

**IMPLEMENTASI BUDAYA MUTU PADA LAYANAN
ADMINISTRASI PENDIDIKAN
DI SMA NEGERI 9 LUWU**

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*



IAIN PALOPO

Oleh

RISMAWATI
21 0206 0008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
TAHUN 2025**

**IMPLEMENTASI BUDAYA MUTU PADA LAYANAN
ADMINISTRASI PENDIDIKAN
DI SMA NEGERI 9 LUWU**

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*



IAIN PALOPO

Oleh

RISMAWATI
21 0206 0008

Pembimbing:

- 1. Dr. H. Alauddin, M. A.**
- 2. Firmansyah, S. Pd., M. Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rismawati
NIM : 21 0206 0008
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 dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 27 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Rismawati
NIM: 21 0206 0008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Implementasi Budaya Mutu Pada Layanan Administrasi Pendidikan Di SMA Negeri 9 Luwu yang ditulis oleh Rismawati Nomor Induk Mahasiswa 21 0206 0008, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 16 Juli 2025 bertepatan dengan 20 Muharram 1447 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Palopo, 21 Juli 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|-------------------------------------|---------------|--|
| 1. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd. I. | Penguji I | () |
| 3. Dwi Risky Arifanti, S.Pd., M.Pd. | Penguji II | () |
| 4. Dr. H. Alauddin, M. A. | Pembimbing I | () |
| 5. Firmansyah, S. Pd., M. Pd. | Pembimbing II | () |

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo
Dekan FTIK IAIN Palopo



Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.
NIP 19670516 200003 1 002

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam



Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.
NIP 19860601 201903 1 006

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ

وَالْمُرْسَلِينَ، سَيِّدِنَا وَنَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ.

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. Tuhan yang Maha Pemurah dan Maha Pengasih. Yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Implementasi Budaya Mutu Pada Layanan Administrasi Pendidikan Di SMA Negeri 9 Luwu” setelah melalui proses yang panjang. Selawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Nabi Muhammad saw, kepada keluarga, sahabat dan seluruh pengikut beliau hingga akhir hayat.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd.) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, arahan 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 kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I Bidang Akademik dan pengembangan Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd. Wakil Rektor II Bidang Adminitrasi Umum Dr. Masruddin M. Hum. dan Wakil Rektor III

Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Takdir Ishak Pagga, M. H., M. Kes.

2. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo, Wakil Dekan I Dr. Hj. Fauziah Zainuddin, M. Ag. Wakil Dekan II Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. serta Wakil Dekan III Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.
3. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo, Firmansyah, S.Pd., M.Pd. Sekertaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam serta seluruh staf prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. Dosen Penasehat Akademik.
5. Dr. H. Alauddin, M. A. dan Firmansyah, S. Pd., M. Pd. Pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan arahan serta bimbingan kepada peneliti dengan ikhlas dalam meyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Taqwa, S. Ag., M. Pd. I. dan Dwi Risky Arifanti, S. Pd., M. Pd. Penguji I dan II yang telah memberikan saran dan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Validator I Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. dan Dosen Alimuddin, S. Ud., M. Pd.I.
8. Zainuddin S, S. E., M. Ak. Kepala Unit Perpustakaan serta Pustakawan dan Pustakawati dalam lingkup IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

9. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi.
10. Bapak Drs. Syafaruddin Kadir, M. Pd. Selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 9 Luwu, beserta guru-guru dan staf, tidak penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan izin meneliti dan membantu penulis untuk mengumpulkan data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi.
11. Terkhusus Kepada orang tua penulis tercinta Bapak Mujahidin dan Ibu Misna, yang tercinta Bapak Mujahidin dan Ibu Misna, yang telah banyak berkorban dalam mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang sampai sekarang, yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat untuk putra-putrinya. Semoga Allah membalas semua pengorbanan kalian dengan hadiah Jannah-Nya.
12. Saudara penulis, Muh. Afid, yang selalu mendukung dan memenuhi kebutuhan penulis, terima kasih telah menjadi sandaran kedua penulis setelah kedua orang tua.
13. Teman seperjuangan penulis, Rina Karmila, Aryani, Wiwik Suriyanti, kelas MPI A dan kader KSEI SEA IAIN Palopo yang selalu membantu, saling memberikan dukungan, memberikan motivasi serta masukan untuk bisa mendapat gelar bersama.
14. Kepada penulis, Rismawati terima kasih yang paling tulus. Terima kasih telah memilih untuk tetap bertahan dan berjuang hingga titik ini. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi.

