ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI UPT SMP NEGERI 3 BAEBUNTA

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo

Oleh

WINAYANTI
18 0206 0145

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUTAGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021/2022

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI UPT SMP NEGERI 3 BAEBUNTA

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo

Oleh

WINAYANTI
18 0206 0145

Pembimbing :

1. Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd.

2. Drs. Hasri, M.A.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUTAGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021/2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Winayanti

NIM : 18 0206 0145

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrative atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,

Yang membuat pernyataan,

Winayanti

18 0206 0145

HALAMAN PENGESEHAN

Skripsi berjudul Analisis Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta yang ditulis oleh Winayanti (18 0206 0145), mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan program sarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 5 September 2022 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Palopo,19 September 2022

TIM PENGUJI

1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. — Ketua Sidang ( )
2. Dr. Hj. Andi Ria Warda, M.Ag. — Penguji I ( )
3. Alimuddin, S.Ud., M.Pd.I. — Penguji II ( )
4. Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd. — Pembimbing I ( )
5. Drs. Hasri, M.A. — Pembimbing II ( )

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo	Ketua Program Studi
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	Manajemen Pendidikan Islam
Dr. Nurdin Kaso, M.Pd	**Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.**
NIP. 19681231 199903 1 014	NIP. 19690615 200604 2 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :

Hal : Skripsi

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Winayanti

NIM : 18 0206 0145

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Di UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd.	Drs. Hasri, M.A.
Tanggal:	Tanggal:

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul: Analisis Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Di UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Yang ditulis oleh :

Nama : Winayanti

NIM : 18 0206 0145

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd.	Drs. Hasri, M.A.
Tanggal:	Tanggal:

PRAKATA

بِسۡمِ اللّٰهِ الرَّحۡمٰنِ الرَّحِيۡمِ

اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَ بِّ الْعَلَمِيْنَ. وَ الصَّلَاةُ وَ السَّلَامُ عَلَى سيدِنَامُحَمَّدٍ وَعَلَى اَلِهِ وَ اَصْحَا بِهِ اَجْمَعِينَ.

(اما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Analisi Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta" setelah melalui proses yang panjang.

Selawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang manajemen pendidikan Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Selaku Rektor IAIN Pelopo, beserta Wakil Rektor I, II, dan III IAIN Palopo.

2. Dr. Nurdin Kaso, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo.

3. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.

4. Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd. dan Drs. Hasri, M.A. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.

5. Drs. Nasaruddin, M.Si. selaku Dosen Penasehat Akademik.

6. Seluruh dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

7. H. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

8. Kepada sekolah UPT SMP Negeri 3 Baebunta, beserta Guru-Guru dan Staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian

9. Siswa dan siswi UPT SMP Negeri 3 Baebunta yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.

10. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Agus dan bunda Hj. Nur Alam, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua saudara dan saudariku yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

11. Kepada orang terdekatku Fahri Husein, kepada temanku Kintan Bistiatul Karimah, dan kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Progaram Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2018 (khususnya kelas D), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapat pahala dari Allah swt. Aamiin.

Palopo,

WINAYANTI

18 0206 0145

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada table berikut:

1. *Konsonan*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	es

ش	Syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	’	apostrof
ى	Ya	y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. *Vokal*

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	*fatḥah*	a	a
اِ	*Kasrah*	i	i
اُ	*ḍammah*	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ىَْ	*fatḥah dan yā'*	ai	a dan i
وَْ	*fatḥah dan wau*	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *haula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf transliterasinya zberupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَـ ا ـَـ ى	*fatḥah dan alif atau yā'*	*ā*	a dan garis di atas
ـِـ ى	*kasrah dan yā'*	*ī*	i dan garis di atas
ـُـ و	*ḍammah dan wau*	*ū*	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيْلَ : *qīla*

يَمُوْتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fatḥah, kasrah,* dan *ḍammah,* transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةَ الأَطْفَال : *rauḍah al-atfāl*

اَلْمَدِيْنَةَ اَلْفَاضِلَ : *al-madīnah al-fāḍilah*

اَلْحِكْمَةَ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ـّـ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقّ : *al-ḥaqq*

نُعِّمَ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِـيّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī.*

Contoh:

عَلِيٌّ : *'alī* (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : *'arabī* (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang

mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

اَلشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

اَلزَّلْزَلَة : *al-zalzalah* (*az-zalzalah*)

اَلْفَلْسَفَة : *al-falsafah*

اَلْبَلاَدُ : *al-bilādu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُوْنَ : *ta'murūna*

اَلنَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazi digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-

kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarḥ al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maṣlaḥah

9. *Lafẓ al-Jalālah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِيْنُ اللهِ *dīnullāh* بِاللهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-Jalālah,* ditransliterasi dengan huruf [*t*]. Contoh:

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ *hum fī raḥmatillāh*

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal

kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallażī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-lażī unzila fihi al-Qur'an

Naṣīr al-Din al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlaḥah fī al-Tasyrī 'al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditullis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)
Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Hamīd Abu)

B. *Daftar Singkatan*

swt.	= *subḥānahū wa ta'ālā*
saw.	= *ṣallallāhu 'alaihi wa sallam*
as	= *'alaihi al-salām*
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat tahun
QS …/…: 4	= QS al-Baqarah/2:4 atau QS Āli 'Imrān/3:4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

NOTA DINAS PEMBIMBING ..... **iv**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **v**

PRAKATA ..... **vi**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xviii**

DAFTAR KUTIPAN AYAT ..... **xx**

DAFTAR HADIS ..... **xxi**

DAFTAR TABEL ..... **xxii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xxiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

ABSTRAK ..... **xxv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah 3

C. Rumusan Masalah 3

D. Tujuan Penelitian 3

E. Manfaat Penelitian 4

BAB II KAJIAN TEORI **5**

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan 5

B. Deskripsi Teori 10

1. Pengertian Kualitas Layanan 10

2. Pengertian Pelayanan 12

3. Kualitas Pelayanan 13
4. Total Quality Manajemen 15
5. Layanan Administrasi Pendidikan..... 17
6. Pengertian Administrasi Pendidikan 18
7. Dasar-Dasar Administrasi..... 26
8. Tata Usaha..... 28
C. Kerangka Pikir..... 32

BAB III METODE PENELITIAN..... 34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 34
B. Fokus Penelitian 35
C. Definisi Istilah 36
D. Data dan Sumber Data..... 36
E. Instrumen Penelitian 37
F. Teknik Pengumpulan Data 38
G. Pemeriksaan Keabsahan Data 39
H.Teknik Analisis Data 40
I. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 41

BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA 43
A. Deskripsi Data..... 43
B. Analisis Data 60

BAB V PENUTUP 68
A. Simpulan 68
B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS al-Baqarah/2: 30 19
Kutipan Ayat 2 QS as-Saff/61: 9 22

DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis Tentang Pemimpin 21

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 42
Tabel 4.1 Keadaan Sarana dan Prasarana 45
Tabel 4.2 Jumlah Guru Tahun 2022 47
Tabel 4.3 Jumlah Tenaga Kependidikan Tahun 2022 47
Tabel 4.4 Jumlah Peserta Didik Tahun 2022 49
Tabel 4.5 Jumlah Rombongan Belajar Peserta Didik Tahun 2022 49
Tabel 4.6 SOP Pengelolaan Legalisasi Ijazah dan SKHU 54
Tabel 4.7 SOP Pelaksanaan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ STTB dan SKHU yang Hilang/ Rusak 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... 33

Gambar 4.1 Dokumentasi Print Out Daftar Tugas Guru 48

Gambar 4.2 Dokumentasi Print Out Daftar Tugas Staff Tata Usaha 49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi

ABSTRAK

Winayanti, 2022, "*Analisis Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta*". Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Munir Yusuf dan Hasri.

Skripsi ini membahas tentang analisis kualitas layanan administrasi pendidikan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dengan mengangkat masalah tentang bagaimanakah gambaran layanan administrasi dan bagaimanakah bentuk-bentuk layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran layanan administrasi dan untuk mengetahui bentuk-bentuk layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dan dilaksanakan pada bulan Maret-April tahun ajaran 2021-2022. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu kepala sekolah, kepala tata usaha sekolah, staf tata usaha sekolah dan siswa. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dan dokumentasi, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dilakukan dengan menggunakan fungsi manajemen, yang terdiri dari beberapa tahap yaitu: tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan penilaian. Kemudian berdasarkan pelayanan yang telah dibatasi dalam penelitian ini dilihat dari prinsip-prinsip mutu pendidikan atau *total quality management* menunjukkan bahwa administrasi layanan khusus di UPT SMP Negeri 3 Baebunta sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip TQM.

Kata Kunci: Layanan Administrasi Pendidikan

ABSTRACT

Winayanti, 2022,"Analysis of the Quality of Educational Administration Services at UPT SMP Negeri 3 Baebunta". Thesis of Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Munir Yusuf and Hasri.

This thesis discusses the analysis of the quality of educational administration services at UPT SMP Negeri 3 Baebunta by raising the problem of how the description of administrative services and what forms of administrative services are at UPT SMP Negeri 3 Baebunta. This study aims to determine the description of administrative services and to determine the forms of administrative services at UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

This research is a qualitative research with the type of descriptive research. This research was conducted at UPT SMP Negeri 3 Baebunta danheld in March-April 2021-2022 academic year. The informants in this study were the principal, the head of school administration, school administration staff and students. The instruments used in this study were interview guides, and documentation. The data collection techniques used were observation, interview, and documentation techniques. The data analysis techniques used are data reduction, data display, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that administrative services at UPT SMP Negeri 3 Baebunta are carried out using the management function, which consists of several stages, namely: planning, organizing, implementing, and evaluating stages. Then based on the services that have been limited in this study seen from the principles of quality education or total quality management, it shows that the administration of special services at UPT SMP Negeri 3 Baebunta has been carried out in accordance with TQM principles.

Keywords: Education Administration Service

نبذة مختصرة

**وينيانتي ، 2022 ،"تحليل جودة خدمات الإدارة التربوية في UPT SMP Negeri 3 Baebunta".
أطروحة برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، كلية التربية وتدريب المعلمين ، معهد بالوبو الحكومي الإسلامي. بإشراف منير يوسف وحصري.**

تناقش هذه الرسالة تحليل جودة خدمات الإدارة التعليمية في UPT SMP Negeri 3 Baebunta **من خلال إثارة مسألة كيفية وصف الخدمات الإدارية وكيفية جودة الخدمات الإدارية في** UPT SMP Negeri 3 Baebunta**. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وصف الخدمات الإدارية وتحديد جودة الخدمات الإدارية في** UPT SMP Negeri 3 Baebunta**.**

هذا البحث هو بحث نوعي مع نوع البحث الوصفي. تم إجراء هذا البحث في UPT SMP Negeri **3** Baebunta الذي عقد في مارس - أبريل 2021-2022 العام الدراسي. كانت الموضوعات في هذه الدراسة هي مدير المدرسة ورئيس إدارة المدرسة والهيئة الإدارية بالمدرسة والطلاب. الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة هي المبادئ التوجيهية للمقابلات ، والتوثيق والاستبيانات ، وتقنيات جمع البيانات المستخدمة هي الملاحظة ، والمقابلات ، والتوثيق ، والاستبيانات. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الخدمات الإدارية في UPT SMP Negeri 3 Baebunta يتم تنفيذها باستخدام وظيفة إدارية تتكون من عدة مراحل ، وهي: مراحل التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتقييم. أثبتت الخدمات التي يقدمها الموظفون الإداريون في UPT SMP Negeri 3 Baebunta أنها ذات جودة عالية لأن موظفي إدارة المدرسة يحاولون دائمًا تقديم خدمات فعالة وذات كفاءة ، وهذا مدعوم بخدمات تعطي الأولوية لخمسة أبعاد لقياس جودة الخدمات الإدارية ، وهي الملموسة والموثوقية (الموثوقية) والاستجابة والاطمئنان والتعاطف.

الكلمات الدالة:جودة الخدمة إدارة التعليم

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi suatu lembaga pendidikan merupakan suatu sumber utama manajemen dalam mengatur proses belajar mengajar dengan tertib sehingga tercapainya suatu tujuan terpenting pada lembaga pendidikan tersebut, yang sangat diperlukan oleh para pelaku pendidikan untuk melakukan tugas dan profesinya. Kepala sekolah dan guru di sekolah sangat memerlukan data-data tentang siswa, kurikulum, sarana dan sebagainya untuk pengelolaan sekolah sehari-hari.[1]

Berbicara mengenai administrasi sekolah merupakan pembicaraan yang cukup penting, mengingat bahwa kelancaran pelaksanaan kegiatan belajar mengajar akan tercapai jika ditunjang oleh pelaksanaan administrasi sekolah yang baik. Oleh karena itu, administrasi sekolah merupakan hal yang perlu dibenah dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah-sekolah. Administrasi ialah sebagai suatu kegiatan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.[2] Maka tak heran jika banyak peneliti yang meneliti tentang administrasi pendidikan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Desy Ro'izatul Azizah mengatakan bahwa semakin rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya perhatian, yang jika diabaikan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan siswa/ pelanggan

[1] Sri Marmoah, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek,* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 16-17.

[2] Mohamad Muspawi and Hafizahtul Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Peayanan," *(JMSP) Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Vol 4*, no. 3 (Juli, 2020): 233, http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/download/12403/6186.

terhadap suatu lembaga.[3] Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Susi Susanti, Risma Niswaty, dan Jamaluddin mengungkap bahwa setiap intitusi-intitusi pendidikan perlu untuk mengembangkan sistem-sistem bermutunya, sehingga dapat dikatakan berkualitas dan bermutu.[4]

Tujuan dari penelitian ini yaitu berusaha untuk memberikan gambaran mengenai layanan administrasi pendidikan, penelitian ini juga berusaha untuk menganalisis kualitas layanan administrasi, sudah banyak sekali penelitian yang meneliti mengenai administrasi pendidikan itu sendiri, oleh sebab itu, peneliti hendak meneliti kualitas layanan administrasi yang mana dalam penelitian ini menghubungkan penelitiannya dengan pelayanan administrasi tata usaha sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan admnistrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, oleh salah satu staf tata usaha pada tanggal 28 November 2021 diketahui bahwa dimensi kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dapat dikatakan kurang baik, menurut penjelasan dari staf tata usaha, ada beberapa sub kompetensi yang belum sepenuhnya terlaksana atau di kuasai dengan baik.[5] Diantaranya 1). Customer masih terkadang kesulitan dalam mendapat pelayanan yang cepat, akibat terkendala pada jaringan internet, 2).

---

[3] http://repo.uiinsatu.ac.id/20761/5//BAB%20II.pdf

[4] Susi Susanti, Risma Niswaty, and Jamaluddin, "Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar,"*Jurnal Office, Vol. 2 No. 1* (2016): 19-20, https://ojs.unm.ac.id/jo/article/viewFile/6821/3902.

[5] Yuyun Satria, *Staf Tata Usaha*, Wawancara Pada Tanggal 28 November 2021.

Terkadang masih sulit untuk dihubungi, 3). Masih ada staf yang belum memahami tugas-tugas yang harusnya dikerjakan.[6]

Berdasarkan data awal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas layanan administrasi pendidikan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, dengan judul penelitian "Analisis Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Di UPT SMP Negeri 3 Baebunta".

