yang mampu menggali kecerdasan untuk menyelesaikan masalah dalam kehidupannya. Sesungguhnya paradigma baru pendidikan nasional memang telah mendapatkan pendidik sebagai tenaga yang profesional, yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pelatihan dan pembimbingan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi (Pasal 39 ayat 2) UU Sisdiknas) (dalam: Anwar 2007 :43). Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu ( Pasal 5 ayat 1) UU Sisdiknas )( dalam : Anwar 2006: 10).

Dan UU SISDIKNAS No.20 tahun 2003 : Pendidikan merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mampu mengembangkan potensi yang ada di dalam dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, kepribadian yang baik, pengendalian diri,

berakhlak mulia, kecerdasan, dan keterampilan yang diperlukan oleh dirinya dan masyarakat.

Pendidikan mempunyai peranan yang penting bagi generasi penerus bangsa. Untuk itu, menciptakan proses pendidikan dengan cara yang kreatif dan inovatif sangat perlu dilakukan, sementara itu tuntutan akan kualitas pendidikan selalu meningkat terus berjalan dengan kemajuan perkembangan kehidupan masyarakat dan tuntutan dunia kerja. Salah satu permasalahan yang sangat urgen saat ini adalah permasalahan dalam bidang pendidikan dengan faktor penyebabnya yang sangat kompleks.

Pendidikan merupakan proses agar manusia dapat mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran. Dalam mengatasi berbagai permasalahan pendidikan yang sering dihadapi saat ini, salah satu hal yang dapat dilakukan yaitu harus melalui berkomunikasi untuk menyampaikan pendapat, pengalaman serta mengutarakan kebutuhan – kebutuhan yang diperlukan baik secara lisan maupun tulisan kepada sesama anggota di lingkungan sekolah, beberapa aktivitas di lingkungan sekolah seperti mengatur dan menyusun berbagai macam pekerjaan untuk tujuan pendidikan, namun untuk mencapai tujuan tersebut menuntut adanya kinerja dari semua komponen yang mempunyai peranan penting di sekolah, dalam rangka menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah.

Keberadaan tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan sebagai salah satu komponen yang pekerjaannya bersifat administrasi sekolah.

Coulbertson (dalam: Soetjipto & Kosasi raflis 1999: 118) memperkirakan bahwa ada sekitar 50.000 masalah yang mungkin timbul dalam pelaksanaan administrasi pendidikan angka ini ia perkirakan dari berbagai fenomena yang ada kaitannya dengan administrasi pendidikan, seperti masyarakat, sekolah guru murid, orang tua, dan variabel yang berhubungan dari itu. Keberadaan tata usaha saling bertaitan dengan

komponen yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan harapan. Sejalan dengan tujuan tata usaha adalah meningkatkan kinerja dan layanan yang cepat dan akurat agar dapat melayani kebutuhan – kebutuhan warga sekolah pada khususnya serta dunia pendidikan pada umumnya. Menjadi pegawai tata usaha sekolah yang profesional dan berkontribusi positif terhadap peningkatan mutu pendidikan tidak cukup lagi hanya dengan mengandalkan Ijazah SLTA. Tanpa bermaksud mengurangi penghargaan terhadap segmen ini, tentunya sangat tidak adil menempatkan pegawai tata usaha sekolah yang rata-rata berijazah SLTA padahal tata usaha dituntut harus serba bisa dalam segala persoalan tata usaha sekolah, dimana tugas-tugas tata usaha sekolah semakin hari semakin meningkat/kompleks dan semakin membutuhkan orang-orang yang betul-betul terampil dan profesional.

Untuk mencapai pegawai tata usaha yang kompeten maka harus terus diupayakan pembinaan dan penyelenggaraan program-program guna mendukung tercapainya peningkatan kinerja dan pelayanan pegawai tata usaha. Pengalaman dan sertifikat pendidikan (ijazah) juga sangat menentukan dalam kerja mereka. Dan tata usaha yang berkerja berdasarkan disiplin ilmu tata usaha mereka masing-masing. Sementara aktifitas semua staf tata usaha disekolah-sekolah di indonesia tampaknya harus bisa bekerja disemua bidang yang ditugaskan oleh kepala sekolah.

Tata usaha bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas tata usaha meliputi, membantu proses pembelajaran, usaha kesiswaan, kepegawaiaan, peratan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, keuangan, bekerja dilaboratorium, perputakaan dan hubungan masyarakat (Sumber: hasil rapat kepala tata usaha di bogor) (dalam: Hendri,Cep 2007). Setelah melakukan pengamatan dan opservasi sebelumnya pada hari kamis tanggal 5 Februari 2016 dan mengingat pentingnya pendidikan di dalam pelayanan tenaga tata usaha di SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut

tentang sejauh mana ketertarikan atau pengaruh tingkat pendidikan terhadap pelayanan tenaga tata usaha di sekolah. Dengan judul "Pengaruh Tingkat Pendidikan Tata Usaha terhadap Pelayanan Prima di SMA Negeri 1 Malangke Kabupaten Luwu Utara".