Terima kasih telah menyelesaikan skripsi ini sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan suatu pencapaian yang pantas dibanggakan untuk diri sendiri.

Palopo, 27 Mei 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a smaller 'A'.

Rismawati

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. *Konsonan*

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	š	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	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	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 vokal 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
أ	<i>Fathah</i>	a	a
إ	<i>Kasrah</i>	i	i
أ	<i>Dhammah</i>	u	u

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
أى	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan i

وَاوْ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan i
-------	-----------------------	----	---------

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هُوْلٌ : *hauḷa*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ.. اِ..	<i>Fathah dan Alif</i> atau <i>Ya'</i>	Ā	a dan garis di atas
يِ	<i>Kasrah dan Ya'</i>	Ī	i dan garis di atas
وُ	<i>Dammah dan Wau</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh: مَا تَ

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dhammah*, 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:

رَوْصَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (-ّ-), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan pengulangan huruf (konsonan ganda) yang di beri tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعَمُّ : *nu'ima*

عُدُّوْ : *'aduwwun*

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

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (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 diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

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

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *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:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

سَيِّئٌ : *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 lazim 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-Maṣlahah

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:

دِينُ اللَّهِ dīnullāh

بِاللَّهِ billāh

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

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī raḥmmatillāh*

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 lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīhi al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-maṣṣalah fī al- Tasyrī al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan 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 Muḥammad Ibn Rusyd, ditulis 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 Ḥāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt.	= <i>subḥānahū wa ta'ālā</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salām</i>
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	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	ix
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Deskripsi Teori.....	12
C. Kerangka Pikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Fokus Penelitian	35
C. Definisi Istilah.....	36
D. Desain Penelitian.....	36
E. Data dan Sumber Data	37
F. Instrumen Penelitian.....	38

G. Teknik Pengumpulan Data.....	38
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	39
I. Teknik Analisis Data.....	40
BAB VI DESKRIPSI DATA DAN ANALISIS DATA	42
A. Deskripsi Data.....	42
B. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP	78
A. Simpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. As- Saff/61:4	3
--	---

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian yang Relevan	11
Tabel 4.1. Guru SMA Negeri 9 Luwu Tahun 2025	45
Tabel 4.2. Tenaga Kependidikan SMA Negeri 9 Luwu.....	46
Tabel 4.3. Jumlah Peserta Didik SMA Negeri 9 Luwu.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	34
Gambar 4.1. Struktur Organisasi SMA Negeri 9 Luwu.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

Lampiran 3. Lembar Validasi Pedoman Wawancara

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Wawancara

Lampiran 6. Kode Etik Guru dan Tata Tertib Sekolah

Lampiran 5. Tugas Pengelola Sekolah

Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Meneliti

Lampiran 8. Riwayat Hidup

ABSTRAK

Rismawati, 2025. “Implementasi Budaya Mutu pada Layanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Alauddin dan Firmansyah.