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka diperlukan pembatasan masalah yang bertujuan agar penelitian dapat berjalan secara efektif dan efisien, Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini pada administrasi layanan khusus yaitu layanan pengelolaan legalisasi Ijazah dan SKHU dan pelaksanaan pembuatan surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB dan SKHU yang hilang/ rusak.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah gambaran layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta?
2. Bagaimanakah bentuk-bentuk layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta
2. Untuk mengetahui bentuk-bentuk layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta

[6] Yuyun Satria, *Staf Tata Usaha*, Wawancara Pada Tanggal 28 November 2021.

E. Manfaat Penelitian

Penulisan dalam tugas akhir ini akan memberikan dua manfaat, yaitu: makna secara teoritis dan makna secara praktis. Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan bagi upaya pengembangan ilmu pendidikan. Adapun secara praktis, hasil penelitian ini memberikan makna pada beberapa kalangan, sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis yaitu menjadi salah satu pengalaman yang akan memperluas cakrawala pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan untuk peneliti serta dapat dijadikan pedoman untuk pengelolaan pelayanan administrasi di sekolah.
2. Manfaat bagi Institut yaitu menjadi reverensi akademis bagi mahasiswa baik sebagai pengayaan materi perkuliahan maupun untuk penelitian yang pokok kajiannya ada kesamaan dalam hal pengembangan jurusan Manajemen Pendidikan Islam Intitut Agama Islam Negeri Palopo di masa yang akan datang.
3. Manfaat Bagi perpustakaan yaitu sebagai input yang sangat penting tentang temuan ilmiah dan koleksi perpustakaan yang dapat dijadikan suatu referensi.
4. Manfaat Bagi UPT SMP Negeri 3 Baebunta yaitu hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pendidikan dalam bidang adminitrasi sehingga dapat mewujudkan sekolah yang efektif dan efisien.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Terdahulu yang Relevan

Penelitian ini didasarkan pada temuan-temuan penelitian terdahulu yang relevan, pada penelitian ini mencantumkan hasil penelitian yang memiliki relevansi atau keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah

Judul penelitian "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan". Dalam penelitiannya mengatakan bahwa upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah yaitu dengan cara perencanaan, pelaksanaan, dan mengevaluasi, suatu sekolah harus memiliki suatu tahapan dimana tahap itu adalah perencanaan, dimana perencanaan tersebut yaitu pengelola bagian tenaga administrasi sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus diperbaiki maupun diperbaharui oleh sekolah. Peningkatan mutu pelayanan sekolah yaitu dengan pembagian di masing-masing bidangnya, masing-masing tenaga administrasi mampu mengerjakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu

pelayanan di sekolah tersebut. Penelitian ini menunjukkan upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi, dilakukan dengan proses yang sistematis, yaitu pengelola tenaga administrasi sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan sekolah. Upaya ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek kebutuhan sekolah. Kemudian faktor pendukung peningkatan mutu pelayanan ini yaitu bahwa setiap tenaga adminitrasi sudah memiliki computer sendiri, kemudian fasilitas yang tersedia, kepala sekolah selalu mengupayakan untuk memenuhi kebutuhan sekolah. Hambatan yang dihadapi tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah yaitu masih kurangnya jumlah personil tenaga administrasi.[1]

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu meneliti tentang upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah, kemudian dalam kedua peneitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah meneliti tentang kinerja tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan, sedangkan penyusun meneliti tentang kualitas layanan administrasi pendidikan. Objek penelitian yang dilakukan oleh

[1] Mohamad Muspawi and Hafizahtul Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan," *(JMSP) Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan,Vol 4*, no. 3 (Juli, 2020): 232, http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/download/12403/6186.

Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah yaitu di SMP Negeri 8 Kota Jambi, sedangkan penyusun objek penelitiannya di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

2. Kholipatun dan Isnaini Rodiyah

Judul penelitian "Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo", dalam penelitiannya mengatakan bahwa instalasi pelayanan harus mempunyai standar pelayanan yang dipergunakan sebagai tolak ukur/pedoman dalam hal penyelenggaraan pelayanan. Pembuatan suatu standar pelayanan, tidak hanya mencantumkan standar-standar pelayanan tetapi juga ada kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, instansi pelayanan publik harus memiliki unit aduan dan informasi yang berfungsi sebagai sarana memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan segala bentuk saran ataupun pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi pendidikan serta untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan adminitrasi pendidikan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong. Penelitian ini menunjukkan bahwa selama ini penyelenggaraan pelayanan administrasi pendidikan di UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong, terbukti berkualitas. Hal tersebut didukung oleh pelayanan kepada pengguna jasa yang telah dilakukan dengan baik. UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Porong telah berusaha memberikan pelayanan prima dengan cepat, responsif, akomodatif, inovativ, produktif dan ekonomis, selain itu, pelayanan di UPTD mengedepankan lima unsur pelayanan

yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible.* Sedangkan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan ini yaitu berasal dari sumber daya aparat, kesadaran masyarakat, serta sarana dan prasarana.[2]

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Kholipatun dan Isnaini Rodiyah dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu ingin menggabarkan bagaimana kualitas pelayanan administrasi, kemudian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada objek penelitian.Penelitian yang dilakukan oleh Kholipatun dan Isnaini Rodiyah dilaksanakan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, sedangkan penyusun objek penelitiannya di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

3. Susi Susanti, Risma Niswaty, dan Jamaluddin

Judul penelitian "Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar". Dalam penelitian ini mengatakan bahwa pelayanan yang bagus tentunya bermutu atau berkualitas dari berbagai segi sehingga sangat ideal sekali untuk mencapainya, Institusi-institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem-sistem bermutunya atau berkualitas, agar dapat membuktikan kepada publik bahwa mereka dapat memberikan layanan yang berkualitas. Fungsi proses administrasi itu adalah merancang, mengatur,

[2] Kholipatun and Isnaini Rodiyah, "Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo," *JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 2*, No. 2 (September, 2014): 177,http://ojs.umsida.ac.id/index.php/jkmp/article/download/437/379.

mengkoordinasi, menyediakan fasilitas, mengarahkan, dan memperbaiki proses teknis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi akademik pada prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik yang berkualitas di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM masih belum terlaksana secara efektif dan efesien.[3]

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Susi Susanti, Risma Niswaty, dan Jamaluddin dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu ingin memberikan gambaran mengenai pelayanan administrasi, kemudian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya Susi Susanti, Risma Niswaty, dan Jamaluddin meneliti tentang pelayanan administrasi akademik, sedangkan penyusun meneliti tentang kualitas layanan administrasi pendidikan. Objek penelitian yang dilakukan oleh Susi Susanti, Risma Niswaty, dan Jamaluddin yaitu di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar, sedangkan penyusun objek penelitiannya di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

[3] Susi Susanti, Risma Niswaty, and Jamaluddin, "Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar,"*Jurnal Office, vol. 2 No. 1* (2016): 19-20, https://ojs.unm.ac.id/jo/article/viewFile/6821/3902.

B. Deskripsi Teori

1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah suatu penilaian dari customer terkait pelayanan yang mereka terima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan (*expected services*). Kualitas pelayanan merupakan spesifikasi produk atau jasa yang dirancang dan disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan ataupun yang diinginkan pada customer, sehingga mereka akan merasa puas dengan pelayanan teresebut.[4]

Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (internal customer) dan pelanggan luar (external customer), dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalnya manajer, guru, staf, dan penyelenggara institusi, sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah, dan dunia industri. Jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.[5]

Ada beberapa pengertian kualitas layanan menurut para ahli, sebagai berikut:

a. Menurut Lewis dan Booms dalam Dedeh Kurniasih, Menyatakan bahwa suatu layanan yang baik merupakan hal yang dapat menentukan nilai dari kualitas layanan itu sendiri.

---

[4] Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pembelian*, (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 2.

[5] Edward Sallis, *Total Quality Manajement In Education, Terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi.* (Jogyakarta: IRCiSoD, 2006), 29.

b. Menurut Tjiptono dalam Dedeh Kurniasih, Menyatakan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari hasil kerja yang baik yang kemudian dapat memenuhi harapan customer.

c. Menurut Kotler dalam Dedeh Kurniasih, pelayanan merupakan suatu proses pemberian jasa untuk orang lain.[6]

Kualitas dari suatu pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, kualitas layanan didefinisikan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.[7] "Kualitas juga merupakan pertaruhan bagi reputasi perusahaan".[8]

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah kesan customer atas pelayanan yang diberikan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan customer sesuai dengan apa yang diinginkan oleh costumer itu sendiri.

Kualitas memberikan gambaran baik buruknya suatu pelayanan dan memberikan gambaran bagaimana produk atau jasa tersebut dapat bersaing mengikuti perkembangan zaman. Dengan kualitas kita dapat mengetahui tentang bermutu atau tidaknya sesuatu. Tentu saja sesuatu yang berkualitas lebih banyak

---

[6] Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen*, (Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021), 15.

[7] Farid Firmansyah and Rudy Haryanto, Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan kepuasan & Loyalitas Pelanggan, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019), 12.

[8] Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontenpore*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 61.

peminatnya atau lebih banyak yang menyukai dibanding dengan yang belum diketahui kualitasnya.

Banyak sekali pendapat mengenai pengertian kualitas itu sendiri, karena setiap orang dapat memaknai suatu kualitas dengan sudut pandangnya masing-masing. Melihat bahwa kualitas itu merupakan suatu proses namun bukan mengenai hasil akhir. Disebut sebagai suatu proses karena setiap konsumen memiliki penilaian tersendiri dan selalu berubah-ubah setiap menemukan standar yang baru, sehingga selalu mengarahkan perusahaan untuk melakukan atau menciptakan pembaruan-pembaruan demi untuk memperbaiki kualitas yang dimiliki sebelumnya dan tidak hanya mengandalkan kualitas yang sudah dimiliki sebelumnya, hal ini dilakukan demi untuk dapat bersaing dengan produk lain.

Kualitas dalam suatu lembaga pendidikan juga perlu perhatian yang lebih mengingat bahwa kualitas pendidikan akan mempengaruhi bagaimana lulusan-lulusan yang akan dihasilkan. Selain lulusan, kualitas lembaga pendidikan juga mempengaruhi input bagi lembaga itu sendiri. Jadi perlunya untuk selalu melakukan perbaikan terhadap kualitas pendidikan itu sendiri. Untuk mendapatkan kualitas tersebut diperlukan kerjasama oleh setiap personil dalam suatu lembaga sehingga pengelolaan yang dilakukan dapat menghasilkan kualitas yang baik.

2. Pengertian Pelayanan

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Wibowo layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha

untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diingginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu.[9]

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan, permintaan dan keinginan dari seseorang yang lain.

Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok organisasi dan dilakukan secara universal. Berbicara tentang layanan *(service),* maka ada dua pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pelayan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Dalam hal ini servant merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi customer.[10] "Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha".[11]

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain berupa bantuan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh orang lain terhadap suatu keadaan tertentu.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian batas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

---

[9] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Edisi 3, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010), 8.

[10] Said S, Rudi S, Fakhri K, and Haedar A, "Pelayanan Fungsi Administrasi Kantor," *Administrare. Vol. 1*, no. 1, (2014): 22, https://core.ac.uk/download/pdf/160497369.pdf.

[11] Ida Hayu Dwimawnti, "Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)," *dialogue JIAKP. Vol 1,* no. 1 (Januari, 2004): 113, http://doc-pak.undip.ac.id/4137/1/kualitas%20pelayanan%20publik%20%28salah%20satu%20parameter%20keberhasilan%20otonomi%20daerah%29.pdf.

pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan diukur pada efektif dan efisiensi yang dilakukan. Dimana efesiensi (daya guna) dengan fokus pada proses penghematan untuk menghasilkan suatu daya guna tanpa mengurangi kuaitas guna. Sedangkan efektif menitikberatkan pada hasil guna yang melibatkan tiga perspektif efektif: 1) efektif individual (input), 2) efektif kelompok (proses), dan 3) efektif organisasi. Keefektifan individual ditentukan oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Keefektifan kelompok ditentukan oleh kekompakan, kepemimpinan, struktur, status, peran, dan norma. Keefektifan organisasi ditentukan oleh lingkungan, teknologi, pilihan strategi, struktur, proses dan budaya.[12]

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari satu sudut pandang saja, kualitas pelayanan juga diukur pada keefektifan dan keefesienan dari sesuatu yang dilakukan.

Adapun dimensi untuk mengukur kualitas layanan meliputi:

a. Berwujud: Setting fisik dari jasa tersebut, lokasi, karyawan, material, komunikasi, dan peralatannya.

b. Keandalan: Kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara handal dan akurat.

c. Kecepattanggapan: Sejauh mana karyawan menolong konsumen dan menyediakan jasa yang tepat dan cepat.

d. Jaminan: Pengetahuan, kemampuan karyawan untuk menjaga kepercayaan dan keyakinan.

---

[12] Yanti Nurdianti, "Perpektif Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan," *Yume: Journal Of Management*, no. 1, (Juni, 2020): 4, https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/545/298.

e. Empati: Perhatian dan kepedulian terhadap konsumen secara individual.[13]

Penilaian terhadap kualitas layanan memang tergambar mulai dari bagaimana penyediaan sarana dan prasana yang dimiliki bagaimana cara untuk mengoprasikannya bagaimana untuk menyajikan data yang dibutuhkan, kecepatan dan ketepatat serta tak kalah penting untuk melihat kualitas pelayanan terletak pada etika yang dimiliki oleh pemberi jasa.

4. *Total Quality Management*

Total quality management yang disingkat TQM adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan. Menurut Edward Sallis, *total quality management is a philosophy of continous improvement, whict can provide any educational institution with a set of practical tool for meeting andexceeding present and future customers needs, wants, and expectations.* Pendapat tersebut dimaknai bahwa *total quality management* adalah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.[14]

---

[13] Masduki Duryat and Jamali Sahrodi, *Manajemen Pendidikan Antikorupsi*, (Yogyakarta: K-Media, 2016), 22.

[14] Rika Ariyani, "Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam", *An-Nahdhah,* Vol. 11, No. 1 (Januari 2017), 4. https://osf.io/457fz/download.

Ada empat prinsip utama dalam TQM tersebut:

a. Kepuasan Pelanggan: suatu lembaga harus berusaha memberikan produk yang berkualitas agar tidak ada ketidak puasan dari pelanggan. Kebutuhan pelanggan harus dipenuhi dengan baik dalam segala aspek, termasuk harga barang, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus memuaskan para pelanggan.
b. Respek terhadap setiap orang: karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam suatu organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.
c. Manajemen berdasarkan fakta: apa yang telah dikeluarkan oleh lembaga harus nyata tidak ada kebohongan sama sekali dan pelanggan bisa mempercayai lembaga tersebut.
d. Perbaikan berkesinambungan: agar dapat sukses bersama, disetiap perusahaan harus melakukan segala usaha untuk menguraikan dan merumuskan sesuatu dalam hubungan yang teratur dan logis sehingga membentuk suatu sistem yang utuh. Konsep ini terdiri dari langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.[15]

[15] Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management,* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 30.

