

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chepi Rafiudin
NIM :222625234
Jenjang : Magister
Program Studi : S2 Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul *“Pengaruh Kepemimpinan Kepala dan Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di Madrasah Negeri Kabupaten Serang ”*. Ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Serang, 31 Mei 2024
Saya yang Menyatakan



Chepi Rafiudin
NIM.222625234

PENGESAHAN

Tesis berjudul : **PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA
DAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI PENDIDIKAN
MADRASAH NEGERI DI KABUPATEN
SERANG**

Nama : **Chepi Rafiudin**
NIM : **222625234**
Program Studi : **S2 Manajemen Pendidikan Islam**
Tanggal Ujian : **14 Juni 2024**

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Pendidikan Islam

Serang, 14 Juni 2024 Direktur



Prof. Dr. H. Ilzamudin Ma'mur, M.A.
NIP.19610829199003100

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis Berjudul : **PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DAN KINERJA PEGAWI TATA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN MADRASAH NEGERI DI KABUPATEN SERANG**

Nama : Chepi Rafiudin

NIM : 222625234

Program Studi : S2 Manajemen Pendidikan Islam

Telah disetujui tim penguji ujian tesis

Ketua : Dr. Anis Zohriah, M.M.

Sekretaris : Dr. Hanafi, M.Pd, M.A.

Penguji I : Prof. Dr. H. Ahmad Qurtubi, M.A.

Penguji II : Dr. H. Machdum Bachtiar, M.Pd.

Pembimbing I : Dr. H. Anis Fauzi, M.Si.

Pembimbing II : Wahyu Hidayat, M.Pd, Ph.D.



()
()
()
()
()
()

Diuji dan dinyatakan **lulus** pada tanggal 14 Juni 2024.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana
Hasanuddin Banten Di
Serang

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulis tesis magister yang berjudul : **PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH NEGERI DI KABUPATEN SERANG** yang ditulis oleh :

Nama	: Chepi Rafiudin
NIM	: 222625234
Jenjang	: Magister
Program Studi	: S2 Manajemen Pendidikan Islam

Kami telah bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan pada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh gelar M.Pd. (Magister Pendidikan).

Wassalamualaiakum, wr.wb.

Serang, 29 Mei 2024

Pembimbing I,



Dr. H. Anis Fauzi, M.Si.
NIP.19671028199821001

Pembimbing II,



Wahyu Hidayat, M.Pd., Ph.D.
NIP.198205232011011005

ABSTRAK

Nama: Chepi Rafiudin, NIM : 222625234, Judul Tesis: *Pengaruh Kepemimpinan Kepala dan Kinerja Pegawai Tata usaha terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Madrasah Negeri di Kabupaten Serang.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan kepala tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan, mengetahui pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan serta mengetahui pengaruh kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja pegawai tata usaha secara simultan terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan di Madrasah Negeri se-Kabupaten Serang. Dan manfaatnya adalah memberikan tambahan pengetahuan keilmuan tentang kegiatan kepala tata usaha dalam memahami konsep kepemimpinan dan kinerja pegawai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan serta memberikan manfaat untuk mengembangkan garapan ilmu bidang manajemen pendidikan islam tingkat ibtidaiyah, tsanawiyah dan aliyah terkait konsep kepemimpinan kepala tata usaha, kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di madrasah.

Penelitian ini dilakukan di seluruh Madrasah Negeri di wilayah kabupaten Serang yang berjumlah sebelas madrasah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik regresi berganda. Sampel penelitian ini berjumlah 80 responden. Instrument penelitian ini menggunakan angket. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : *Pertama*, Tingkat kepemimpinan kepala tata usaha sebesar 82,73% dengan kategori sangat baik. *Kedua*, Tingkat kinerja pegawai tata usaha termasuk pada kategori sangat baik dengan tingkat ketercapaian sebesar 81,77%. Tingkat kualitas pelayanan administrasi pendidikan termasuk pada kategori sangat baik dengan tingkat ketercapaian 88,04%. *Keempat*, Terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial kepemimpinan kepala tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan di Madrasah Negeri se- Kabupaten Serang dengan nilai t hitung 2,568 dan nilai signifikansi 0,102. *Kedua*, terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Negeri se-Kabupaten Serang dengan nilai t hitung 2,535 dan nilai signifikansi 0,013. *Ketiga*, terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan di Madrasah Negeri se-Kabupaten Serang dengan nilai f hitung 4,481 dan nilai signifikansi 0,014 dengan besar pengaruh yang diberikan sebesar 10,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