Fokus utama penelitian ini adalah implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui budaya mutu di SMA Negeri 9 Luwu; (2) mengetahui layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu; dan (3) mengetahui dampak implementasi budaya mutu pada layanan administrasi di SMA Negeri 9 Luwu. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis dan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Pegawai Tata Usaha, Guru, dan Siswa. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) budaya mutu yang diimplementasikan di SMA Negeri 9 Luwu mencakup nilai-nilai organisasi seperti kejujuran, kedisiplinan, keadilan, kerja sama, dan profesionalisme. Etika tercermin dalam penegakan kode etik kerja; keyakinan terlihat dalam komitmen menanamkan nilai-nilai moral; serta norma perilaku ditunjukkan melalui tata tertib sekolah; (2) layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu mencakup aspek *reliability* (keandalan) dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, *assurance* (jaminan) melalui pengembangan sumber daya manusia dan evaluasi, *tangible* (berwujud) dalam pemeliharaan sarana dan prasarana, *empathy* (empati) melalui usaha aktif mendengarkan, memahami, dan merespons dengan sopan, serta *responsiveness* (ketanggapan) dalam memberikan bantuan sesuai kebutuhan yang diajukan; (3) dampak implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan meliputi: peningkatan kerja sama yang ditunjukkan melalui tanggung jawab dan koordinasi antarstaf yang baik; peningkatan profesionalisme melalui terciptanya lingkungan yang positif, hubungan interpersonal yang harmonis, serta kesadaran dalam meningkatkan produktivitas kerja; dan aspek perbaikan berkelanjutan yang terlihat dari ketelitian dalam bekerja, penguatan budaya kualitas, serta upaya perbaikan yang terus dilakukan secara konsisten.

Kata Kunci: Budaya Mutu, Layanan Administrasi

Diverifikasi oleh UPB

ABSTRACT

Rismawati, 2025. *“The Implementation of a Quality Culture in Enhancing Educational Administrative Services at SMA Negeri 9 Luwu”*. Thesis, Islamic Educational Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Supervised by Alauddin and Firmansyah.

The primary focus of this research is the implementation of a quality culture in educational administrative services at SMA Negeri 9 Luwu. This study aims to: (1) identify the quality culture practiced at SMA Negeri 9 Luwu; (2) examine the educational administrative services at the school; and (3) analyze the impact of quality culture implementation on administrative services. This research employs a qualitative method with a phenomenological and descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The research subjects consist of the principal, administrative staff, teachers, and students. Data were obtained through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that: (1) The quality culture implemented at SMA Negeri 9 Luwu includes organizational values such as honesty, discipline, fairness, cooperation, and professionalism. Ethical values are reflected in the enforcement of a work code of ethics; beliefs are evident in the commitment to instill moral values; and behavioral norms are demonstrated through the enforcement of school rules. (2) Educational administrative services at SMA Negeri 9 Luwu encompass several aspects: *reliability*, demonstrated by fast and accurate service delivery; *assurance*, seen in human resource development and evaluation; *tangibles*, reflected in the maintenance of facilities and infrastructure; *empathy*, through active listening, understanding, and courteous responses; and *responsiveness*, through timely assistance based on identified needs. (3) The impact of quality culture implementation on educational administrative services includes: improved teamwork, shown through responsible and coordinated efforts among staff; enhanced professionalism, evident in a positive environment, strong interpersonal relationships, and awareness of performance productivity; and continuous improvement, marked by work accuracy, the development of a quality-focused culture, and consistent efforts toward betterment.

Keywords: Quality Culture, Administrative Services

Verified by UPB

المخلص

رسمواتي، ٢٠٢٥. "تطبيق ثقافة الجودة في تحسين الخدمات الإدارية التعليمية في المدرسة الثانوية الحكومية التاسعة لؤؤ". رسالة جامعية في برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية والعلوم التعليمية، الجامعة الإسلامية الحكومية فالوفو، تحت إشراف: علاء الدين وفرمانشية.