5. Layanan Administrasi Pendidikan

Layanan administrasi pendidikan merupakan alat pengumpul data informasi dan penyelesaian masalah-masalah yang di hadapi lembaga-lembaga, administrasi pendidikan sebagai proses kegiatan yang bertahap dari perencanaan hingga evaluasi dan administrasi pendidikan sebagai kepemimpinan yaitu kemampuan untuk mempengaruhi dan melaksanakan kegiatan lembaga.[16] Ruang lingkup administrasi pendidikan memiliki bidang garapan yang sangat luas, adapun ruang lingkup tersebut yaitu mencakup: administrasi kurikulum, administrasi personal guru dan pegawai, administrasi peserta didik, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi hubungan masyarakat dan sekolah, dan administrasi layanan khusus.[17]

Penelitian ini membatasi masalah penelitiannya pada administrasi layanan khusus. Administrasi layanan khusus adalah memberi layanan secara khusus atau suatu usaha yang tidak secara langsung berkenaan dengan proses belajar mengajar di kelas. Administrasi layanan khusus meliputi operator sekolah, operator sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas dalam mengelola data pada tingkat satuan pendidikan. Adapun tugas dan fungsi operator sekolah adalah: mengelola aplikasi dapodik (data pokok pendidikan), mengelola aplikasi pmp (pemetaan mutu pendidikan), mengelola aplikasi spm (standar pelayanan minimal), mengajukan kip

[16] Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran,* (Yokyakarta: Deepublish, 2015), 9.

[17] Sri Marmoah, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktik,* (Yokyakarta; Deepublish, 2016), 23.

(kartu indonesia pintar) untuk melaksanakan program pip (program indonesia pintar), pelayanan administrasi tata usaha, verivikasi, dan validasi peserta didik .[18]

6. Pengertian Administrasi Pendidikan

a. Pengertian Administrasi

Administrasi dalam pengertian yang sempit yaitu kegiatan ketatausahaan yang intinya adalah kegiatan rutin catat-mencacatat, mendokumentasikan, kegiatan menyelenggarakan surat-menyurat dengan segala aspeknya serta mempersipkan laporan. Administrasi dalam pengertian secara luas adalah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu baik personil, spiritual maupun material yang berangkut paut dengan pencapaian tujuan pendidikan diintegrasikan, diorganisasi, dan dikoordinasi secara efektif, semua materi yang diperlukan dan yang telah ada dimanfaatkan secara efisien.[19]

Dalam setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan di sekolah sangat diperlukan pengadministrasian pelaksanaan kegiatan atau aktivitas yang menjadi tugas dan tanggung jawab pelaksana kegiatan pendidikan, seperti kepala sekolah, guru-guru dan pegawai sekolah. Pengadministrasian kegiatan pendidikan dilakukan, seperti dalam pendataan siswa, kegiatan belajar yang dilakukan, rencana dalam penerimaan siswa baru, pembentukan kepanitiaan, sistem penerimaan apakah diterima dengan melakukan tes tertulis atau cukup dengan menetapkan

[18] https://khairpedia.blogspot.com/2020/02/11-tupoksi-tugas-pokok-fungsi.html.

[19] Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan, Tinjauan Teori & Implementasi*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2019), 3.

raport/hasil UAN, dan sebagainya. Semua kegiatannya haruslah dilakukan dengan sistem administrasi yang baik.[20]

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, administrasi dimaknai dengan pengelolaan, dimana pengelolaan tersebut sangat bergantung pada kerjasama antar individu sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengelolaan dapat berjalan dengan baik apabila mendapat pengarahan yang baik pula oleh seseorang yang mana dalam lembaga pendidikan disebut dengan sebutan kepala sekolah. Kontribusi kepala sekolah dalam pengelolaan tatanan sekolah sangatlah dibutuhkan karena kepala sekolah merupakan pemimpin yang ada di dalam lembaga pendidikan. Sebagaimana yang disebutkan dalam firman-Nya dalam QS al-Baqarah/2: 30:

وَاِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰۤىِٕكَةِ اِنِّيْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خَلِيْفَةً ۗقَالُوْٓا اَتَجْعَلُ فِيْهَا مَنْ يُّفْسِدُ فِيْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاۤءَ ۚوَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗقَالَ اِنِّيْٓ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ

Terjemahnya:

> ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."[21]

Maha benar Allah dengan segala firmannya, Berdasarkan ayat di atas, kaitannya dengan administrasi pendidikan adalah bahwa Allah swt. telah

---

[20] Sukarman Purba et al., *Administrasi Supervisi Pendidikan*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 8.

[21] Kementrian Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Depok: Al-Huda Kelompok Gema Insan, 2015), 6.

menjadikan manusia sebagai pemimpin dimuka bumi, dengan rahmatnya Allah mendidik manusia dengan firman-firman yang telah diturunkan. Menjadikan manusia sebagai mahkluk yang berpikir dan berakal untuk mengelola bumi sehingga menjadi makmur dan bermanfaat bagi kehidupan manusia, dalam QS al-Baqarah/2: 30, Allah swt. telah menerangkan kepada malaikat bahwa ia hendak meciptakan manusia sebagai pemimpin untuk mengelola bumi, sehingga terjadi dialog antara Allah dan malaikat berkaitan dengan penciptaan manusia, dalam dialog tersebut malaikat seolah meragukan kemampuan manusia karena sifatnya yang selalu merusak dan menumpahkan darah. Namun, manusia memiliki keunggulan dari makluk lainnya disebut sebagai khalifah artinya manusia sebagai wakil atau pemimpin di bumi, tentunya tugas ini sangat berat sehingga setiap manusia harus memiliki kemampuan mengelola alam semesta sesuai dengan amanat yang diemban. Berdasarkan ayat tersebut bahwa Allah swt. menjadikan setiap manusia sebagai pemimpin untuk mengelola kehidupannya agar bermafaat bagi dirinya dan orang lain, hubungannya dengan adminitrasi pendidikan, bahwa dalam administrasi pendidikan tentu saja dilakukan suatu pengelolaan yang mana setiap anggota dalam organisasi tersebut merupakan seorang pemimpin untuk mengelola tugasnya sehingga dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri dan bagi orang lain. Contohnya seorang tenaga administrasi sekolah mengelola tugasnya atau memimpin tugasnya dengan baik maka akan berdampak baik bagi dirinya yaitu diberi upah atau gaji dan dapat menjadikan pelalsanaan pendidikan berjalan dengan sistematis untuk mencapai tujuan pendidikan. Tentu hal ini merupakan dampak dari pengelolaan yang baik yang dilakukan oleh seorang tenaga administrasi dalam

konteks ini merupakan seorang pemimpin bagi tugas yang telah diamanatkan baginya. Al-Qur'an juga dijadikan sebagai pedoman atau landasan untuk pengelolaan pendidikannya agar dapat membentuk peserta didik yang berahlak mulia, taat, dan jujur.

Berkaitan dengan hal tersebut juga dijelaskan oleh Rasulullah saw. (shallallahu alaihi wasallam) dalam sebuah hadis:

حَدَّثَنَا اللَّيْثُ عَنْ نَافِعٍ عَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ أَلاَ كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ أَلا فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِه (رواه مسلم)

Artinya:

> "Telah menceritakan kepada kami Laits dari Nafi' dari Ibnu Umar dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, bahwa beliau bersabda: "Ketahuilah, setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap kalian bertanggung jawab atas apa yang dipimpinnya. Seorang pemimpin yang memimpin manusia akan bertanggung jawab atas rakyatnya, seorang laki-laki adalah pemimpin atas keluarganya, dan dia bertanggung jawab atas mereka semua, seorang wanita juga pemimpin atas rumah suaminya dan anak-anaknya, dan dia bertanggung jawab atas mereka semua, seorang budak adalah pemimpin atas harta tuannya, dan dia bertanggung jawab atas harta tersebut. Setiap kalian adalah pemimpin dan akan bertanggung jawab atas kepemimpinannya."(HR. Muslim)[22]

Hadis tersebut menjelaskan bahwa setiap kalian adalah pemimpin dan setiap kalian bertanggung jawab atas apa yang dipimpinnya, bahwa tidak hanya seorang pemimpin yang berlaku sebagai pemimpin melaikan setiap manusia yang ada di

[22] Shahih Muslim/ Abu Husain Muslim bin Hajjaj Alqusyairi Annaishaburi Kitab: Kepemimpinan/ Juz 2 /187 / No. (1829) Darul Fikri/ Bairut-Libanon 1993 M

muka bumi, hubunganya dengan administrasi pendidikan bahwa setiap anggota dalam organisasi tersebut berlaku sebagai pemimpin untuk mengelola administrasi pendidikan sehingga dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Contohnya seorang kepala sekolah sebagai seorang pemimpin bagi pengembangan sekolah, tenaga administrasi sebagai seorang pemimpin bagi pengelolaan administrasi sekolah, guru sebagai seorang pemimpin ketika sedang melaksanakan pembelajaran di kelas, dan siswa sebagai seorang pemimpin bagi dirinya agar tetap disiplin dalam menuntut ilmu pengetahuan di sekolah.

Al-Qur'an merupakan firman Allah yang berupa wahyu yang diturunkan melalui perantara malaikat Jibril kepada Nabi Muhammad saw. (shallallahu alahi wasallam) untuk memudahkan dan menjadi sumber ilmu pengetahuan bagi setiap umat manusia, serta menjadi petunjuk yang benar.

Sebagaimana yang difirmankan di dalam QS As-Saff/61: 9:

هُوَ الَّذِيْٓ اَرْسَلَ رَسُوْلَهٗ بِالْهُدٰى وَدِيْنِ الْحَقِّ لِيُظْهِرَهٗ عَلَى الدِّيْنِ كُلِّهٖۙ وَلَوْ كَرِهَ الْمُشْرِكُوْنَ ۚ

Terjemahnya:

> Dia-lah yang mengutus Rasul-Nya dengan membawa petunjuk dan agama yang benar agar Dia memenangkannya di atas segala agama-agama meskipun orang musyrik membenci.[23]

Berdasarkan ayat tersebut, bahwa di dalam pelaksanaan administrasi pendidikan, nilai keislaman dapat ditanamkan di dalam pengelolaan pendidikan dan Islam dapat dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pengelolaan pendidikan sehingga hasil akhirnya administrasi pendidikan diarahkan dalam peningkatan

[23] Kementrian Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, *op. cip.*, 552.

keimanan, ketaatan kepada hukum dan peningkatan ahlak mulia. Pada dasarnya Islam merupakan suatu system akidah, syari'ah dan ahlak yang mengatur segala tingkah laku manusia dalam berbagai aspek kehidupan terutama dalam pengelolaan dan pengadministrasian pendidikan di sekolah dan madrasah. Agama Islam adalah sebagai pedoman hidup bagi manusia, baik hubungan dengan Tuhannya, hubungan manusia dengan masyarakat, hubungan manusia dengan dirinya sendiri maupun hubungan manusia dengan alam dan mahluk lainnya.[24]

Hubungan antar pengelolaan administrasi pendidikan dengan al-Qur'an sebagai sumber ilmu bagi manusia sangatlah berhubungan erat. Karena al-Qur'an mengandung banyak sekali ilmu yang dapat mengarahkan kita menjadi pribadi yang baik, pengelolaan administrasi dengan menjadikan al-Qur'an sebagai pedomannya dapat pula menjadikan pengelolaan tersebut menjadi berkualitas sebab didasarkan pada pedoman dan dasar yang jelas.

b. Pengertian Pendidikan

Pendidikan adalah segala pengalaman belajar yang berlangsung sepanjang hidup merupakan faktor paling penting dari kehidupan seseorang dan merupakan aspek strategi bagi suatu Negara. Mengacu pada kompleksitas dan dinamisasi penyelenggaraan pendidikan tersebut, terkait hal ini para pakar dan pemerhati pendidikan telah banyak menyumbangkan tenaga dan pemikirannya dengan maksud untuk memperbaiki mutu dan memajukan pendidikan yang dapat menyejahtrakan suatu bangsa. Karena itu, pendidikan merupakan suatu proses,

[24] Syafaruddin, *Ilmu Pendidikan Islam Melijit Potensi Umat*, (Jakarta: Hijri Pustaka Utama, 2017), 02.

maka input pendidikan yang bermutu akan tampak pada proses manajemen yang bermutu dan belajar mengajar yang bermutu, akan membuat prestasi belajar yang lebih baik. Hal ini dimaknai sebagai sedentralisasi pendidikan, sebagai wujud dari tuntutan kehidupan demokrasi, seterusnya pendidikan berada ditangan segenap lapisan masyarakat untuk mewujudkan aspirasi pendidikan.

Pendidikan mulai dikembangkan dan dikelola oleh, dari, dan untuk kepentingan masyarakat dengan dukungan pemerintah. Fokus pendidikan tiba-tiba saja menjadi begitu luas dan terbuka, seluas dan teterbuka kehidupan di dunia yang tidak mengenal bingkai-bingkai pembatas. Tetapi dalam dimensi yang luas itu sekaligus mencuat serangkaian malah yang sebelumnya tidak dikenal.[25] Hilal Mahmud mengatakan bahwa

> Pendidikan adalah suatu usaha yang melibatkan banyak pihak, diselenggarakan secara sadar, terencana dan sistematis melalui proses pembentukan dan pengembangan potensi peserta didik. Hal ini sejalan dengan pengertian pendidikan dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan potensi dirinya utnuk memiliki kekuatan spiritualkeagamaan, pengendalian diri, kepribadin, kecerdsan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan Negara.[26]

c. Pengertian Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan berencana dan sistematis yang melibatkan dan mengikutsertakan sumber-sumber potensi yang ada dan sesuai baik sarana dan prasarana maupun manusia dalam mencapai tujuan

---

[25] Syaiful Sagala, *Memahami Organisasi Pendidikan Budaya dan Reinventing, Organisasi Pendidikan,* (Jakarta: Kencana, 2016), 4.

[26] Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif),* (Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2015), 2.

pendidikan secara lebih efektif dan efesien. Sejalan dengan pengertian administrasi pendidikan yang lebih penting lagi dan perlu penekanannya adalah bentuk operasional di lembaga pendidikan atau di sekolah. Kegiatan operasional yang paling pokok di sekolah yaitu kegiatan pembelajaran. Untuk melaksanakan kegiatan pembelajaran yang efektif diperlukan tenaga pendidik (guru) yang terampil dalam bidangnya atau professional. Dengan guru yang profesional kegiatan administrasi pendidikan operasionalnya dapat dilakukan dalam bentuk kegiatan pembeajaran. Karena tujuan administrasi pendidikan pada dasarnya adalah mengusahakan terwujudnya proses pembelajaran yang kondusif dan efektif.[27]

Administrasi pedidikan merupakan jenis pekerjaan yang berhubungan dengan perkantoran, juru tulis atau tata usaha yang terdapat dalam lembaga pendidikan berhubungan secara langsung dengan kebutuhan struktural administratif yang berkiprah dalam ketatausahaan, pegawai struktural perkantoran yang setiap hari duduk di depan meja kantor mengurusi soal surat-menyurat perkantoran, dan pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan administratif.[28] Adminstrasi yaitu aktivitas pencatatan dan penyusunan keterangan yang diperoleh secara sistematis.[29]

Dapat disimpulkan bahwa admistrasi pendidikan adalah suatu proses atau aktivitas mengarahkan, melayani, membantu dalam kegiatan pencatatan dan

---

[27] Abdurrahman, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), 7-8.

[28] Ana Lestari Uriptiningsih, *Mengenal Administrasi Pendidikan*, (Pekalongan: PT Nasya Expanding Manajement, 2021), 13.

[29] Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif),op.cit.*, 5.

penyusunan keterangan yang bersangkut paut dengan pencapaian tujuan pendidikan.