## **METODE**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu prosedur penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2015). Dapat diartikan yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian ini digunakan guna menentukan apakah ada Pengaruh Tingkat Pendidikan Tata Usaha Sekolah terhadap Pelayanan Prima Di SMA Negeri I Malangke Kabupaten Luwu Utara.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah tata usaha dan siswa di SMA Negeri 1 Malangke Kabupaten Luwu Utara. Semua pegawai tata usaha 7 orang dan siswa sebanyak 303 orang.

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *pursosive Sampling* yaitu pengambilan sampel tidak secara acak, yang disesuaikan dengan tujuan peneliti (Sugiono 2005). Jadi kelas yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah kelas X SMA yang memiliki jumlah siswa sebanyak 15 orang, kelas XI SMA yang memiliki jumlah siswa sebanyak 17 orang, dan kelas XII SMA yang memiliki jumlah siswa sebanyak 14 orang,

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur untuk kuesioner tersebut (Ghozali, 2006:24).

Sedangkan reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang

terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006:24).

Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan lokal skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ . Nunnally (Ghozali, 2006:25).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Deskripsi Variabel Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 1 Malangke Kabupaten Luwu Utara, dari hasil teknik pengumpulan data berupa angket, observasi, wawancara dan dokumentasi tingkat pendidikan terhadap pelayanan tenaga tata usaha dapat lebih mengaktifkan kegiatan-kegiatan yang ada di sekolah di samping faktor dari pengalaman. Hasil angket yang dilakukan pada 46 siswa ditambah 7 tenaga tata usaha sekolah dengan 30 item pertanyaan pada skala 4,3,2,1 dengan pilihan jawaban selalu (S), sering (SR), kadang-kadang (KK) dan tidak pernah (TP).

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden, maka tanggapan responden terhadap kuesioner yang disebarakan berdasarkan variabel dapat dilihat sebagai berikut:

#### **a. Deskripsi Variabel independen (X) tingkat pendidikan**

Jawaban responden terhadap variabel (x) tingkat pendidikan dapat di sajikan pada tabel berikut:

Tabel 1 Distribusi jawaban Responden Terhadap 15 item pertanyaan mengenai variable

| Item<br>Pertanyaan        | Variabel Pelayanan Prima (X) |              |              |             | Median        |
|---------------------------|------------------------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
|                           | S<br>4                       | SR<br>3      | KK<br>2      | TP<br>1     |               |
| <b>Jenjang Pendidikan</b> |                              |              |              |             |               |
| 1.                        | 27<br>50,94%                 | 23<br>42,39% | 2<br>3,77%   | 1<br>1,88%  | Selalu        |
| 2.                        | 25<br>47,16%                 | 23<br>42,39% | 3<br>3,77%   | 1<br>1,88%  |               |
| 3.                        | 23<br>42,39%                 | 22<br>41,50% | 7<br>13,20%  | 1<br>1,88%  | Selalu        |
| 4.                        | 25<br>47,16%                 | 22<br>41,50% | 3<br>3,77%   | 3<br>3,77%  |               |
| 5.                        | 23<br>42,39%                 | 21<br>39,62% | 22<br>41,50% | 2<br>3,77%  | Selalu        |
| 6.                        | 23<br>42,39%                 | 19<br>35,84% | 8<br>15,09%  | 3<br>3,77%  |               |
| 7.                        | 24<br>45,05%                 | 19<br>35,84% | 7<br>13,20%  | 3<br>3,77%  | Selalu        |
| 8.                        | 22<br>41,50%                 | 17<br>32,07% | 7<br>13,20%  | 7<br>13,20% |               |
| 9.                        | 17<br>32,07%                 | 15<br>28,30% | 15<br>28,30% | 6<br>11,32% | Selalu        |
| 10.                       | 26<br>49,05%                 | 12<br>22,64% | 8<br>15,09%  | 7<br>13,20% |               |
| 11.                       | 14<br>26,41%                 | 11<br>20,75% | 20<br>37,73% | 8<br>15,09% | Kadang-kadang |
| 12.                       | 23<br>42,39%                 | 9<br>16,98%  | 10<br>18,06% | 7<br>13,20% |               |
| 13.                       | 21<br>39,62%                 | 14<br>26,41% | 11<br>20,75% | 7<br>13,20% | Selalu        |
| 14.                       | 25<br>47,16%                 | 18<br>33,96% | 5<br>9,43%   | 5<br>9,43%  |               |
| 15.                       | 39<br>73,58%                 | 8<br>15,09%  | 3<br>5,66%   | 3<br>5,66%  | Selalu        |
| Rata-rata                 | 44,77%                       | 31,82%       | 14,59%       | 7,92%       |               |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