تركز هذه الدراسة على تطبيق ثقافة الجودة في الخدمات الإدارية التعليمية بالمدرسة الثانوية الحكومية التاسعة لؤؤ. وتهدف إلى: (١) التعرف على ثقافة الجودة في المدرسة، (٢) التعرف على واقع الخدمات الإدارية التعليمية فيها، (٣) معرفة أثر تطبيق ثقافة الجودة على الخدمات الإدارية التعليمية في المدرسة. تعتمد هذه الدراسة على المنهج النوعي، وبالخصوص منهج الظواهر والوصف. وقد استُخدمت في جمع البيانات ثلاث أدوات هي: الملاحظة، المقابلة، والتوثيق. وشملت عينة الدراسة كلاً من: مدير المدرسة، وموظفي الإدارة، والمعلمين، والطلاب. وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي: (١) تتمثل ثقافة الجودة المطبقة في المدرسة في وجود منظومة من القيم التنظيمية كقيمة الصدق، والانضباط، والعدالة، والتعاون، والمهنية؛ وتنعكس الأخلاقيات من خلال الالتزام بمدونة السلوك الوظيفي، كما تظهر القنوات في التزام المدرسة بغرس القيم الأخلاقية، وتبرز المعايير السلوكية من خلال اللوائح والأنظمة المدرسية؛ (٢) إن الخدمات الإدارية التعليمية تتجلى في عدة أبعاد، منها: الاعتمادية التي تظهر في سرعة ودقة تقديم الخدمات، الضمان عبر تطوير الموارد البشرية والتقييم، المظاهر المادية من خلال صيانة البنية التحتية، التعاطف من خلال الإصغاء والتفهم والاستجابة المؤدبة، والتجاوب عبر تقديم الدعم المناسب حسب الحاجات المقدّمة؛ (٣) أما أثر تطبيق ثقافة الجودة فيتمثل في تعزيز التعاون من خلال ارتفاع مستوى المسؤولية والتنسيق بين أعضاء الفريق، وزيادة المهنية من خلال إيجاد بيئة إيجابية وعلاقات تفاعلية ووعي بأهمية تحسين الأداء، بالإضافة إلى بروز مبدأ التحسين المستمر عبر الدقة في العمل، وبناء ثقافة الجودة، والسعي المتواصل إلى التطوير.

الكلمات المفتاحية: ثقافة الجودة، الخدمات الإدارية

لغة التطوير وحدة ق بل من ال تحقق ت م

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu permasalahan dalam dunia pendidikan adalah masih rendahnya kualitas pendidikan. Faktor rendahnya kualitas pendidikan di Negara Indonesia adalah manajemen administrasi.¹ Layanan administrasi di sekolah menjadi komponen penting yang mendukung kelancaran proses pendidikan.² Kualitas layanan administrasi di sekolah menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan lembaga pendidikan. Pelayanan administrasi menjadi suatu permasalahan yang perlu mendapat perhatian dari seluruh sekolah, karena dalam suatu sekolah sistem dan pelayanan administrasi merupakan unsur yang bersentuhan langsung dengan siswa.³ Di sekolah menengah, layanan administrasi ini berperan dalam mendukung proses belajar mengajar serta memberikan kenyamanan bagi siswa, guru dan orang tua.

Dunia pendidikan untuk mengelola administrasi dibutuhkan kematangan dalam mengatur pola administrasi dan sesuai dengan pola yang lebih baik serta

¹ Agustiansyah, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Melalui Pendekatan Kelompok Kerja Guru di SDN 31 Nanga Tayap," *Jurnal Pembelajaran Prospektif*, 8, no. 1 (2023): 8, <https://doi.org/https://doi.org/10.26418/jpp.v8i1.64283>.

² Carver Sergiovanni, *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010).

³ Syaripa Aeni M R, "Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan Melalui Inovasi Manajemen Budaya Organisasi," *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 1, no. 2 (2021): 60, <https://doi.org/https://doi.org/10.62388/jpdp.v1i2.8>.