7. Dasar-Dasar Administrasi

Prinsip merupakan sesuatu yang dibuat sebagai pegangan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Diantara prinsip-prinsip administrasi pendidikan antara lain:

1. Adanya sumber daya manusia (SDM) atau sekelompok manusia (sedikitnya dua orang) untuk didata.
2. Adanya tugas atau fungsi yang harus dilaksanakan maksudnya ada sebuah kerja sama dari sekelompok orang.
3. Adanya penataan atau pengaturan dari kerja sama tersebut
4. Adanya non manusia seperti peralatan dan perlengkapan yang dilakukan dan yang harus ditata.
5. Adanya tujuan yang hendak dicapai bersama dari kerja sama tersebut.[30]

Administrasi yang baik adalah administrasi yang memunyai informasi yang memenuhi setidaknya lima persyaratan yaitu: lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri untuk digunakan sebagai alat pendukung pengambilan keputusan apabila diperlukan. Faktor kelengkapan sangat penting karena informasi yang tidak lengkap dapat

[30] Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan, Tinjauan Teori & Implementasi,op.cit.*, 32.

berakibat pada kesimpulan yang tidak benar. Faktor kemutlakan tidak kalah pentingnya karena suatu keputusan adalah upaya untuk memecahkan masalah.[31]

Kedudukan dan peran tenaga administrasi yang begitu penting dalam pengelolaan suatu sekolah sehingga pemerintah melalui Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menetapkan standar tenaga administrasi sekolah. Standar ini mengatur tentang kualifikasi dan kompetensi minimal yang harus dipenuhi oleh seorang administrasi sekolah. Sama seperti halnya dalam sebuah sekolah yang sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu sekolah tersebut. Tidak hanya guru atau pengajar tetapi juga tenaga administrasi dalam upaya menunjang mutu pendidikan yang berkaitan dengan proses pendidikan salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas administrasi sekolah Untuk mengefisienkan administrasi sekolah diperlukan adanya tenaga yang profesional dibidang administrasi sekolah.[32]

Jika dihubungkan dengan administrasi pendidikan maka bisa diartikan bahwa hal ini merupakan upaya peningkatan efektivitas unsur-unsur pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan itu sendiri. Fungsi administrasi itu meliputi perencaan, pengorganisasian, pengawasan dan penilaian.

1. Fungsi perencanaan pendidikan merupakan fungsi yang sangat penting dari administrasi karena fungsi ini memang berperan banyak dalam hal memberi petunjuk pada pelaksanaan pendidikan, acuan untuk memonitor kemajuan

[31] Sri Marmoah, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek,* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016), 6.

[32] Mohamad Muspawi and Hafizahtul Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Peayanan," *(JMSP) Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Vol 4*, no. 3 (Juli, 2020): 234, http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/download/12403/6186.

dan pelaksanaan program pendidikan criteria dalam penilaian untuk mengetahui ada tidaknya hambatan atau bahkan penyimpangan dan dapat menjadi media inovasi.

2. Fungsi administrasi yang kedua adalah pengorganisasian, yang berarti upaya membina dan memapankan hubungan antara kegiatan dan faktor fisik yang harus dilakukan dan diperlukan.
3. Fungsi lain dalam administrasi adalah pengawasan yang bisa diartikan menguji, memeriksa, pertikasi dan mengecek segala sesuatu yang terjadi itu sesuai atau tidak dengan rencana, instruksi yang dikeluarkan, dan prinsip yang telah dimapankan. Pengawasan ini bersumber dari rencana dan tujuan organisasi.
4. Fungsi penilaian berarti monitoring kegiatan, untuk menetapkan apakah satuan-satuan organisasi telah berjalan secara efektif dalam mencapai tujuan, jika belum tercapai dapat dilakukan perbaikan. Proses penilaian meliputi pengukuran, perbandingan dan perbaikan.[33]

8. Tata Usaha

a. Pengertian Tata Usaha

Ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.[34]

[33] *Ibid.,* 35-36.

[34] Ma'mur Asmani Jamal, *Administrasi Pendidikan,* (Jogjakarta: Diva Press, 2011), 59.

Setiap pekerjaan operatif yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi memerlukan adanya kegiatan ketatausahaan. Kegiatan ketatausahaan telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahka dengan keseluruhan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Kantor urusan tata usaha di sekolah tidak hanya melaksanakan kegiatan pengelolaan surat menyurat, tetapi menjadi pusat data dan informasi serta mempunyai peranan yang menentukan dalam pengembangan kehidupan sekolah.[35]

Dapat disimpulkan bahwa tata usaha adalah sebuah rangkaian kegiatan pengelolaan didalam suatu organisasi kerja yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan pelayanan, membantu dan memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan dalam sekolah secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

b. Peran dan Fungsi Tata Usaha

Pekerjaan tata usaha sangat mendukung tim manajemen atau staf organisasi, pekerjaan ini memiliki tanggung jawab yang sangat bervariasi. Oleh karena itu, pekerja tata usaha harus dapat melakukan banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Secara lebih terperinci, tata usaha memiliki tiga peran pokok sebagai berikut:

1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi.
2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.

[35] Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif),op.cit.*, 16-21.

3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.[36]

Fungsi tata usaha pada dasarnya adalah untuk memudahkan atau meringankan pekerjaan administrator/pimpinan dalam mengambil keputusan. Kegiatan ini dilakukan dengan pencatatan, penyimpanan, menggandakan semua data/informasi, yang diwujudkan menjadi warkat-warkat yang selalu siap bilamana diperlukan. Fungsi tata usaha yang lain adalah memberikan pelayanan, dalam arti membantu personel lain dari dalam dan luar organisasi yang memerlukan data/informasi, agar daat melaksanakan pekerjaan/beban kerjanya secara efektif. Inti dari kegiatan-kegiatan tata usaha mencakup 6 pola perbuatan (fungsi) yaitu:

1) Menghimpun: yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
2) Mencatat: yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern maka dapat termasuk alat-alat perekam suara.
3) Mengolah: yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
4) Menggandakan: yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat.

[36] Khaerul Umam, *Manajemen perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 45.

5) Mengirim: yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai caradan alat dari satu pihak kepada pihak lain.

6) Menyimpan: yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.[37]

c. Standar pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Seperti yang diterangkan dalam Kepmendiknas tentang standar standar pelayanan minimal (SPM) bidang pendidikan sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) 129a/U/2004, terdiri atas:

1) 90 persen anak dalam kelompok usia 13-15 tahun bersekolah di SMP/MTs.
2) Angka putus sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang bersekolah.
3) 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.
4) 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
5) 90 persen dari jumlah guru SMP yang diperlukan terpenuhi.
6) 90 persen guru SMP/MTs memiliki kualifikasi, sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secaa nasional.
7) 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.

[37] H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 93.

8) Jumlah siswa SMP/MTs per kelas antara 30-40 siswa.

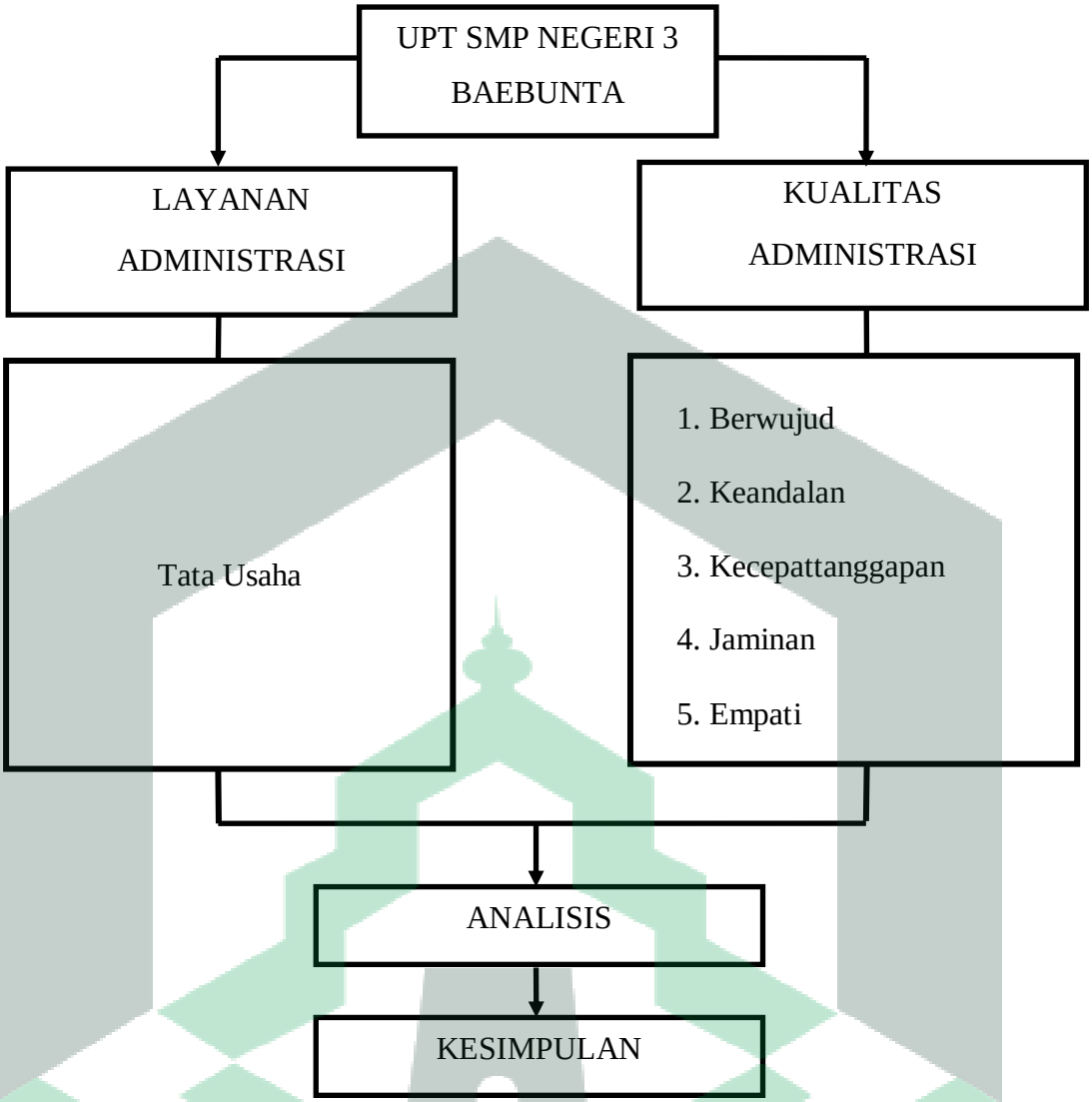
9) 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai nilai "memuaskan" dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, IPA, dan IPS di kelas I dan II.

10) 70 persen dari lulusan SMP/MTs mekanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Madrasah Aliyah (MA)/ Sekolah Menengah Kejurusan (SMK).[38]

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang digambarkan dalam penelitian ini merupakan dasar penelitian yang akan dilaksanakan, agar dapat digunakan untuk mengarahkan penyelesaian penelitian. Dalam kerangka pikir dibawah menunjukkan bahwa dengan menganalisis layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta yaitu tata usaha, maka peneliti dapat melihat bagaimana gambaran layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, kemudian dengan menganalisis kualitas administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta menggunakan lima dimensi untuk mengukur kualitas layanan yaitu berwujud, keandalan, kecepattanggapan, jaminan, dan empati. Maka peneliti dapat mengetahui bagimana kualitas yang dimiliki oleh UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

[38] Kepmendiknas tentang standar pelayanan minimal (SPM) bidang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) 129a/U/2004.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Sesuai dengan namanya, jenis penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti.[1] Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami realitas sosial, yaitu melihat dunia dari apa adanya. Bukan dunia yang seharusnya, maka seorang peneliti kualitatif haruslah orang yang memiliki sifat *open minded*. Karenanya, melakukan penelitian kualitatif dengan baik dan benar berarti telah memiliki jendela untuk memahami dunia psikologi dan realitas sosial.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, adalah instrument kunci. Oleh karena itu, penelitian harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan mengkontruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan. Untuk itulah, maka seseorang

[1] Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian,* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 7.

peneliti kualitatif hendaknya memiliki kemampuan brain, skill/ability, bravery atau keberanian, tidak hedonis dan selalu menjaga network.

Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang ilmiah (natural setting). [2] Metode penelitian kulitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (indepth analysis), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah atau akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya.[3] Penelitian ini akan menggambarkan megenai layanan administrasi yang dimiliki oleh UPT SMP Negeri 3 Baebunta

B. Fokus Penelitian

Memfokuskan dapat diartikan sebagai memilih atau menentukan masalah yang diminati dan menguraikan masalah yang terlalu umum menjadi masalah yang spesifk. Jika ini tidak dilakukan akan merepotkan diri sendiri karena topik yang hendak diuji akan melebar ke mana-mana.[4] Penelitian ini berfokus pada layanan administrasi di sekolah yaitu pada pelayanan administrasi tata usaha sekolah

---

[2] Mamik, *Metodologi Kualitatif,* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 3.

[3] Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian,* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28.

[4] Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 51.

C. Definisi Istilah

Administrasi pendidikan oleh para ahli diartikan dalam dua pengertian, yaitu sebagai ilmu dan sebagi proses. Pengertian administrasi pendidikan sebagai suatu ilmu mengandung pengertian bahwa administrasi pendidikan adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar dan fasilitas untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang disepakati.[5]

Menurut Hadari Nawawi Administrasi pendidikan adalah serangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu. Terutama berupa lembaga pendidikan formal.[6]

D. Data dan Sumber Data

Data adalah fakta mentah yang merupakan hasil pengamatan yang didapatkan dari lapangan dalam bentuk angka, huruf, grafik, gambar, dan sebagaianya yang dapat diolah lebih lanjut sehingga diperoleh hasil tertentu.[7]

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kelompok fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

---

[5] Engkoswara, *Dasar-dasar Administrasi Pendidikan,* (Jakarta: Proyek Pengembangan LPTK, 1987), 42.

[6] Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan,* (Jakarta: Gunung Agung, 1997), 11.

[7] Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif, op. cit.,* 213.

Adapun yang menjadi narasumber adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, guru, dan siswa. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Informan dari penelitian ini adalah kepala sekolah, kepala tata usaha sekolah, staf tata usaha sekolah, dan siswa di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang didapatkan melalui catatan, buku, dokumen-dokumen, gambar, artikel, jurnal, dan lain sebagainya. Data ini merupakan data yang yang tidak langsung memberikan informasi kepada peneliti.[8] Data yang didapatkan peneliti adalah data yang berasal dari data dan dokumen-dokumen sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara dan dokumentasi. Pedoman wawancara digunakan untuk mengungkap data tentang gambaran layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, pedoman dokumentasi digunakan untuk menggali informasi melalui dokumen-dokumen sekolah yang berkaitan dengan keperluan penelitian, sedangkan angket digunakan untuk mendapat informasi tentang kualitas layanan administrasi yang ada di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

[8] V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2014), 73-74.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempuyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan koesioner. Wawancara dan koesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka obervasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Sutrisno mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak teralu besar.[9]

Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati secara langsung layanan tenaga administrasi sekolah yang ada di UPT SMP Negeri 3 Baebunta. Sehingga dapat memberikan gambaran mengenai layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

2. Teknik wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan Tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber atau sumber data. Wawancara digunakan untuk menggali informasi tentang layanan administrasi yang ada di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

---

[9] Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif, op. cit.*, 108-109.

3. Teknik dokumentasi

Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, *artefacts*, gambar, maupun foto. Dokumen tertulis dapat pula berupa sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, karya tulis, dan cerita. Di samping itu ada pula material budaya, atau hasil karya seni yang merupakan sumber informasi dalam penelitian kualitatif.[10]

Teknik dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang profil sekolah serta dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan untuk melengkapi data penelitian diperlukan teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi yang berkaitan dengan jumlah tenaga administrasi dan beberapa aspek lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik yang dilakukan untuk menguji kebasahan data dalam penelitian ini adalah member checking. Member checking yaitu dengan membawa kembali laporan akhir atau deskripsi, maupun tema-tema hasil uji kasus kepada partisipan atau informan untuk dikomentari atau dicek kembali keakuratannya.[11]

---

[10] Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, 1 edition (Jakarta: Kencana, 2017), 391.