**b. Variabel pelayanan prima (y)**

Jawaban responden terhadap variabel (y) pelayanan prima dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2 Distribusi Jawaban responden terhadap 15 item pertanyaan mengenai variabel Y

| Indikator        | Item Pertanyaan | Variabel pelayanan prima (Y) |                |                |              | Median        |
|------------------|-----------------|------------------------------|----------------|----------------|--------------|---------------|
|                  |                 | S4                           | SR3            | KK2            | TP1          |               |
| Kemampuan        | 1.              | 20                           | 30             | 3              | 1            | Sering        |
|                  |                 | 37,73%                       | 56,60%         | 3,66%          | 1,88%        |               |
| Tindakan         | 2.              | 17                           | 30             | 3              | 3            | Sering        |
|                  |                 | 32,07%                       | 56,60%         | 3,66%          | 3,66%        |               |
|                  | 3.              | 17                           | 23             | 5              | 8            | Sering        |
|                  |                 | 32,07%                       | 42,39%         | 9,43%          | 15,09%       |               |
| 4.               | 20              | 25                           | 5              | 3              | Sering       |               |
|                  | 37,73%          | 47,16%                       | 9,43%          | 3,66%          |              |               |
| Tanggung Jawab   | 5.              | 21                           | 27             | 3              | 2            | Sering        |
|                  |                 | 39,62%                       | 50,94%         | 3,66%          | 3,77%        |               |
|                  | 6.              | 23                           | 24             | 1              | 2            | Sering        |
|                  |                 | 43,39%                       | 42,28%         | 1,88%          | 3,77%        |               |
|                  | 7.              | 7                            | 23             | 22             | 1            | Sering        |
|                  |                 | 13,20%                       | 42,39%         | 41,50%         | 1,88%        |               |
| 8.               | 21              | 24                           | 3              | 7              | Sering       |               |
|                  | 39,62%          | 42,28%                       | 3,66%          | 13,20%         |              |               |
| 9.               | 18              | 29                           | 1              | 5              | Sering       |               |
|                  | 33,96%          | 54,71%                       | 1,88%          | 9,43%          |              |               |
| Penampilan       | 10.             | 22                           | 27             | 1              | 3            | Sering        |
|                  |                 | 41,50%                       | 50,94%         | 1,88%          | 3,66%        |               |
| Sikap            | 11.             | 14                           | 24             | 7              | 8            | Sering        |
|                  |                 | 26,41%                       | 42,28%         | 13,20%         | 15,09%       |               |
|                  | 12.             | 8                            | 26             | 17             | 2            | Sering        |
|                  |                 | 15,09%                       | 49,05%         | 32,07%         | 3,77%        |               |
| 13.              | 7               | 24                           | 21             | 1              | Sering       |               |
|                  | 13,20%          | 45,28%                       | 39,62%         | 1,88%          |              |               |
| Perhatian        | 14.             | 17                           | 18             | 8              | 10           | Sering        |
|                  |                 | 32,07%                       | 33,96%         | 15,09%         | 18,86%       |               |
|                  | 15.             | 15                           | 34             | 2              | 2            | Sering        |
|                  |                 | 28,30%                       | 64,15%         | 3,77%          | 3,77%        |               |
| <b>Rata-rata</b> |                 | <b>31,06 %</b>               | <b>48,80 %</b> | <b>10,18 %</b> | <b>7,29%</b> | <b>Sering</b> |

Sumber : Data Primer yang diolah. 2016



“Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada kepala sekolah, dan kepala tata usaha pada sekolah tersebut tentang pengaruh tingkat pendidikan tata usaha sekolah terhadap pelayanan prima. Hasil wawancara dari Pak Herianto, S.Pd.M.Pd. (Kepala sekolah SMP Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten luwu utara) pada tanggal 02 Agustus 2016 beliau menyatakan bahwa, tingkat pendidikan tenaga tata usaha sekolah terhadap pelayanan prima sangat berpengaruh, karena untuk melaksanakan tugas masing-masing sebagai tata usaha sekolah harus sudah memiliki ilmu dan kemampuan yang bermutu”.

“Kemudian wawancara pada Ibu Jusmawati (Kepala tata usaha) pada tanggal 03 Agustus 2016 beliau menyatakan bahwa tingkat pendidikan sangat dibutuhkan untuk kinerja seorang tata usaha agar dalam menyelesaikan tugasnya tidak lagi ada kesalahan yang merugikan pihak yang membutuhkan baik itu pelayanannya bagi masyarakat sekolah itu sendiri maupun pelayanan masyarakat luar”.