sesuai dengan aturan yang berlaku.⁴ Administrasi sekolah tentunya harus benar-benar menjadi perhatian bersama.⁵ Namun untuk mencapai tujuan tersebut bukan salah satu usaha yang sederhana tetapi, memerlukan pananganan yang melibatkan berbagai pihak yang terkait.⁶ Menimbang pentingnya administrasi sekolah salah satu aspek yang wajib ditimbang oleh unit administrasi sekolah adalah aspek fungsi pelayanan. Dalam hal ini mewujudkan pelayanan yang baik perlu menimbang kemampuan untuk memahami ekspektasi atau harapan siswa/orang tua/masyarakat terhadap pelayanan sekolah, kapasitas untuk merespon dan menindaklanjuti setiap umpan balik positif maupun negatif komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dalam setiap kesempatan dan keinginan untuk terus meningkatkan kapasitas pelayanan sekolah.⁷

Dari beberapa hasil penelitian menunjukkan terdapat tantangan dalam efisiensi dan efektivitas layanan administrasi bahwa kompetensi tenaga administrasi yang belum dimanfaatkan secara maksimal dan kurangnya tingkat disiplin tenaga kependidikan.⁸ Pemanfaatan teknologi informasi yang masih

⁴ Ilhamdani, Urgensi Tenaga Administrasi Sekolah, 18 September 2024, <https://disdik.jambiprov.go.id/tampil/blog/baca/653/urgensi-tenaga-administrasi-sekolah>, Akses Pada Tanggal 20 November 2024, Jam 05.29.

⁵ Sarmila Tasdin Tahrir, Alimuddin, Ikmal, "Tata Kelola Administrasi Pendidikan Madrasah Tsanawiyah," *Journal of Islamic Education Management* 9, no. 1 (2024): 171–78.

⁶ Andini Namira Putri, Firman Patawari, and Tasdin Tahrir, "Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri 2 Luwu," *Hikamatzu Journal Of Multidisiplin* 1, no. 2 (2024): 62–71.

⁷ Fatmawaty Ahmad, Layanan Administrasi Sebagai Wajah Sekolah, 22 Agustus 2022, <https://www.acehtrend.com/news/layanan-administrasi-sebagai-wajah-sekolah-index.html>, Akses Pada Tanggal 20 November 2024, Jam 05.40.

⁸ Kharisma Putri et al., "Sistem Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Komunikasi* 1, no. 1 (2024): 50.

kurang dimaksimalkan dalam kegiatan administrasi sekolah.⁹ Selain itu, pegawai administrasi belum memahami tanggungjawab mengurus tugas-tugas administrasi yang sudah diberikan.¹⁰ Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi yang baik agar dapat memenuhi harapan semua pemangku kepentingan. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan layanan administrasi melalui implementasi budaya mutu.

Al-Qur'an memberikan pembahasan tentang menjaga kinerja yang baik dalam sebuah organisasi, seperti dijelaskan dalam QS. As- Saff/61:4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُورٌ

Terjemahannya:

“Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang dijalan- Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangun yang tersusun kokoh.”¹¹

Penafsiran Ahmad Mustafa Al Maragi dalam Tafsir Al- Maragi menerangkan bahwa ayat tersebut menjelaskan bahwa sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang mengatur diri mereka bersaf-saf pada waktu perang sehingga, di antara mereka itu tidak ada lagi celah-celah seakan mereka adalah bangunan yang bagian-bagiannya terikat sehingga bagai satu potong bangunan yang dituang. Demikianlah umat-umat masa ini dipelihara dengan kedisiplinan

⁹ Neng Ismi Salma Zakiyah, “Peran Teknologi Informasi Dalam Administrasi Pendidikan Agama Islam,” *Journal of Islamic Studies* 3, no. 1 (2024): 79–88, <https://doi.org/10.61630/dijis.v3i1.41>.

¹⁰ Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, and Sulastris Sulastris, “Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah,” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4, no. 6 (2022): 9150, <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9823>.

¹¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta Selatan: Al Fatih Quran: PT Insan Media Pustaka, 2012), 551

dalam setiap pekerjaan, makan, tidur, olah raga dan pendidikan anak-anaknya, tanpa memusatkan satu pekerjaan di atas pekerjaan lain. Oleh karena itu, tidak terdapat kelelahan dan kesengajaan dalam pekerjaan dan tidak terdapat pula pengabaian.¹² Dijelaskan juga bahwa ketika masuk di dalam sebuah organisasi haruslah melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan ketentuan dan peraturan untuk mencapai tujuan ke arah yang lebih baik.