[11] Harini Fajar Ningrum, *Literasi dan Perilaku Sosial Ekonomi Petani Pedesaan*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), 78.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu reduksi data, display data (penyajian data), dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjunya, dan mencarinya apabila diperlukan.

2. Display Data (Penyajian Data)

Penyajian data dilakukan dalalm bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau bahkan gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan ini dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, maupun hipotesis atau teori.[12]

---

[12] Umrati and Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan,* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jeffray, 2020), 88-90.

I. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, yang terletak di Desa Salulemo, Kec. Baebunta, Kab. Luwu Utara. Sekolah ini dipilih menjadi tempat dilaksanakannya penelitian dengan alasan, sekolah ini merupakan sekolah menengah pertama dan satu-satunya di Desa Salulemo, sehingga sekolah ini merupakan tempat bagi anak-anak di Desa Salulemo bahkan dari daerah lainnya untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan pelayanan sekolah yang bermutu, serta dapat menambah pengalaman bagi anak-anak (siswa) untuk menunjang masa depannya. Dengan demikian, sangat memungkinkan peneliti untuk melakukan penelitiannya di lokasi tersebut.

2. Waktu Penelitian

Jadwal kegiatan ini dibuat untuk memudahkan peneliti dalam menyelesaikan penelitiannya. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-April tahun ajaran 2021-2022. Adapun tabel pelaksanaan penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

NO.	KEGIATAN	WAKTU PENELITIAN
1.	Tahap Persiapan Penelitian	
	a. Pengajuan judul proposal	19 April 2021
	b. Penyusunan proposal	01 Juni 2021-02 Juli 2021
	c. Bimbingan proposal	02 Juli 2021-03 Agustus 2021
	d. Seminar proposal	27 Januari 2022
	e. Pengurusan izin penelitian	14 Maret 2022-16 Maret 2022
2.	Tahap Pelaksanaan Penelitian	
	a. Pengumpulan data	21 Maret 2022-22 Maret 2022
	b. Analisis data	23 Maret 2022
3.	Tahap Penyelesaian Penelitian	
	a. Penyusunan laporan penelitian	24 Maret 2022-14 Maret 2022
	b. Bimbingan skripsi	
	c. Seminar hasil	
	d. Ujian akhir	

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Sejarah UPT SMP Negeri 3 Baebunta

UPT SMP Negeri 3 Baebunta terletak di desa salulemo, kec. Baebunta, kab. Luwu Utara, dengan akreditasi B. Awal mula didirikannya sekolah ini pada tahun 2002, dengan sebutan nama Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Baebunta atau SMP Negeri 3 Baebunta selama 16 tahun, sekolah ini didirikan karena adanya partisipasi dari masyarakat desa Salulemo yang dipelopori oleh beberapa toko masyarakat, kemudian pada tahun 2018 berubah nama menjadi UPT SMP Negeri 3 Baebunta semenjak ditetapkannya Peraturan Buapati Luwu Utara Nomor 72 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

UPT SMP Negeri 3 Baebunta berhasil didirikan sejak tahun 2022 dan masih aktif sampai sekarang. Sekolah ini sebagai tempat untuk anggota masyarakat desa Salulemo dan sekitarnya dalam mendapatkan ilmu pendidikan dan untuk memudahkan masyarakat desa Salulemo dan sekitarnya pada saat itu untuk melanjutkan jenjang pendidikan dari Sekolah Dasar, ke Sekolah Menengah Pertama, dikarenakan pada saat itu anggota masyarakat belum dapat mengakses lokasi sekolah di daerah lainnya. Hal ini merupakan alasan mengapa sekolah ini didirikan dan menjadi sekolah kebanggan masyarakat setempat.

2. Visi dan Misi UPT SMP Negeri 3 Baebunta

a. Visi

Terwujudnya peserta didik yang berakhlak mulia, cerdas, dan terampil

b. Misi

1. Menambah nilai-nilai keagamaan dan budaya
2. Menyelenggarakan proses pembelajaran dan bimbingan dalam rangka meningkatkan prestasi akademik peserta didik.
3. Mengembangkan dan mengoptimalkan kegiatan ekstrakulikuler dalam rangka meningkatkan prestasi non akademik peserta didik
4. Meningkatkan kualitas guru dan tenaga kependidikan
5. Meningkatkan kesadaran untuk memelihara lingkungan yang asri

c. Tujuan Sekolah

1. Menghasilkan peserta didik yang mampu menerapkan nilai-nilai keagamaan dan budaya.
2. Meraih prestasi di bidang akademik dan non akademik
3. Menghasilkan lulusan yang cerdas dan berakhlak mulia
4. Mewujudkan tenaga pendidik yang terampil dan professional
5. Mendorong dan meningkatkan kualitas dan kapabilitas tenaga kependidikan
6. Mewujudkan lingkungan sekolah yang bersih dan asri untuk mendukung kenyamanan dalam proses pembelajaran.

3. Keadaan Sarana dan Prasarana UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Sekolah merupakan suatu lembaga yang diselenggarakan oleh sejumlah orang atau sekelompok orang dalam bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan

pendidikan. Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan hal yang harus diperhatikan, melihat bahwa sarana dan prasana merupakan alat pendidikan yang termasuk dalam faktor-faktor determinan pendidikan, yang mana sarana dan prasana itu adalah segala sesuatu yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan pendidikan.

Tabet 4.1 Keadaan Sarana dan Prasarana

No.	Nama	Jumlah	Kondisi		
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1.	Ruang Kepala Sekolah	1	1	-	-
2.	Ruang Guru	1	1	-	-
3.	Ruang Tata Usaha	1	1	-	-
4.	Ruang BK	1	-	1	-
5.	Ruang Perpustakaan	1	-	1	-
6.	Ruang Laboratorium Komputer	1	1	-	-
7.	Ruang Laboratorium IPA	2	-	2	-
8.	Ruang Kelas	12	9	3	-
9.	Ruang Osis	1	-	1	-
10.	Ruang UKS	1	-	1	-
11.	Mushallah	1	-	1	-

12.	Toilet Guru	2	-	2	
13.	Toilet Siswa	7	-	5	2
14.	Gudang	1	-	-	1
15.	Pos Satpam	1	1	-	-

Sumber: Tata Usaha UPT SMP Negeri 3 Baebunta

4. Keadaan Guru dan Tenaga Kependidikan

Guru atau pendidik adalah salah satu komponen pendidikan yang harus ada dalam pendidikan. Dalam hal ini guru sangat memegang peranan penting dalam pengembangan pendidikan, karena secara operasional guru adalah pengelola proses belajar mengajar di kelas. Guru sering di artikan sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap pengembangan siswa dengan dengan mengupayakan pengembangan seluruh potensi (fitra) siswa baik potensi kognitif, potensi efektif, maupun potensi psikomotorik. Guru adalah mereka yang bekerja di sekolah atau madrasah, mengajar, membimbing, melatih para siswa agar mereka memiliki kemampuan dan keterampilan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, juga dapat menjalani kehidupan dengan baik.[1]

> Sedangkan kependidikan, Menurut Yahya profesi tenaga kependidikan adalah pekerjaan yang dilakukan seseorang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan yang dapat menghasilkan dan dilakukan dengan kemahiran, keterampilan, dan kecakapan tertentu serta didasarkan pada norma yang berlaku. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional bab 1 pasal 1 ayat 5 disebutkan bahwa tenaga kerja kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Dalam konteks ini diangkat untuk menunjang penyelenggaraan proses pendidikan pada satuan pendidikan seperti

[1] Khusnul Wardan, *Guru Sebagai Profesi*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), 108.

pendidik, kepala sekolah, pengawas, laboran, pustakawan, peneliti, dan tenaga teknis administrasi penyelenggaraan pendidikan.[2]

Tabel 4.2 Jumlah Guru Tahun 2022

No.	Status	Jumlah
1.	PNS	20
2.	Honorer	11
	Total	**31**

Sumber: Tata Usaha UPT SMP Negeri 3 Baebunta

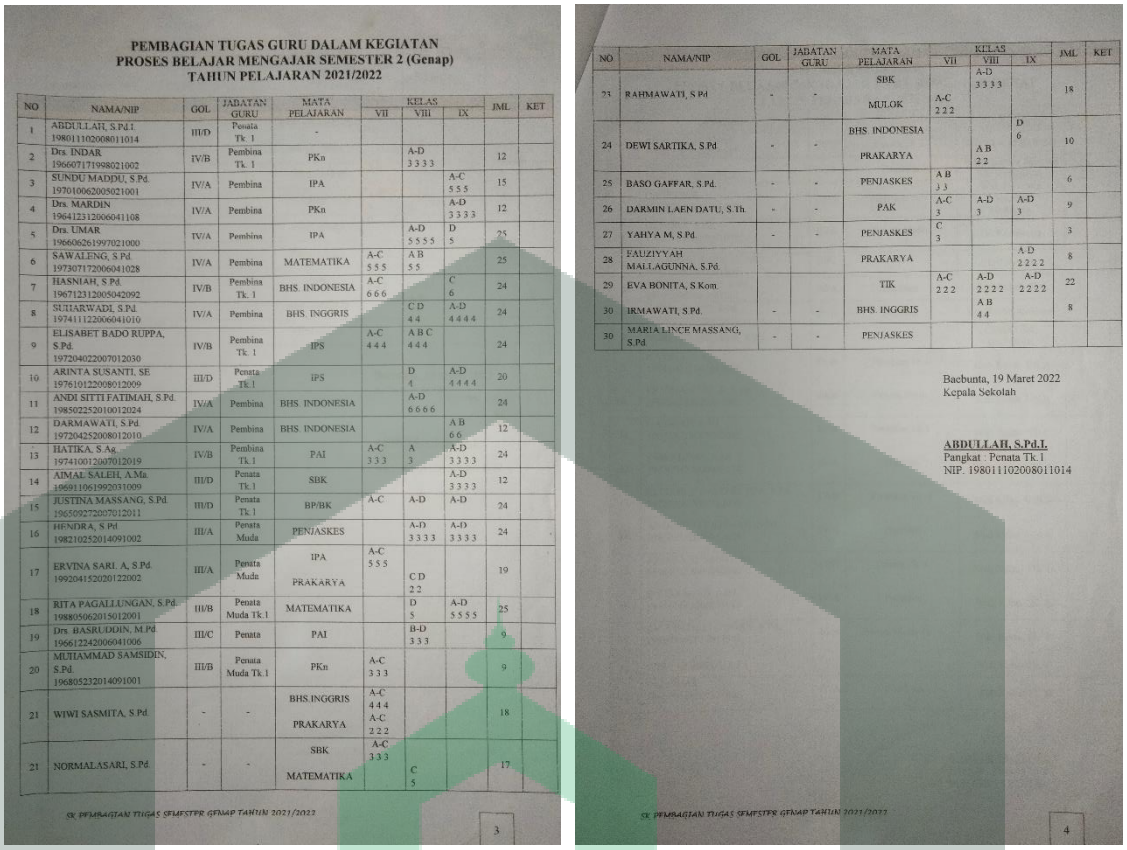
Tabel 4.3 Jumlah Tenaga Kependidikan Tahun 2022

No.	Status	Jumlah
1.	PNS	4
2.	Honorer	11
	Total	**15**

Sumber: Tata Usaha UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Jumlah guru di UPT SMP Negeri 3 Baebunta sebanyak 31 orang, terdiri dari 20 guru PNS, dan 11 Guru honorer. Kemudian tenaga kependidikan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta berjumlah 15 orang yang terdiri dari 4 orang PNS, dan 11 orang honorer.

[2] Rusdi Ananda, *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2018), 16.



PEMBAGIAN TUGAS GURU DALAM KEGIATAN
PROSES BELAJAR MENGAJAR SEMESTER 2 (Genap)
TAHUN PELAJARAN 2021/2022

NO	NAMA/NIP	GOL	JABATAN GURU	MATA PELAJARAN	KELAS VII	KELAS VIII	KELAS IX	JML	KET
1	ABDULLAH, S.Pd.I. 198011102008011014	III/D	Penata Tk. 1	-					
2	Drs. INDAR 196607171998021002	IV/B	Pembina Tk. 1	PKn		A-D 3 3 3 3		12	
3	SUNDU MADDU, S.Pd. 197010062005021001	IV/A	Pembina	IPA			A-C 5 5 5	15	
4	Drs. MARDIN 196412312006041108	IV/A	Pembina	PKn			A-D 3 3 3 3	12	
5	Drs. UMAR 196606261997021000	IV/A	Pembina	IPA		A-D 5 5 5 5	D 5	25	
6	SAWALENG, S.Pd. 197307172006041028	IV/A	Pembina	MATEMATIKA	A-C 5 5 5	A B 5 5		25	
7	HASNIAH, S.Pd. 196712312005042092	IV/B	Pembina Tk. 1	BHS. INDONESIA	A-C 6 6 6		C 6	24	
8	SUHARWADI, S.Pd. 197411122006041010	IV/A	Pembina	BHS. INGGRIS		C D 4 4	A-D 4 4 4 4	24	
9	ELISABET BADO RUPPA, S.Pd. 197204022007012030	IV/B	Pembina Tk. 1	IPS	A-C 4 4 4	A B C 4 4 4		24	
10	ARINTA SUSANTI, SE 197610122008012009	III/D	Penata Tk.1	IPS		D 4	A-D 4 4 4 4	20	
11	ANDI SITTI FATIMAH, S.Pd. 198502252010012024	IV/A	Pembina	BHS. INDONESIA		A-D 6 6 6 6		24	
12	DARMAWATI, S.Pd. 197204252008012010	IV/A	Pembina	BHS. INDONESIA			A B 6 6	12	
13	HATIKA, S.Ag. 197410012007012019	IV/B	Pembina Tk.1	PAI	A-C 3 3 3	A 3	A-D 3 3 3 3	24	
14	AIMAL SALEH, A.Ma. 196911061992031009	III/D	Penata Tk.1	SBK			A-D 3 3 3 3	12	
15	JUSTINA MASSANG, S.Pd. 196509272007012011	III/D	Penata Tk.1	BP/BK	A-C	A-D	A-D	24	
16	HENDRA, S.Pd 198210252014091002	III/A	Penata Muda	PENJASKES		A-D 3 3 3 3	A-D 3 3 3 3	24	
17	ERVINA SARI. A, S.Pd. 199204152020122002	III/A	Penata Muda	IPA PRAKARYA	A-C 5 5 5	C D 2 2		19	
18	RITA PAGALLUNGAN, S.Pd. 198805062015012001	III/B	Penata Muda Tk.1	MATEMATIKA		D 5	A-D 5 5 5 5	25	
19	Drs. BASRUDDIN, M.Pd. 196612242006041006	III/C	Penata	PAI		B-D 3 3 3		9	
20	MUHAMMAD SAMSIDIN, S.Pd. 196805232014091001	III/B	Penata Muda Tk.1	PKn	A-C 3 3 3			9	
21	WIWI SASMITA, S.Pd.	-	-	BHS.INGGRIS PRAKARYA	A-C 4 4 4 A-C 2 2 2			18	
21	NORMALASARI, S.Pd.	-	-	SBK MATEMATIKA	A-C 3 3 3	C 5		17	