ABSTRACT

Nama: Chepi Rafiudin, NIM : 222625234, Judul Tesis: *Pengaruh Kepemimpinan Kepala dan Kinerja Pegawai Tata usaha terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Madrasah Negeri di Kabupaten Serang.*

This research aims to determine the influence of the leadership of the head of administration on the quality of educational administration services, determine the influence of the performance of administrative employees on the quality of educational administration services and determine the influence of the leadership of the head of administration and the performance of administrative employees simultaneously on the quality of educational administration services in State Madrasahs throughout -Serang Regency. And the benefit is to provide additional scientific knowledge about the activities of the head of administration in understanding the concept of leadership and employee performance in an effort to improve the quality of educational administration services as well as providing benefits for developing knowledge in the field of management of Islamic education at the ibtdaiyah, tsanawiyah and aliyah levels related to the leadership concept of the head of administration, the performance of administrative employees and the quality of educational administration services in madrasahs.

This research was conducted in all State Madrasahs in the Serang district, totaling eleven madrasahs. This research uses quantitative methods with multiple regression techniques. The sample for this research consisted of 80 respondents. This research instrument uses a questionnaire. Data analysis uses descriptive and inferential analysis techniques.

The results of this research show that: *First*, The leadership level of the head of administration is 82.73% in the very good category. *Second*, The performance level of administrative employees is included in the very good category with an achievement level of 81.77%. The level of quality of educational administration services is included in the very good category with an achievement rate of 88.04%. *Fourth*, There is a partially significant positive influence of the leadership of the head of administration on the quality of educational administration services in State Madrasahs throughout Serang Regency with a calculated t value of 2.568 and a significance value of 0.102. *Second*, There is a partially significant positive influence on the performance of administrative employees on the quality of educational services in State Madrasahs throughout Serang Regency with a calculated t value of 2.535 and a significance value of 0.013. *Third*, There is a simultaneous positive and significant influence of the leadership of the head of administration and the performance of administrative employees on the quality of educational administration services in State Madrasahs throughout Serang Regency with a calculated f value of 4.481 and a significance value of 0.014 with a large influence of 10.4% and the rest being influenced by other variables that need further research.

خالصة

عنوان الرسالة: تأثير القيادة الرئيسية وأداء الموظفين الإداريين ، 222625234 : الاسم: تشيبي رافيدين، له. على جودة خدمات إدارة التعليم بالمدارس العامة في منطقة سيرانج

يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير قيادة رئيس الإدارة على جودة خدمات الإدارة التعليمية، وتحديد تأثير أداء الموظفين الإداريين على جودة خدمات الإدارة التعليمية، وتحديد تأثير قيادة رئيس الإدارة التعليمية. الإدارة وأداء الموظفين الإداريين في وقت واحد على جودة خدمات الإدارة التعليمية في المدارس الحكومية في جميع أنحاء منطقة سيرانج. وتتمثل الفائدة في تقديم معرفة علمية إضافية عن أنشطة رئيس الإدارة في فهم مفهوم القيادة وأداء الموظفين سعياً لتحسين جودة خدمات الإدارة التعليمية وكذلك تقديم فوائد لتطوير المعرفة في مجال الإدارة التربوية السالمية على المستويات الابتدائية والثانوية والعالية المتعلقة بالمفهوم. القيادي لرئيس الإدارة وأداء الموظفين الإداريين وجودة خدمات الإدارة التربوية في المدارس

تم إجراء هذا البحث في جميع المدارس الحكومية في منطقة سيرانج، والتي يبلغ مجموعها إحدى عشرة مدرسة. يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية مع تقنيات النحدر المتعددة. وتكونت عينة البحث من 80 فرداً. تستخدم أداة البحث هذه السببيان. يستخدم تحليل البيانات تقنيات التحليل الوصفي والاستنتاجي المستوى القيادي لرئيس الإدارة 82.73% في فئة جيد جداً. - وتظهر نتائج هذا البحث أن: أوائل