Budaya mutu adalah konsep yang mengedepankan komitmen terhadap kualitas di semua aspek organisasi termasuk pendidikan.¹³ Budaya mutu merupakan sistem nilai dari sebuah organisasi yang menghasilkan keadaan lingkungan yang kondusif dalam pembentukan perbaikan yang berkelanjutan dalam segi mutu. Dalam konteks pendidikan, penerapan budaya mutu dapat membantu menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi, kolaborasi, dan perbaikan berkelanjutan. Menurut Deming dalam Nasrul Amin dan Feri Siswanto, mutu harus menjadi fokus utama dalam setiap proses, termasuk pelayanan administrasi di sekolah.¹⁴ Budaya mutu bukan hanya sekedar moto, tetapi harus diinternalisasi dan diterapkan dalam setiap kegiatan.

Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pendidikan nasional harus menjamin pemerataan kesempatan pendidikan dan peningkatan mutu serta relevansi pendidikan untuk menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.¹⁵

¹² Ahmad Mustafa Al-Maragi, *Tafsir Al-Maragi*, Cet 2, (Semarang: Toha Putra, 1993), 130.

¹³ April Lidani, et. al, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, Cet 1, (Medan: Umsu Press, 2023), 32

¹⁴ Feri Siswanto Nasrul Amin, "Budaya Pendidikan, Budaya Organisasi Dan Budaya Mutu Lembaga Pendidikan Islam," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 101-104.

¹⁵ Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Penerapan budaya mutu dalam organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk peningkatan kinerja.¹⁶ Pengembangan budaya mutu membentuk suatu lingkungan organisasi yang memiliki sistem nilai, tradisi, dan aturan-aturan yang mendukung untuk mencapai perbaikan mutu secara terus menerus.¹⁷ Budaya mutu juga bisa berdampak pada efektivitas, loyalitas dan produktivitas warga lembaga selalu berkembang, terbangunnya komunikasi yang baik, dan kerja sama demi kemajuan bersama.¹⁸ Budaya mutu mampu terbentuk dengan adanya pembiasaan kinerja profesional dari seluruh pegawai di sekolah. Budaya mutu dapat meningkatkan capaian mutu secara komprehensif dalam prespektif sistem untuk memudahkan penyelenggaraan organisasi menjadi mandiri dalam perbaikan mutu secara berkelanjutan. Selain itu, dibutuhkan setiap komponen “*stakeholders*” pendidikan baik itu orang tua, masyarakat, dunia kerja, maupun pemerintah dalam peranan dan kapasitasnya masing-masing memiliki kepentingan terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.¹⁹ Budaya mutu dan layanan administrasi pendidikan memiliki hubungan yang saling mendukung dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan

¹⁶ Muhammad Afifi Rahman, “Evaluasi Penerapan Manajemen Pendidikan Berbasis Budaya Mutu Di SD Banjarpanji Kabupaten Sidoarjo,” *Indo-MathEduIntellectual Journal* 4, no. 2 (2023): 78–79, <https://doi.org/http://doi.org/10.54373/imeij.v4i2.131>.

¹⁷ Nasrul Amin, Fery Siswanto, and Lukman Hakim, “Membangun Budaya Mutu Yang Unggul Dalam Organisasi Lembaga Pendidikan Islam,” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 100, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jkip.v4i1.6374>.

¹⁸ Ari Dwi Widodo Siti Aminah, “Membangun Budaya Mutu Di Madrasah Unggul (Studi Kasus Di MAN 1 Jember Dan MA Unggulan Nurul Islam Jember),” *Jurnal Manajemen Pendidikan* 3, no. 1 (2019): 26, <https://doi.org/http://doi.org/10.32478/evaluasi.v3i1.199>.