SK PEMBAGIAN TUGAS SEMESTER GENAP TAHUN 2021/2022 — 3

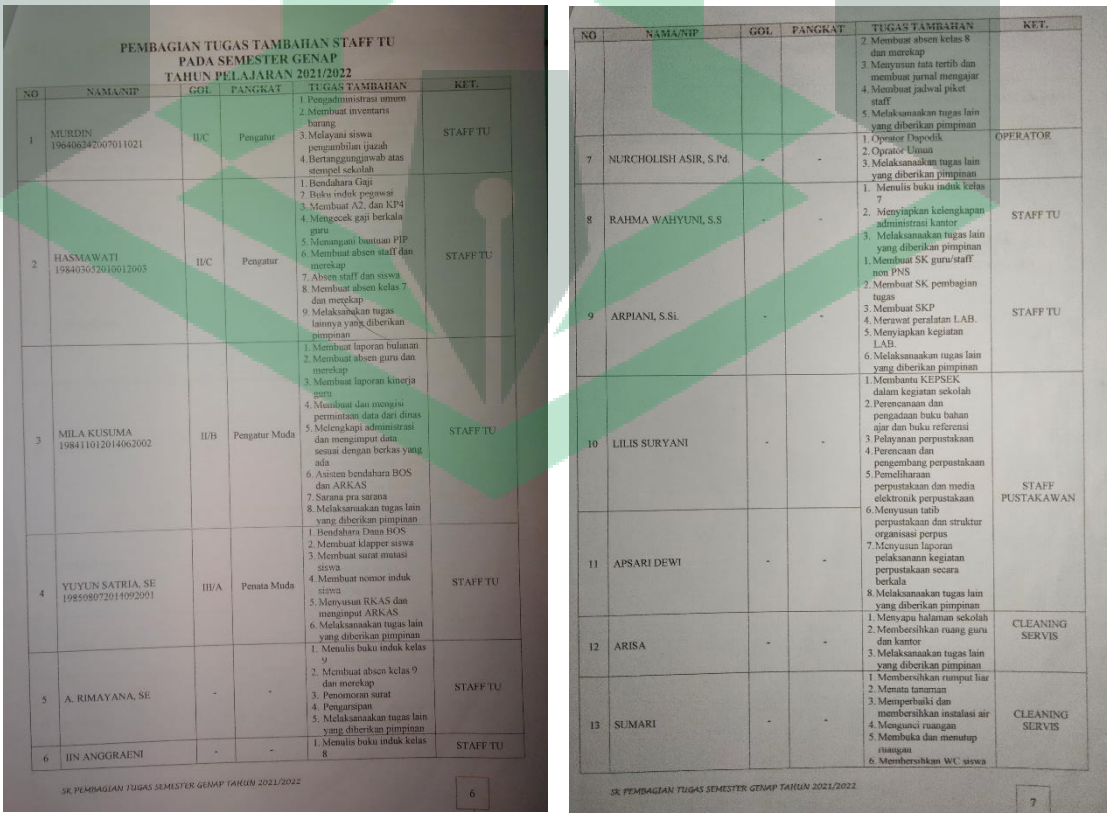
NO	NAMA/NIP	GOL	JABATAN GURU	MATA PELAJARAN	KELAS VII	KELAS VIII	KELAS IX	JML	KET
23	RAHMAWATI, S.Pd	-	-	SBK MULOK	A-C 2 2 2	A-D 3 3 3 3		18	
24	DEWI SARTIKA, S.Pd.	-	-	BHS. INDONESIA PRAKARYA		A B 2 2	D 6	10	
25	BASO GAFFAR, S.Pd.	-	-	PENJASKES	A B 3 3			6	
26	DARMIN LAEN DATU, S.Th.	-	-	PAK	A-C 3	A-D 3	A-D 3	9	
27	YAHYA M, S.Pd.	-	-	PENJASKES	C 3			3	
28	FAUZIYYAH MALLAGUNNA, S.Pd.			PRAKARYA			A D 2 2 2 2	8	
29	EVA BONITA, S.Kom.			TIK	A-C 2 2 2	A-D 2 2 2 2	A-D 2 2 2 2	22	
30	IRMAWATI, S.Pd.	-	-	BHS. INGGRIS		A B 4 4		8	
30	MARIA LINCE MASSANG, S.Pd.	-	-	PENJASKES					

Baebunta, 19 Maret 2022
Kepala Sekolah

ABDULLAH, S.Pd.I.
Pangkat : Penata Tk.1
NIP. 198011102008011014

SK PEMBAGIAN TUGAS SEMESTER GENAP TAHUN 2021/2022 — 4

Gambar 4.1 Dokumentasi Print Out Daftar Tugas Guru



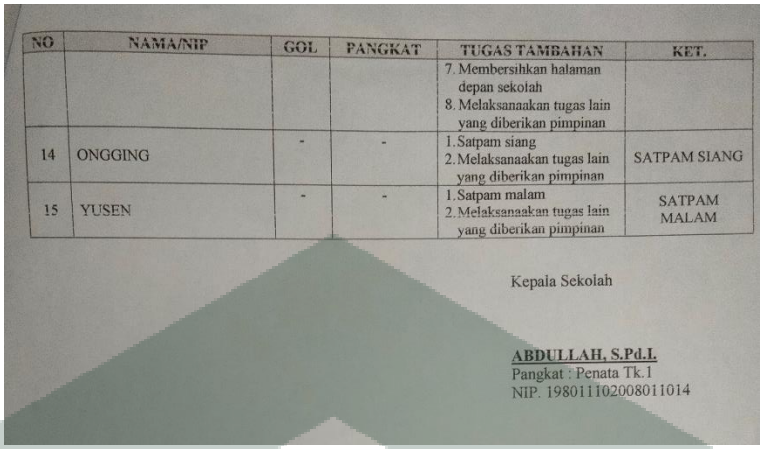
PEMBAGIAN TUGAS TAMBAHAN STAFF TU
PADA SEMESTER GENAP
TAHUN PELAJARAN 2021/2022

NO	NAMA/NIP	GOL	PANGKAT	TUGAS TAMBAHAN	KET.
1	MURDIN 196406242007011021	II/C	Pengatur	1. Pengadministrasi umum 2. Membuat inventaris barang 3. Melayani siswa pengambilan ijazah 4. Bertanggungjawab atas stempel sekolah	STAFF TU
2	HASMAWATI 198403052010012003	II/C	Pengatur	1. Bendahara Gaji 2. Buku induk pegawai 3. Membuat A2, dan KP4 4. Mengecek gaji berkala guru 5. Menanguni bantuan PIP 6. Membuat absen staff dan merekap 7. Absen staff dan siswa 8. Membuat absen kelas 7 dan merekap 9. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan pimpinan	STAFF TU
3	MILA KUSUMA 198411012014062002	II/B	Pengatur Muda	1. Membuat laporan bulanan 2. Membuat absen guru dan merekap 3. Membuat laporan kinerja guru 4. Membuat dan mengisi permintaan data dari dinas 5. Melengkapi administrasi dan mengimput data sesuai dengan berkas yang ada 6. Asisten bendahara BOS dan ARKAS 7. Sarana pra sarana 8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan	STAFF TU
4	YUYUN SATRIA, SE 198508072011092001	III/A	Penata Muda	1. Bendahara Dana BOS 2. Membuat klapper siswa 3. Membuat surat mutasi siswa 4. Membuat nomor induk siswa 5. Menyusun RKAS dan menginput ARKAS 6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan	STAFF TU
5	A. RIMAYANA, SE	-	-	1. Menulis buku induk kelas 9 2. Membuat absen kelas 9 dan merekap 3. Penomoran surat 4. Pengarsipan 5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan	STAFF TU
6	IIN ANGGRAENI	-	-	1. Menulis buku induk kelas 8	STAFF TU

SK PEMBAGIAN TUGAS SEMESTER GENAP TAHUN 2021/2022 — 6

NO	NAMA/NIP	GOL	PANGKAT	TUGAS TAMBAHAN	KET.
				2. Membuat absen kelas 8 dan merekap 3. Menyusun tata tertib dan membuat jurnal mengajar 4. Membuat jadwal piket staff 5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan	
7	NURCHOLISH ASIR, S.Pd.	-	-	1. Operator Dapodik 2. Oprator Umun 3. Melaksanaakan tugas lain yang diberikan pimpinan	OPERATOR
8	RAHMA WAHYUNI, S.S	-	-	1. Menulis buku induk kelas 7 2. Menyiapkan kelengkapan administrasi kantor 3. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan	STAFF TU
9	ARPIANI, S.Si.	-	-	1. Membuat SK guru/staff non PNS 2. Membuat SK pembagian tugas 3. Membuat SKP 4. Merawat peralatan LAB. 5. Menyiapkan kegiatan LAB. 6. Melaksanaakan tugas lain yang diberikan pimpinan	STAFF TU
10	LILIS SURYANI	-	-	1. Membantu KEPSEK dalam kegiatan sekolah 2. Perencanaan dan pengadaan buku bahan ajar dan buku referensi 3. Pelayanan perpustakaan 4. Perencan dan pengembang perpustakaan 5. Pemeliharaan perpustakaan dan media elektronik perpustakaan 6. Menyusun tatib perpustakaan dan struktur organisasi perpus 7. Menyusun laporan pelaksanann kegiatan perpustakaan secara berkala 8. Melaksanaakan tugas lain yang diberikan pimpinan	STAFF PUSTAKAWAN
11	APSARI DEWI	-	-		
12	ARISA	-	-	1. Menyapu halaman sekolah 2. Membersihkan ruang guru dan kantor 3. Melaksanaakan tugas lain yang diberikan pimpinan	CLEANING SERVIS
13	SUMARI	-	-	1. Membersihkan rumput liar 2. Menata tanaman 3. Memperbaiki dan membersihkan instalasi air 4. Mengunci ruangan 5. Membuka dan menutup ruangan 6. Membersihkan WC siswa	CLEANING SERVIS

SK PEMBAGIAN TUGAS SEMESTER GENAP TAHUN 2021/2022 — 7



NO	NAMA/NIP	GOL	PANGKAT	TUGAS TAMBAHAN	KET.
				7. Membersihkan halaman depan sekolah 8. Melaksanaakan tugas lain yang diberikan pimpinan	
14	ONGGING	-	-	1. Satpam siang 2. Melaksanaakan tugas lain yang diberikan pimpinan	SATPAM SIANG
15	YUSEN	-	-	1. Satpam malam 2. Melaksanaakan tugas lain yang diberikan pimpinan	SATPAM MALAM

Kepala Sekolah

ABDULLAH, S.Pd.I.
Pangkat : Penata Tk.I
NIP. 198011102008011014

Gambar 4.2 Dokumentasi Print Out Daftar Tugas Staff Tata Usaha

5. Keadaan Peserta Didik

Peserta didik merupakan orang atau anak didik yang sedang menuntut ilmu pengetahuan yang berusaha untuk mengembangkan diri dalam sebuah jenjang pendidikan baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal.[3]

Tabel 4.4 Jumlah Peserta didik Tahun 2022

No.	Tingkat/Kelas	Jumlah
1.	VII	98
2.	VIII	103
3.	IX	124
	Total	**325**

Sumber: Tata Usaha UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Tabel 4.5 Jumlah Rombongan Belajar Peserta Didik Tahun 2022

No.	Tingkatan/ Kelas	Kelas/ Rombongan Belajar	Jumlah
1.	VII	VII A	32
		VII B	33
		VII C	33

[3] Iwan Aprianto et al., *Manajemen Peserta Didik*, (Tulung: Penerbit Lakeisha, 2020), 6.

2.	VIII	VIII A	32
		VIII B	32
		VIII C	29
		VIII D	10
3.	IX	IX A	32
		IX B	32
		IX C	33
		IX D	27
Total		**11**	**325**

Sumber: Tata Usaha UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Jumlah seluruh peserta didik di UPT SMP Negeri 3 Baebunta sebanyak 325 peserta didik. Diantaranya kelas VII, VIII, dan IX. Kelas VII terdiri dari 3 rombongan belajar yaitu VII A sebanyak 32 peserta didik,VII B sebanyak 33 peserta didik, dan VII C sebanyak 33 peserta didik. Kemudian kelas VIII terdiri dari 4 robongan belajar yaitu VIII A sebanyak 32 peserta didik, VIII B sebanyak 32 peserta didik, VIII C sebanyak 29 peserta didik, dan VIII D sebanyak 10 peserta didik. Kemudian kelas IX terdiri dari 4 rombongan belajar yaitu IX A sebanyak 32 peserta didik, IX B sebanyak 32 peserta didik, IX C sebanyak 33 peserta didik,dan IX D sebanyak 27 peserta didik.

5. Gambaran Layanan Administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta

a. Proses Pelaksanaan Administrasi

Pelayanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dilakukan dengan menggunakan fungsi manajemen, dimana terdapat beberapa tahapan mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan penilaian.

1. Perencanaan

Tahap perencanaan dilakukan sebagai langkah awal untuk melaksanakan suatu kegiatan sebagaimana yang dikatakan oleh kepala tata usaha sekolah UPT SMP Negeri 3 Baebunta, bapak Murdin:

> Tahap perencanaan tentu ada dalam melaksanakan administrasi di sekolah ini, tahap perencanaan itu kemudian dilakukan dengan mengadakan rapat untuk membahas tentang pembagian tugas.[4]

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum melaksanakan pekerjaan, setiap tenaga tata usaha sekolah harus mengetahui terlebih dahulu tugas-tugas yang harus dikerjakannya, dengan demikian maka dilaksanakanlah rapat seperti apa yang telah dikatakan oleh kepala tata usaha sekolah untuk membahas tentang pembagian tugas agar setiap tenaga tata usaha sekolah dapat mengetahui dan melaksanakan tugas mereka sesuai dengan apa yang telah ditentukan dalam rapat tersebut.

2. Pengorganisasian

Setelah melaksanakan tahap perencanaan, maka tahap selanjutnya yang dilakukan adalah tahap pengorganisasian dimana dalam tahap ini dilakukan untuk membagi dan menguraikan tugas administrasi kepada setiap staf admnistrasi di sekolah.

> Kami membagi tugas pada setiap staf tata usaha sekolah dengan melihat potensi-potensi yang dimiliki oleh setiap staf tata usaha sekolah, tugas yang diberikan pastinya berbeda-beda sesuai dengan bidang-bidangnya masing-masing.[5]

[4] Murdin, *Kepala Tata Usaha*, Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

[5] Murdin, *Kepala Tata Usaha*, Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas kepada tenaga tata usaha sekolah dilakukan dengan melihat potensi-potensi yang dimiliki oleh setiap staf tata usaha sekolah. Hal tersebut tentu dilalukan agar dapat menjadikan pelaksanaan pelayanan tata usaha sekolah menjadi lebih efektif dan efisien.

3. Pelaksanaan

Apabila tahap perencanaan dan pengorganisasian telah selesai maka tahap selanjutnya adalah tahap pelaksanaan. Tahap pelaksanaan ini merupakan tahap implementasi dari tahap-tahap sebelumnya untuk melihat bagaimana keberhasilan dari apa yang telah direncanakan dengan harapan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Seperti halnya yang dikatakan oleh kepala tata usaha sekolah UPT SMP Negeri 3 Baebunta, bapak Murdin:

> Setelah semua staf tata usaha sudah memahami tentang tugas yang telah diberikan, maka tugas-tugas itu harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan bersungguh-sungguh oleh para staf tata usaha sekolah, demi melancaran proses belajar mengajar di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.[6]

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa diperlukannya tanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan, dan seriap tenaga tata usaha sekolah harus melaksanakannya dengan bersungguh-sungguh. Sebab telah disimpulkan bahwa setiap tenaga tata usaha telah memahami tugas-tugas mereka. Hal tersebut diharapkan dapat menunjang proses belajar mengajar yang baik.