ثانيًا يندرج مستوى أداء الموظفين الإداريين ضمن فئة الجيد جداً بنسبة إنجاز بلغت 81.77%. يندرج تأثير مستوى جودة خدمات الإدارة التعليمية ضمن فئة الجيد جداً بنسبة إنجاز 88.04%. الرابع ذو دلالة جزئية لقيادة رئيس الإدارة على جودة خدمات الإدارة التعليمية في المدارس الحكومية في هناك إيجابي محسوبة قدرها 2.568 وقيمة داللة 0.102. ثانياً t جميع أنحاء منطقة سيرانج بقيمة إيجابي أداء الموظفين الإداريين على جودة الخدمات التعليمية في المدارس الحكومية في جميع أنحاء هناك تأثير جزئي على يوجد تأثير إيجابي وهام متزامن محسوبة تبلغ 2.535 وقيمة داللة 0.013. ثالثاً t منطقة سيرانج بقيمة لقيادة رئيس الإدارة وأداء الموظفين الإداريين على جودة خدمات الإدارة التعليمية في المدارس الحكومية في تأثير كبير بنسبة f محسوبة تبلغ 4.481 وقيمة داللة 0.014 مع قيمة f جميع أنحاء منطقة سيرانج بقيمة 10.4% والباقي يتأثر بمتغيرات أخرى تحتاج إلى مزيد من البحث

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim Assalamualaikum, wr.wb.

Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih lagi maha penyayang, Sang Maha Pencipta dan Pengatur Alam Semesta, berkat Ridho Nya, penulis akhirnya mampu menyelesaikan tugas Tesis penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kepemimpinan Kepala dan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Adminsitration Pendidikan Madrasah Negeri di Kabupaten Serang "**. Dalam menyusun tesis ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dukungan, dorongan, dan semangat dari orang terdekat, sehingga penulis mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN 'SMH' Banten;
2. Bapak Prof. Dr. Ilzamudin Ma'mur, MA, Direktur Program Pascasarjana UIN 'SMH' Banten yang telah memotivasi penyelesaian studi dan tesis penulis;
3. Bapak Dr. Anis Fauzi, M.SI, Ketua Prodi MPI Program Pascasarjana UIN 'SMH' Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberi

- dukungan kepada peneliti;
4. Bapak Dr. Anis Fauzi, M.SI, selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Wahyu Hidayat, Ph.D, sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran- saran kepada penulis selama penyusunan tesis ini;
 5. Ibu Dr. Anis Zohriah, M.M, Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan;
 6. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik peneliti selama kuliah di UIN ‘SMH’ Banten;
 7. Ibu Dr. Hj. Evi Afiati, M.Pd, Selaku Kepala UPA Bimbingan dan Konseling Untirta beserta staf;
 8. Kepala Sekolah MAN 1 Kabupaten Serang beserta jajarannya;
 9. Kepala Sekolah MAN 2 Kabupaten Serang beserta jajarannya;
 10. Kepala Sekolah MTs N 1 Ciruas, Kabupaten Serang beserta jajarannya;
 11. Kepala Sekolah MTs N 2 Padarincang, Kabupaten Serang beserta jajarannya;
 12. Kepala Sekolah MTs N 3 Cikeusal, Kabupaten Serang beserta jajarannya;
 13. Kepala Sekolah MTs N 4 Anyar, Kabupaten Serang beserta jajarannya;
 14. Kepala Sekolah MTs N 5 Bojonegara, Kabupaten Serang beserta jajarannya;
 15. Kepala Sekolah MIN 1 Padarincang, Kabupaten Serang beserta jajarannya;
 16. Kepala Sekolah MIN 2 Baros, Kabupaten Serang beserta jajarannya;
 17. Kepala Sekolah MIN 3 Kopo, Kabupaten Serang beserta jajarannya;