¹⁹ Alamsyah Nurseha, “Budaya Mutu Dan Kinerja Profesional Dalam Pendidikan,” *Jurnal Pendidikan Islam Dan Budaya* 1, no. 1 (2021): 4-14.

bermutu bergantung bagaimana tata laksana, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.²⁰

Observasi awal di SMA Negeri 9 Luwu ditemukan bahwa budaya mutu yang diterapkan di sekolah tersebut seperti budaya disiplin, saling menghormati, budaya 5S (senyum, salam, sopan, sapa, santun), tolong menolong, literasi kitab suci, kerja sama yang baik guru, siswa dan staf, pengembangan profesional, kebersamaan.²¹ Budaya mutu yang dijalankan di SMA Negeri 9 Luwu ini sejalan dengan visi dan misi sekolah. Dalam hal layanan administrasi para pegawai sangat memperhatikan tugas-tugas yang diberikan seperti pengecekan berkas-berkas sekolah, penyimpanan berkas dengan baik dan juga kerjasama para pegawai yang mendukung kualitas layanan administrasi di sekolah.²² Tetapi masih terdapat masalah yang dihadapi dalam memberikan layanan administrasi seperti kurangnya kompetensi profesional, keterbatasan sumber daya yang berkualitas, kurangnya pelatihan dan pengembangan.

Berdasarkan paparan data tersebut menarik untuk diteliti dan perlu untuk dikaji secara mendalam dari sekolah tersebut untuk mengetahui bagaimana penelitian layanan administrasi dan kontribusi budaya mutu. Selain itu, perlu menemukan solusi yang tepat dalam layanan administrasi. Penelitian ini

²⁰ Fiarus Hefniy, Refi Najma, "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2019): 171, <https://doi.org/https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v3i1.517>.

²¹ Syafaruddin Kadir, Kepala Sekolah, Wawancara (Sekolah Menengah Atas 9 Luwu, 18 November 2024, Pukul 09.26).

²² Nurhayati, Staff Tata Usaha, Wawancara (Sekolah Menengah Atas 9 Luwu, 18 November 2024, Pukul 10.14)

bertujuan untuk melengkapinya keterbatasan penelitian sebelumnya yang hanya mengungkapkan budaya mutu sebagai sebuah konsep.

Berdasarkan fakta, argument, tujuan penelitian dan rumusan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “**Implementasi Budaya Mutu pada Layanan Administrasi Pendidikan Di SMA Negeri 9 Luwu**”.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, beberapa yang berpotensi untuk diteliti terkait budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan mencakup, peran, optimalisasi, serta implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan. Namun, dengan keterbatasan waktu, tenaga, dan materi maka peneliti membatasi penelitian hanya memfokuskan pada gambaran implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah budaya mutu yang diimplementasi di SMA Negeri 9 Luwu?
2. Bagaimanakah layanan administrasi di SMA Negeri 9 Luwu?
3. Apakah dampak implementasi budaya mutu pada layanan administrasi di SMA Negeri 9 Luwu?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui budaya mutu di SMA Negeri 9 Luwu
2. Untuk mengetahui layanan administrasi di SMA Negeri 9 Luwu
3. Untuk mengetahui dampak implementasi budaya mutu pada pelayanan administrasi di SMA Negeri 9 Luwu

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam berbagai disiplin ilmu, khususnya dalam kajian psikologi pendidikan, pendidikan islam dan pendidikan karakter.
 - b. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian mengenai pentingnya implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di sekolah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini akan dapat memberikan kontribusi bagi lembaga yang bersangkutan untuk rangka implementasi budaya mutu pada layanan administrasi.
 - b. Menjadi sumber informasi bagi peneliti lain dari semua pihak yang berkepentingan.
 - c. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi pengelola pendidikan pada layanan administrasi pendidikan.