[6] Murdin, *Kepala Tata Usaha*, Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

4. Penilaian

Penilain dilakukan untuk melihat hasil kerja dari suatu kelompok, apakah hasil tersebut sudah sesuai dengan target yang diinginkan. Sebagaimana yang dikatakan oleh kepala tata usaha sekolah UPT SMP Negeri 3 Baebunta, bapak Murdin:

> Setelah melaksanakan tugas maka perlu adanya penilaian, begitulah yang dilakukan dalam urusan tata usaha sekolah ini, apabila terdapat kekeliruan maka kami melakukan perbaikan atau pembaruan baik dalam membagi tugas-tugas tambahan maupun menambahan jumlah tenaga tata usaha sekolah. Jadi kami selalu melakukan berbaikan-perbaikan dalam melaksanakan tugas agar dapat menunjang keberhasilan dan meningkatkan mutu sekolah.[7]

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa bentuk penilaian dari pelaksanaan tata usaha sekolah berupa perbaikan dan pembaruan terkait pembagian tugasnya, dilakukan agar dapat memberikan peningkatan pelayanan, kemudian dapat menunjang keberhasilan dan meningkatkan mutu sekolah. Dapat disimpulkan bahwa terdapat suatu proses dalam melaksanakan administrasi sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta. Proses itu terdiri dari beberapa tahapan mulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap penilaian, hal ini dilakukan agar dapat menunjang keberhasilan pembelajaran di sekolah UPT SMP Negeri 3 Baebunta dan sebagai proses untuk meningkatkan mutu pendidikan disekolah tersebut. Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa perbaikan dan pembaruan akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan sekolah, hal ini merupakan penilaian dari hasil kerja tenaga administrasi di sekolah.

[7] Murdin, *Kepala Tata Usaha*, Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

b. SOP Pelayanan Administrasi

Tabel 4.6 SOP Pengelolaan Legalisasi Ijazah dan SKHU

No.	Kegiatan	Mutu Baku			Ket
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon datang membawa berkas fotocopy Ijazah/ SKHU disertai Ijazah/ SKHU yang asli.	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya.	5 Menit	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya.	
2.	Kasubag TU mengecek kembali keabsahan Ijazah/ SKHU yang akan dilegalisasi	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya. ATK	10 Menit	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya.	
3.	Pemohon mengisi buku legalisasi	Buku legalisasi	5 Menit	Buku legelisasi telah diisi	
4.	Menandatangani Berkas	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya.	5 Menit	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya.	
5.	Menstempel Berkas	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya.	5 Menit	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya.	
6.	Menerima berkas yang telah dilegalisasi dan menandatangani bukti pengambilan pada buku legalisasi	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya telah dilegalisasi, ATK.	5 Menit	Bukti pengambilan telah ditandatangani.	
7.	Mengarsipkan Berkas	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya telah dilegalisasi, ATK.	5 Menit	Fotocopy Ijazah/ SKHU sesuai dengan aslinya yang telah dilegalisir siap untuk diarsipkan.	

Sumber: Tata Usaha UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Tabel 4.7 SOP Pelaksanaan Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ STTB dan SKHU yang Hilang/ Rusak

No.	Kegiatan	Mutu Baku			Ket
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melaporkan Ijazah/ STTB/ SKHU telah hilang.	Buku Pelayanan, ATK.	5 Menit	Buku Pelayanan	
2.	Kasubag TU menindaklanjuti dengan memberikan syarat pembuatan surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB/ SKHU yang hilang.	Buku penanganan pengaduan/ pelayanan	10 Menit	Buku Pelayanan	
3.	Menyerahkan syarat lengkap sesuai yang telah diminta kasubag TU	Berkas permohonan, ATK	5 Menit	Berkas permohonan sebagai syarat	
4.	Membuat surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB/ SKHU sesuai peraturan yang berlaku (2 rangkap).	ATK, komputer, printer.	15 Menit	Draft surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB/ SKHU yang hilang.	
5.	Menandatangani surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB dan SKHU yang telah dibubuhi materai	ATK	10 Menit	Surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB/ SKHU sesuai Permendikbud No. 29 Tahun 2014	
6.	Menstempel surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB dan SKHU	Surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB/ SKHU sesuai Permendikbud No. 29 Tahun 2014	5 Menit	Surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB/ SKHU sesuai Permendikbud No. 29 Tahun 2014	

7.	Menyerahkan surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB/ SKHU kepada pemohon (1 lembar)	Buku bukti pengambilan, ATK	5 Menit	Buku bukti pengambilan
8.	Mengarsipkan surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB/ SKHU (1 lembar)	Arsip surat keterangan engganti Ijazah/ STTB/ SKHU sesuai Permendikbud No. 29 Tahun 2014	5 Menit	Arsip surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB/ SKHU sesuai Permendikbud No. 29 Tahun 2014

Sumber: Tata Usaha UPT SMP Negeri 3 Baebunta

6. Bentuk-Bentuk Layanan Administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta

a). Administrasi Kurikulum

Administrasi kurikulum yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, yaitu: membuat laporan bulanan, menyusun tata tertib dan membuat jurnal mengajar, membuat perangkat pembelajaran, membuat perangkat penilaian, dan membentuk tim kurikulum merdeka.

b). Administrasi Kesiswaan

Administrasi kesiswaan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, yaitu: mencatat siswa mulai dari masuk sampai keluar atau lulus dari sekolah, membuat data siswa dan juga pencatatan siswa pada buku induk sekolah. Administrasi kesiswaan yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta adalah memproses siswa masuk sampai keluar mulai dari pendaftaran, membuat nomor induk siswa, membuat klapper siswa,

membuat surat mutasi siswa, menangani bantuan PIP (Program Indonesia Pintar), melayani siswa untuk pengambilan ijazah, dan pencatatan daftar peserta UN (Ujian Nasional) kemudian dinyatakan lulus/ keluar dari sekolah.

c). Administrasi Kepegawaian

Administrasi kepegawaian yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, yaitu: membuat absen guru dan merekap, membuat buku induk pegawai, membuat laporan kinerja guru, membuat SK guru/ staf non PNS, membuat absen staf dan merekap, membuat jadwal piket guru, membuat jadwal piket staf, dan membuat SK pembagian tugas, melayani orang tua siswa, dan melayani stempel rapor.

d). Administrasi Keuangan

Administrasi keuangan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, yaitu: pengelolaan keuangan sekolah mulai dari penyusunan anggaran, pembukuan dari penerimaan dan pengeluaran uang sekolah, menyusun RKAS (Rencana Kegiatan Anggaran Sekolah), dan menginput ARKAS (Aplikasi Rencana Kegiatan Anggaran Sekolah).

e). Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Administrasi persuratan dan pengarsipan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, yaitu: pencatatan surat masuk dan keluar, menyampaikan undangan atau edaran kepada guru

dan pegawai, pengarsipan surat, membuat penomoran surat, dan membuat surat-surat sekolah lainnya.

f). Administrasi Sarana dan Prasarana

Administrasi sarana dan prasarana yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, yaitu: melaksanakan perencanaan, pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, pemeliharaan, penghapusan, dan pengawasan sarana dan prasarana sekolah.

g). Administrasi Hubungan Sekolah dan Masyarakat

Administrasi hubungan sekolah dan masyarakat yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, yaitu: melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan orang tua/ wali siswa, dan wali kelas. Kinerja tenaga administrasi hubungan sekolah dan masyarakat meliputi kegiatan membuat dan mengedarkan surat kepada pihak luar sekolah dan pihak yang berkepentingan seperti dinas pendidikan, dan orang tua siswa atau wali siswa, membuat surat untuk siswa yang bermasalah, dan mengunjungi langsung siswa yang bermasalah dikediamannya.

h). Administrasi Layanan Khusus

Administrasi layanan khusus yang ada di sekolah UPT SMP Negeri 3 Baebunta, meliputi: operator dapodik, operator umum, *cleaning servis*, dan satpam sekolah.

Pelayanan tata usaha di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dalam memberikan pelayanan tentu saja harus memiliki tenaga tata usaha yang handal di bidangnya.

Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha harus tepat dan mampu meyakinkan customernya tanpa terjadi kesalahan yang berulang atau mengecewakan customer. Sebagaimana yang di katakan oleh kepala sekolah tentang pelayanan tenaga tata usaha sekolah:

> Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha sekolah sudah dikatakan baik, dikarenakan setiap tahunnya tentu ada perbaikan kinerja tenaga tata usaha sekolah sehingga tugas dan pelayanan yang dilakukan selalu memberikan dampak yang baik bagi pekerjaan mereka, dengan hal itu pula dapat menunjukkan adanya peningkatan terhadap hasil kerja mereka.[8]

Pelayanan yang semakin meningkat memberikan kepuasan tersendiri kepada tenaga tata usaha sekolah dan memberikan dampak yang baik pula kepada yang dilayaninya. Tenaga tata usaha sekolah juga sangat memperhatikan dan mementingkan pekerjaannya, ini terbukti dari hasil wawancara oleh salah satu guru di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

> Pelayanan dari tenaga tata usaha di sekolah ini sangat bagus dan sangat memuaskan, karena walaupun hari libur tenaga tata usaha sekolah itu tetap siap untuk melaksanakan tugasnya.[9]

Selain memberikan kepuasan dari pelayanan oleh tenaga tata usaha sekolah mereka juga mampu memenuhi harapan dari para customer termasuk dalam proses pembelajaran. Pelayanan tenaga administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dalam menanggapi maupun merespon siswa ketika siswa memiliki keperluan kepada tata usaha dalam urusan administrasi sekolah. Pelayanan ini dilakukan untuk menanggapi kebutuhan siswa dalam meminta sesuatu yang dibutuhkan

[8] Abdullah, *Kepala Sekolah*, Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

[9] Hatika, *Guru*, Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

dengan cepat sehingga siswa dan customer lainnya tidak perlu menunggu terlalu lama. Menurut kepala sekolah

> Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha dilakukan secara normal, yaitu tidak cepat, tidak lambat juga, intinya dapat menyelesaikan tugasnya tepat pada waktunya.[10]

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta sudah tergolong cepat karena dapat memberikan pelayanan secara tepat waktu.

B. Analisis Data

1. Gambaran Layanan Administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta

a. Proses Pelaksanaan Administrasi

Administrasi dalam pengertian yang sempit yaitu kegiatan ketatausahaan yang intinya adalah kegiatan rutin catat-mencacatat, mendokumentasikan, kegiatan menyelenggarakan surat-menyurat dengan segala aspeknya serta mempersipkan laporan. Administrasi dalam pengertian secara luas adalah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu baik personil, spiritual maupun material yang berangkut paut dengan pencapaian tujuan pendidikan diintegrasikan, diorganisasi, dan dikoordinasi secara efektif, semua materi yang diperlukan dan yang telah ada dimanfaatkan secara efisien.[11] Berdasarkan pengertian-pengertian di atas penulis penyimpulkan bahwa administrasi dimaknai dengan pengelolaan, dimana pengelolaan tersebut sangat bergantung pada kerjasama antara individu

---

[10] Abdullah, *Kepala Sekolah,* Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

[11] Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan, Tinjauan Teori & Implementasi*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2019), 3.

sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengelolaan atau sering disebut dengan istilah manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari beberapa tahap, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan penilaian.

1. Perencanaan

Perencanaan berperan penting dalam hal memberikan petunjuk pada pelaksanaan administrasi pendidikan, menjadi acuan untuk memonitoring kemajuan dalam pelaksanaan program pendidikan. Tahap perencanaan yang dilakukan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta merupakan tahap pertama dalam melaksanakan administrasi di sekolah, yang mana tahap tersebut dilakukan dengan mengadakan rapat untuk membahas tentang pembagian tugas, maka dapat disimpulkan bahwa sebelum melaksanakan pekerjaan, setiap tenaga tata usaha sekolah harus mengetahui terlebih dahulu tugas-tugas yang harus dikerjakan, dengan demikian maka dilaksanakanlah rapat.

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan suatu kegiatan harus dapat membuat program kegiatan terlebih dahulu agar tujuan yang diinginkan suatu organisasi dapat tercapai secara efektif.

2. Pengorganisasian

Tahap pengorganisasian yang dilakukan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta yaitu untuk membagi dan menguraikan tugas administrasi kepada setiap staf administrasi di sekolah, pembagian tugas kepada tenaga tata usaha sekolah dilakukan dengan melihat potensi-potensi yang dimiliki oleh setiap staf tata usaha

sekolah. Hal tersebut tentu dilalukan agar dapat menjadikan pelaksanaan pelayanan tata usaha sekolah menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan teori bahwa fungsi administrasi yaitu pengorganisasian berarti upaya membina dan memapankan hubungan antara kegiatan dan faktor fisik yang harus dilakukan dan diperlukan.

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa tahap pelaksanaan pengorganisasian di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dilakukan dengan membagi tugas kepada setiap tenaga tata usaha sekolah dengan melihat potensi-potensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah tersebut.

3. Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yang dilakukan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta merupakan tahap implementasi dari tahap-tahap sebelumnya untuk melihat bagaimana keberhasilan dari apa yang telah direncanakan dengan harapan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. diperlukannya tanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan, dan seriap tenaga tata usaha sekolah harus melaksanakannya dengan bersungguh-sungguh. Sebab telah disimpulkan bahwa setiap tenaga tata usaha telah memahami tugas-tugas mereka. Hal tersebut diharapkan dapat menunjang proses belajar mengajar yang baik.

4. Penilaian

Penilain dilakukan untuk melihat hasil kerja dari suatu kelompok, apakah hasil tersebut sudah sesuai dengan target yang diinginkan. Bentuk penilaian yang dilakukan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta yaitu melakukan perbaikan atau

pembaruan baik dalam membagi tugas-tugas tambahan maupun penambahan jumlah tenaga tata usaha sekolah. Hal tersebut sesuai dengan teori bahwa penilaian berarti monitoring kegiatan, untuk menetapkan apakah satuan-satuan organisasi telah berjalan secara efektif dalam mencapai tujuan, jika belum tercapai dapat dilakukan perbaikan.

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa bentuk penilaian dari pelaksanaan tata usaha sekolah berupa perbaikan dan pembaruan terkait pembagian tugasnya, dilakukan agar dapat memberikan peningkatan pelayanan, kemudian dapat menunjang keberhasilan dan meningkatkan mutu sekolah.

b. SOP Pelayanan Administrasi

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah menyebabkan urusan yang terkait dengan pelayanan administrasi sekolah dapat berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu yang memegang peran penting dalam proses pelayanan administrasi. Prosedur yang dimaksud ialah agar pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi di sekolah dapat berjalan secara teratur, efektif dan efisien sehingga terjadi keseragaman terhadap satu pekerjaan. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah UPT SMP Negeri 3 Baebunta tentu saja harus dirasakan oleh customernya, yaitu pelayanan yang tidak berbelit-belit, penyelesaiannya tepat waktu, biaya dan persyaratan yang jelas, bahkan tenaga administrasi yang bersikap ramah ketika melayani customernya. Hasil temuan peneliti mengenai SOP pelayanan

administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, kemudian kelengkapan yang sudah ditentukan, dan waktu pengerjaan yang cepat.