18. Kepala Sekolah MIN 4 Pamarayan, Kabupaten Serang beserta jajarannya;
19. Para Bapak/IbuDewan Guru, Ustadz dan Ustadzah, Pegawai Staf Tata Usaha dilingkungan Madrasah Negeri di wilayah Kabupaten Serang;
20. Kedua orangtuaku, Ayahku tercinta H. Tontowi dan (Al-marhumah) Ibu Hj. Ratu Ninghirayati yang telah memberikan ridho, semangat, dan selalu mendoakan untuk kami semua selaku anak-anaknya;
21. Istriku tercinta Hj. Hindun, SE., M.Si serta Anakku Abil Taqiuddin Syawal, dan semua kakak dan adik - adiku serta semua anggota keluarga yang telah memberikan doa dan semangat yang tiada henti;
22. Teman-teman Kelas C Magister Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan semangat dan kegembiraan dimasa-masa perkuliahan;
23. Keluarga, sahabat, dan rekan-rekan yang telah memberikan dorongan selama penyusunan tesis ini;

Dalam kesempatan ini saya selaku penulis hanya bisa menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga untuk Bapak/Ibu semuanya yang telah membantu dalam proses penyusunan Tesis ini diberikan kesehatan, keberkahan, panjang umur, peneliti juga berharap semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun sistematika penulisannya. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT. penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi

kita semua. Aamiin Yaa Robbal 'aalamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Serang, 10 Juni 2024,
Hormat Saya

Chepi Rafiudin
NIM.222625234

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا قَوْمًا أَنفُسُهُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ
وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ
وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ ﴿٦﴾

“ Hai orang-orang yang beriman, Jagalah dirimu dan keluargamu dari api neraka, yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya, kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan

(Q.S. At-Tahrim (66):6)

PERSEMBAHAN



*“Dengan Mengharapkan Ridho Allah SWT, Tesis ini Saya
Persembahkan Kepada Almamater yang saya banggakan dan
saya Cintai Program Studi Pascasarjana Ilmu Manajemen
Pendidikan Islam*

Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten”

*“Semoga Tesis yang sangat sederhana ini dapat
bermanfaat Untuk Kita Semua” Aamiin*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN DIREKTUR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
NOTA DINAS PEMBIBING	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
MOTO.....	xii
PERSEMBAHAN	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	18
C. Batasan Masalah	19
D. Rumusan Masalah.....	22
E. Tujuan Penulisan.....	22
F. Kebaruan Penelitian.....	23

G. Manfaat Penelitian	24
H. Sistematika Pembahasan	25

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan	27
1. Teori Kualitas Pelyanan	27
2. Administrasi Pendidikan	34
B. Kepemimpinan Kepala Tata Usaha.....	43
1. Pengertian Kepemimpinan Kepala Tata Usaha.....	43
2. Kompetensi Kepala Tata Usaha.....	47
3. Peran Kepala Tata Usaha.....	49
C. Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	57
1. Pengertian Kinerja	57
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	59
3. Pengertian Kinerja Tata Usaha	62
D. Penelitian Terdahulu	70
E. Kerangka Berfikir	83
F. Pengajuan Hipotesis Penelitian	87

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	91
B. Metode Penelitian.....	93
C. Populasi dan Sampel Penelitian	95
D. Instrumen Penelitian.....	99
E. Uji Coba Instrumen	115
F. Teknik Analisis Data.....	117
G. Uji Asumsi Klasik.....	119

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	124
B. Uji Asumsi Klasik.....	171
C. Uji Hipotesis.....	178
D. Pembahasan Hasil Penelitian	180

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	198
B. Implikasi Penelitian.....	200
C. Saran-saran.....	205