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan bagi tata usaha dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap semua hal yang dibutuhkan oleh masyarakat sekolah maupun masyarakat luar yang menunjang pelayanan yang lebih memuaskan/prima, dalam membentuk kemampuan untuk melaksanakan tugas, yang mempunyai komponen mengenal apa yang harus dikerjakan, serta menghayati dengan rasional mengapa suatu bagian tugas dilaksanakan dengan satu cara dan tidak dengan cara lain, dan mengetahui batas-batas kemampuannya sendiri, serta siap, dan mampu menemukan sumber yang dapat membantu mengatasi keterbatasannya. Mutu untuk kerja profesional yang sempurna, harus dikembangkan secara terus-menerus.

Lulusan lembaga pendidikan dan tenaga kependidikan hendaknya memiliki perangkat kemampuan yang diperlukan untuk

memberikan layanan profesional dalam meningkatkan pelayanan terhadap orang lain di butuhkan adanya kemampuan, tanggung jawab, dan sikap yang baik dapat diperoleh dari pendidikan guna menambah pengetahuan maupun yang didapat dari pengalaman selama bekerja.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh dari perhitungan angket mengenai tingkat pendidikan yang telah disebarkan kepada 7 orang tata usaha sekolah dan 46 siswa kelas X SMA, XI SMA dan XII di SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke kabupaten Luwu Utara, sebagai nilai variabel bebas (X) atau tingkat pendidikan memilih selalu (S) dengan jumlah sebesar 44,77% agar tenaga tata usaha melanjutkan pendidikan karena tingkat pendidikan signifikan mempengaruhi pelayanannya di sekolah SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara.

Kemudian dari perhitungan angket tentang pelayanan prima dari 46 responden siswa dan 7 responden pegawai tata usaha sekolah memilih sering (SR) agar tenaga tata usaha meningkatkan pelayanan dan kinerjanya sehingga semakin prima dan berkualitas dengan presentase 48,80% bias lebih meningkat lagi.

Dirumuskan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh pada pelayanan tenaga tata usaha, dengan tingkat pengaruh sebesar-1,272%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Tingkat Pendidikan tenaga tata usaha sekolah, maka pelayanannya pun akan meningkat atau sebaliknya, semakin rendah Tingkat Pendidikan tenaga tata usaha sekolah, maka semakin rendah pula pelayanannya, hal ini dapat disebabkan bahwa variabel tingkat pendidikan adalah aspek penting dalam meningkatkan pelayanan tenaga tata usaha sekolah. Pendidikan yang tinggi memberikan pengetahuan dan pengalaman untuk bagaimana meningkatkan pelayanan yang prima tenaga tata usaha sekolah.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada hasil penelitian ini, koefisien determinasi total menunjukkan nilai sebesar 0,279%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa 279% perubahan dari variabel dependen yang dalam hal ini adalah pelayanan prima dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.
2. Dirumuskan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh pada pelayanan tenaga tata usaha, dengan tingkat pengaruh sebesar-1,272%. Dapat dijelaskan semakin rendah tingkat pendidikan seorang pegawai tata usaha sekolah, maka pelayanan tenaga tata usaha sekolah juga akan menurun, dan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka pelayanan akan meningkat, hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap layanan tenaga tata usaha sekolah di SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara.
3. Pengaruh tingkat pendidikan tata usaha sekolah terhadap pelayanan prima meningkatkan mutu pelayanan sekolah yang lebih baik dengan kemampuan melayani yang lebih memuaskan. Memberikan pelayanan masyarakat sekolah maupun masyarakat luar yang baik maupun secara langsung maupun secara tidak langsung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abustam, Idrus. 2000. *Metode Penelitian Administrasi, Makassar* : UNHAS-LAN
- Arifin, Anwar. 2006. *pengelolaan Pendidikan*, Jakarta: Pustaka Indonesia.
- .2007. *Profil Baru Guru dan Dosen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Indonesia Kerjasama POKJA Diknas DPP Partai Golkar.

- Atep Adya Barata.2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Gramedia  
pustaka.
- Danin Sudarman, Danin Yunan. 2010, *Administrasi Sekolah dan  
Manajemen Kelas*, Bandung: Pustaka Setia.
- Ghozali Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*,  
Jakarta: Pustaka Utama.
- Riduan. 2004, *Belajar Mudah Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Riduwan,Sunarto, 2014. *Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial,  
Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono,2015. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif Dan R  
& D*, Bandung: Alfabeta
- , 2009: 320. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta
- Sutopo & Suyanto. 2003. *Pelayanan Prima: Bahan Ajaran Diklat  
Prajabatan Golongan I & II*, Jakarta: Lembaga Administrasi  
Negara
- Tatang. S. 2012: *Ilmu Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*, Jakarta:Gramedia.