2. Bentuk-Bentuk Layanan Administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Bentuk-bentuk administrasi yang dilakukan oleh tenaga administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta mulai dari Administrasi kurikulum yaitu: membuat laporan bulanan sampai dengan pembentukan tim kurikulum merdeka, kemudian administrasi kesiswaan yaitu: pencatatan siswa masuk sampai keluar, administrasi kepegawaian yaitu: membuat absen guru sampai dengan pelayanan stempel rapor, administrasi keuangan yaitu: pengelolaan keuangan sekolah, administrasi persuratan dan pengarsipan yaitu: pencatatan surat sampai pengarsipan surat, administrasi sarana dan prasarana yaitu: melaksanakan perencanaan sampai dengan pengawasan sarana dan prasarana sekolah, administrasi hubungan masyarakat dan sekolah yaitu: melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan orang tua/ wali siswa, dan administrasi layanan khusus meliputi: operator sekolah hingga satpam sekolah. Dilaksanakan dengan tujuan untuk melancarkan proses pelaksanaan pendidikan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, hal tersebut sesuai dengan teori bahwa administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan berencana dan sistematis yang melibatkan dan mengikutsertakan sumber-sumber potensi yang ada dan sesuai baik sarana dan prasarana maupun manusia dalam mencapai tujuan pendidikan secara

lebih efektif dan efesien.[12] Hasil wawancara dalam penelitian ini mengatakan bahwa:

> Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha sekolah sudah dikatakan baik, dikarenakan setiap tahunnya tentu ada perbaikan kinerja tenaga tata usaha sekolah sehingga tugas dan pelayanan yang dilakukan selalu memberikan dampak yang baik bagi pekerjaan mereka, dengan hal itu pula dapat menunjukkan adanya peningkatan terhadap hasil kerja mereka.[13]

Hasil wawancara oleh salah satu guru di UPT SMP Negeri 3 Baebunta mengatakan bahwa:

> Pelayanan dari tenaga tata usaha di sekolah ini sangat bagus dan sangat memuaskan, karena walaupun hari libur tenaga tata usaha sekolah itu tetap siap untuk melaksanakan tugasnya.[14]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa selain memberikan kepuasan dari pelayanan oleh tenaga tata usaha sekolah mereka juga mampu memenuhi harapan dari para customer. Kemudian Menurut kepala sekolah

> Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha dilakukan secara normal, yaitu tidak cepat, tidak lambat juga, intinya dapat menyelesaikan tugasnya tepat pada waktunya.[15]

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha sekolah di UPT SMP Negeri 3 Baebunta sudah tergolong cepat karena dapat memberikan pelayanan secara tepat waktu.

---

[12] Abdurrahman, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), 7-8.

[13] Abdullah, *Kepala Sekolah*, Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

[14] Hatika, *Guru*, Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

[15] Abdullah, *Kepala Sekolah*, Wawancara Pada Tanggal 22 Maret 2022.

Berdasarkan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu administrasi layanan khusus pada layanan pengelolaan legalisasi Ijazah dan SKHU dan pelaksanaan pembuatan surat keterangan pengganti Ijazah/ STTB dan SKHU yang hilang/ rusak. Berdasarkan prinsip-prinsip mutu pendidikan atau *total quality management* menunjukkan bahwa administrasi layanan khusus di UPT SMP Negeri 3 Baebunta sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip TQM.

Kebutuhan pelanggan telah dipenuhi dengan baik dalam aspek ketepatan waktu sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala sekolah yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha dilakukan secara normal, yaitu tidak cepat, tidak lambat juga, intinya dapat menyelesaikan tugasnya tepat pada waktunya. Kemudian tenaga administrasi diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan sesuai dengan hasil wawancara bahwa dalam pelaksanaan administrasi dilakukan dengan mengadakan rapat yang bertujuan untuk membahas segala rencana maupun perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan administrasi sekolah. Kemudian hasil yang dikeluarkan oleh tenaga administrasi sekolah sudah sesuai dengan faktanya sesuai dengan SOP pada layanan yang telah diberikan. Kemudian perbaikan yang berkesinambungan, hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala sekolah yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha sekolah sudah dikatakan baik, dikarenakan setiap tahunnya dilakukan perbaikan kinerja tenaga tata usaha sekolah sehingga tugas dan pelayanan yang dilakukan selalu memberikan dampak yang baik bagi pekerjaan mereka, tentu hal tersebut merupakan perbaikan yang berkesinambungan dalam melaksanakan administrasi sekolah.

Disimpulkan bahwa bentuk pelaksanaan administrasi di sekolah UPT SMP Negeri 3 Baebunta dilaksanakan agar tersusun suatu sistem pengelolaan komponen instrumental proses pendidikan, yang terdiri dari komponen siswa, guru, pegawai, sarana dan prasarana, pembiayaan, kurikulum, tata laksana dan hubungan masyarakat guna menjamin terlaksananya proses pendidikan di sekolah yang relevan, efektif dan efisien yang menunjang tercapainya tujuan pendidikan di sekolah.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan penelitian yang telah dilakukan. Adapun persamaan antara penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang administrasi pendidikan yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai layanan administrasi pendidikan, kemudian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada objek kajiannya, penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah dilaksanakan di SMP Negeri 8 Kota Jambi, penelitian yang dilakukan oleh Kholipatun dan Isnaini Rodiyah dilaksanakan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, penelitian yang dilakukan oleh Susi Susanti, Risma Niswaty, dan Jamaluddin dilaksanakan di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar, dan peneliti melaksanakan penelitian di UPT SMP Negeri 3 Baebunta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang telah dikaji, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dilakukan dengan menggunakan fungsi manajemen, dimana terdapat beberapa tahapan mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan penilaian.
2. Dari hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa ada beberapa bentuk-bentuk layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta, yaitu: administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi hubungan masyarakat dan sekolah, dan administrasi layanan khusus.
3. Berdasarkan pelayanan yang telah dibatasi dalam penelitian ini dilihat dari prinsip-prinsip mutu pendidikan atau *total quality management* menunjukkan bahwa administrasi layanan khusus di UPT SMP Negeri 3 Baebunta sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip TQM.

B. Saran

1. UPT SMP Negeri 3 Baebunta diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan memberikan perhatian yang lebih baik lagi kepada setiap siswa maupun pengunjung di sekolah tersebut.

2. UPT SMP Negeri 3 Baebunta diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasana pelayanannya.

3. UPT SMP Negeri 3 Baebunta diharapkan lebih meningkatkan kedisiplinan dalam melaksanakan administrasi sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman.*Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran.*Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.

Al Idrus, Salim. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pembelian.* Malang: Media Nusa Creative, 2019.

Ananda, Rusdi. *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan.* Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2018.

Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.

Aprianto, Iwan, Muhammad Roihan Alhaddad, Hairul Fauzi, Maisarah Gusvita, Sahroni, Fitri Nasution, Ahmad Sopian. *Manajemen Peserta Didik.* Tulung: Penerbit Lakeisha, 2020.

Ariyani, Rika. "Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam". *An-Nahdhah.* Vol. 11, No. 1 (Januari 2017), 4. https://osf.io/457fz/download.

Asmani Jamal, Ma'mur. *Administrasi Pendidikan.* Jogjakarta: Diva Press, 2011.

Daryanto, H.M. *Adinistrasi Pendidikan.* Jakarta: Rineka Cipta, 2005.

Duryat, Masduki, and Jamali Sahrodi.*Manajemen Pendidikan Antikorupsi*. Yogyakarta: K-Media, 2016.

Dwimawnti, Ida Hayu. "Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)." *dialogue JIAKP. Vol 1,* no. 1 (Januari, 2004): 113. http://doc pak.undip.ac.id/4137/1/kualitas%20pelayanan%20publik%20%28salah%20satu%20parameter%20keberhasilan%20otonomi%20daerah%29.pdf.

Engkoswara.*Dasar-dasar Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Proyek Pengembangan LPTK, 1987.

Firmansyah, Farid, and Rudy Haryanto.*Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan kepuasan & Loyalitas Pelanggan.* Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019.

Fitrah,Muh., and Luthfiyah.*Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak, 2017.

http://repo.uiinsatu.ac.id/20761/5//BAB%20II.pdf

https://khairpedia.blogspot.com/2020/02/11-tupoksi-tugas-pokok-fungsi.html.

Kementrian Agama RI. *Al- Qur'an dan Terjemahnya*. Depok: Al-Huda Kelompok Gema Insan, 2015.

Kepmendiknas tentang standar pelayanan minimal (SPM) bidang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) 129a/U/2004.

Kholipatun and Isnaini Rodiyah. "Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo."*JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 2,* No. 2 (September, 2014): 177. http://ojs.umsida.ac.id/index.php/jkmp/article/download/437/379.

Kurniasih, Dedeh. *Kepuasan Konsume.* Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021.

Lestari Uriptiningsih, Ana. *Mengenal Administrasi Pendidikan.* Pekalongan: PT Nasya Expanding Manajement, 2021.

Mahmud, Hilal. *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif).* Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2015.

Mamik.*Metodologi Kualitatif.* Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.

Marmoah, Sri. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek.*Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Marmoah, Sri. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek.*Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016.

Muspawi, Mohamad and Hafizahtul Robi'ah. "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan." *(JMSP) Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Vol 4*, no. 3 (Juli, 2020): 234. http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/download/12403/6186.

Nasution., *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.

Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan.* Jakarta: Gunung Agung, 1997.

Nizamuddin, Khairul Azan, Khairul Anwar, Muhammad Ashoer, Aisyah Nuramini, Irlina Dewi, Mizan Abrory, Putri Hana Pebriana, Jafar Basalamah and Sumianto. *Metode Penelitian Kajian Teoritis Dan Praktis Bagi Mahasiswa.* Riau: DOTPLUS Publisher.

Nurdianti, Yanti. "Perpektif Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan." *Yume: Journal Of Management,* no. 1 (Juni, 2020): 4.

https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/545/298.

Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontenporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Purba, Sukarman, Pratiwi Bernadetta Purba, Arin Tentrem Mawati Zainil Imron, Sri Rezeki Fransiska Purba, Bonaraja Purba Karwanto, Dewi Suryani Purba, and Dina Chamidah. *Administrasi Supervisi Pendidikan.* Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.

Purwanto, Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan.*Jakarta: Nesco, 1974.

Qurtubi, Ahmad. *Administrasi Pendidikan, Tinjauan Teori & Implementasi*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2019.

Rinala, I Nyoman, I Made Yudana, and I Nyoman Natajaya. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali." *e-Jurnal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*,(2013): 2.https://ejournalpasca.undiksha.ac.id/index.php/jurnal_ap/article/viewFile/916/666.

Sagala, Syaiful. *Memahami Organisasi Pendidikan Budaya dan Reinventing, Organisasi Pendidika.*Jakarta: Kencana, 2016.

Sallis, Edward. *Total Quality Manajement In Education, Terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi.* Jogyakarta: IRCiSoD, 2006.

Shahih Muslim Abu Husain Muslim Bin Hajjaj Alqusyairi Annaishaburi *Kitab Kepemimpinan* Jus 2 Darul Fikri/ Bairut Libanin

Siyoto, Sandu, and Ali Sodi.*Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

S, Said, Rudi S, Fakhri K, and Haedar A. "Pelayanan Fungsi Administrasi Kantor." *Administrare. Vol. 1,* no. 1 (2014): 22. https://core.ac.uk/download/pdf/160497369.pdf.

Suryana, Edeng. *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran.* Yokyakarta: Deepublish, 2015.

Susanti, Susi, Risma Niswaty, and Jamaluddin."Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar."*Jurnal Office, vol. 2 No. 1* (2016): 19-20. https://ojs.unm.ac.id/jo/article/viewFile/6821/3902.

Sujarweni, V. Wiratna,. *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.

Syafaruddin.*Ilmu Pendidikan Islam Melijit Potensi Umat*.Jakarta: Hijri Pustaka Utama, 2017.

Umar, Khaerul. *Manajemen perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi).* Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.

Umrati and Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jeffray, 2020.

Wardan, Khusnul. *Guru Sebagai Profesi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Edisi 3, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010.

Yamin, Martinis. *Paradigma Baru Pembelajaran.* Jakarta: Referensi, 2013.

Yusuf, Muri.*Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*.1 edition.Jakarta: Kencana, 2017.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

No.	Variabel Instrumen	Indikator
1.	Gambaran layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta	1. Siapa yang bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi di sekolah? 2. Berapa jumlah tenaga administrasi di sekolah? 3. Apa saja tugas yang ada di dalam pelayanan administrasi sekolah 4. Bagaimana pembagian tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pelayanan administrasi? 5. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan tugas administrasi? 6. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan administrasi?
2.	Kualitas layanan administrasi di UPT SMP Negeri 3 Baebunta	1. Apakah cara berkomunikasi atau penyampaian informasi oleh tenaga administrasi sudah dapat dikatakan baik? 2. Apakah cara berkomunikasi atau penyampaian informasi oleh tenaga administrasi sudah dapat dikatakan cepat? 3. Apakah peralatan yang digunakan oleh tenaga administrasi sudah memadai? 4. Apakah tenaga administrasi di sekolah sudah dapat diandalkan? 5. Apakah tenaga administrasi di sekolah menyediakan layanan yang cepat dan bertanggung jawab? 6. Apakah tenaga administrasi di sekolah memberikan layanan yang sopan? 7. Apakah tenaga administrasi di sekolah disiplin dalam mengerjakan tugasnya? 8. Apakah tenaga administrasi di sekolah memberikan perhatian/ kepedulian terhadap yang dilayani?

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)

Jalan Simpurusiang Kantor Gabungan Dinas No.27 Telp/Fax 0473-21536 Kode Pos 92961 Masamba

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 19190/01433/SKP/DPMPTSP/III/2022

Membaca : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an. Winayanti beserta lampirannya.

Menimbang : Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara 070/099/III/Bakesbangpol/2022

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
6. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :

Nama : Winayanti
Nomor Telepon : 82346512910
Alamat : Dsn. Kalamboa
Sekolah / Instansi : Institut Agama Islam Negeri Palopo
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta
Lokasi Penelitian : UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Dengan ketentuan sebagai berikut :
1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 2022-03-15 s/d 2022-04-15.
2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
3. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan batal dengan sendirinya jika bertentangan dengan tujuan dan/atau ketentuan berlaku.

Diterbitkan di : Masamba
Pada Tanggal : 14 Maret 2022
KEPALA DINAS

Ditanda tangani secara elektronik oleh: Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Luwu Utara Ahmad Jani, ST
15/03/2022 09:57:08

AHMAD JANI, ST
NIP : 196604151998031007

Retribusi : Rp. 0,00
No. Seri :
Disampaikan kepada :
1. Lembar Pertama yang bersangkutan;
2. Lembar Kedua Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

DPMPTSP
www.dpmptsp.luwuutara.go.id

Lampiran 3 Dokumentasi

UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Wawancara Bersama Kepala Sekolah

Wawancara Bersama Kepala Tata Usaha

Wawancara Bersama

Siswa UPT SMP Negeri 3 Baebunta

Peneliti

RIWAYAT HIDUP

Winayanti, lahir di Kalamboa pada tanggal 28 Juli 2000. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Agus dan ibu Hj. Nur Alam. Saat ini penulis bertempat tinggal di desa Salulemo kecamatan Baebunta kabupaten Luwu Utara. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di Taman Kanak-Kanak Aisyiyah Bustanul Athfal dan selesai pada tahun 2006. Kemudian Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 038 Salulemo, di tahun yang sama pula penulis menempuh pendidikan di UPT SMP Negeri 3 Baebunta dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di UPT SMA Negeri 1 Luwu Utara. Setelah lulus pada jenjang SMA pada tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di Palopo tepatnya di kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan mengambil jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Penulis juga pernah menjabat menjadi pengurus Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Priode 2020-2021 (HMPS MPI).

Contact person penulis: *winayanti49@gmail.com*