DAFTAR PUSTAKA	210
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	215
-------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Variabel dalam persamaan kinerja individu.....	61
Tabel 3.1 Lokasi Penelitian.....	91
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	92
Tabel 3.3 Data Kepala Tata Usaha Madrasah Negeri di Kabupaten Serang.....	96
Tabel 3.4 Data Pegawai Tata Usaha Madrasah Negeri di Kabupaten Serang	97
Tabel 3.6 Tingkat Kecenderungan Variabel.....	118
Tabel 4.1 Deskripsi Statistik Variabel Kepemimpinan Ka TU Madrasah	125
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Ketercapaian Kepemimpinan Ka TU.....	126
Tabel 4.3 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Komunikasi.....	127
Tabel 4.4 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Pemecahan Masalah.....	128
Tabel 4.5 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Delegasi Tugas.....	129
Tabel 4.6 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Motivasi Pengarahan	130
Tabel 4.7 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Mengambil Keputusan... ..	131
Tabel 4.8 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Hubungan Kerja Tim	132
Tabel 4.9 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Beradaptasi	133
Tabel 4.10 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Mengembangkan Staf ..	134
Tabel 4.11 Distribusi Dimensi Kemampuan Menyelesaikan Konflik	135
Tabel 4.12 Distribusi Dimensi Kemampuan Menyediakan Sumber Daya	136
Tabel 4.13 Distribusi Dimensi Kemampuan Menginspirasi	137
Tabel 4.14 Distribusi Dimensi Kemampuan Memberikan Teladan.....	138
Tabel 4.15 Distribusi Dimensi Kemampuan Mendorong Inovasi.....	139
Tabel 4.16 Distribusi Dimensi Kemampuan Mengelola Kinerja	140
Tabel 4.17 Distribusi Dimensi Kemampuan Budaya Organisasi	141
Tabel 4.18 Deskripsi Statistik Variabel Kinerja Pegawai Tata Usaha	142
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kinerja Pegawai TU.....	143
Tabel 4.20 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Administrasi.....	144
Tabel 4.21 Distribusi Dimensi Ketepatan Waktu Menyelesaikan Tugas.....	145
Tabel 4.22 Distribusi Responden Dimensi Kualitas Pelayanan	146
Tabel 4.23 Distribusi Dimensi Kemampuan Berkomunikasi.....	147
Tabel 4.24 Distribusi Responden Dimensi Inisiatif dan Kreativitas	148
Tabel 4.25 Distribusi Responden Dimensi Menyelesaikan Masalah	149
Tabel 4.26 Distribusi Responden Dimensi Kemampuan Beradaptasi	150
Tabel 4.27 Distribusi Responden Dimensi Kedisiplinan dan Tanggungjawab.....	151
Tabel 4.28 Distribusi Responden Kolaborasi dan Kerjasama.....	152
Tabel 4.29 Distribusi Responden Pengembangan Diri dan Kompetensi	153
Tabel 4.30 Distribusi Responden Efisiensi dan Produktivitas	154
Tabel 4.31 Distribusi Responden Pengetahuan Produktivitas	155

Tabel 4.32 Distribusi Responden Kemampuan Mengelola Konflik	156
Tabel 4.33 Distribusi Responden Kepatuhan Pada Kebijakan dan Prosedur.....	157
Tabel 4.34 Distribusi Responden Pengelolaan Waktu dan Prioritas.....	158
Tabel 4.35 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan Prima	159
Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Responden Kualitas Pelayanan Administrasi ...	161
Tabel 4.37 Distribusi Responden Dimensi Realibilitas	162
Tabel 4.38 Distribusi Responden Dimensi Daya Tanggap	164
Tabel 4.39 Distribusi Responden Dimensi Jaminan	166
Tabel 4.40 Distribusi Responden Dimensi Kemudahan Akses.....	168
Tabel 4.41 Distribusi Responden Dimensi Penampilan Fisik.....	170
Tabel 4.42 Tabel Kolmogorof-Smirno Uji Normalitas	173
Tabel 4.43 Tabel Koefisien Multikolinearitas.....	174
Tabel 4.44 Tabel Koefisien Uji t (parsial).....	176
Tabel 4.45 ANOVA Uji Simultan.....	178
Tabel 4.46 Model Summary Uji Koefisien Determinasi.....	179

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	95
Gambar 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Kepemimpinan Ka TU	103
Gambar 3.5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Kinerja Pegawai TU ..	109
Gambar 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan.....	114
Gambar 4.1 Normal P-Plot Uji Normalitas	172
Gambar 4.3 Scaterplots Uji Heteroskedastisitas	175

DAFTAR LAMPIRAN

1. Profil madrasah
2. Angket Penelitian
3. Analisis Uji Instrumen Penelitian
4. Perhitungan Statistik
5. Dokumentasi ,SK dan Surat Penelitian
6. Biodata Penulis