3. Kegunaan Bagi Peneliti

- a. Menambah ilmu dan pengalaman penulis dalam implelementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan
- b. Menumbuhkan motivasi dalam keikutsertaan peneliti pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Ada sejumlah penelitian yang relevan menginspirasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian oleh B. Santoso, Baharudin dan Saipul, dengan judul "Pelaksanaan Tata Kelola Administrasi Data Kesiswaan di Madrasah Tsanawiyah Darul Jannah Muara Burnai II". Hasil penelitian menunjukkan indentifikasi tantangan dalam pengumpulan data yang dapat memengaruhi pengambilan keputusan dan mutu pendidikan, serta kebutuhan untuk meningkatkan sistem dengan teknologi informasi. Efektivitas tata kelola administrasi dapat mendukung peningkatan mutu pendidikan.²³
2. Penelitian oleh Yudela Arina, Sufyarma dan Sulastri, dengan judul "Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan di Sekolah". Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi yang efektif berperan penting dalam mendukung guru dan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, serta pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk peningkatan mutu layanan. Hal ini menguatkan bahwa tenaga administrasi memiliki peranan penting dalam peningkatan mutu layanan di sekolah.²⁴

²³ B Santoso, Kms Badarudin, and Saipul Annur, "Pelaksanaan Tata Kelola Administrasi Data Kesiswaan Di Madrasah Tsanawiyah Darul Jannah Muara Burnai II," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2021): 149–159, <https://doi.org/https://doi.org/10.19109/studiamanageria.v3i2.8359>.

²⁴ Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, Sulastri, "Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan di Sekolah", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4, No. 6, (2022), 9145-9150, <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9823>

3. Penelitian Sholichuddin, Yovitha dan Titik, dengan judul "Implementasi Budaya Mutu di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Demak". Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya mutu yang kuat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan, menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan siswa dan guru. Pentingnya penerapan budaya mutu di sekolah dalam menunjang kualitas pendidikan.²⁵

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian yang Relevan

No	Keterangan	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4
1	Nama	B. Santoso, Baharudin Dan Saipul	Yudela Arina, Sufyarma Dan Sulastri	Sholichuddin, Yovitha Dan Titik	Rismawati
2	Tahun Penelitian	2021	2022	2023	2025
3	Jenis Penelitian	Metodologi <i>Evaluative</i>	Literatur Review	Metode Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
4	Topik Penelitian	Tata Kelola Administrasi Data Kesiswaan	Tenaga Administrasi, Mutu Layanan	Implementasi Budaya Mutu	Budaya Mutu, Layanan Administrasi Pendidikan
6	Lokasi Penelitian	MTS Darul Jannah Muara Burnai II	Buku, jurnal, dokumen, internet, dan perpustakaan	SMP Negeri 1 Demak	SMA Negeri 9 Luwu
7	Kajian Uji Coba	Secara Langsung	Tidak Langsung	Secara Langsung	Secara Langsung

²⁵ Sholichuddin Shofa et al., "Implementasi Budaya Mutu Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Demak," *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah* 4, no. 2 (2023): 334–41, <https://doi.org/10.51874/jips.v4i2.120>.

B. Deskripsi Teori

1. Budaya Mutu

a. Pengertian Budaya Mutu

Kata budaya sangat umum dipergunakan dalam bahasa sehari-hari. Paling sering budaya dikaitkan dengan pengertian ras, bangsa, atau etnis. Kata budaya kadang kala dikaitkan dengan seni, musik, tradisi-ritual, ataupun peninggalan-peninggalan masa lalu. Menurut kamus sosiologi modern, budaya adalah totalitas dalam sebuah organisasi, *way of life*, termasuk nilai-nilai, norma-norma dan karya-karya yang diwariskan antar generasi. Budaya merupakan kebiasaan-kebiasaan (*habits*) yang dilakukan oleh individu dan kelompok yang dapat ditunjukkan oleh perilaku organisasi yang bersangkutan.²⁶ Budaya adalah hasil karsa rasa dan kreativitas manusia dalam kehidupan bermasyarakat, budaya menjadi segala sesuatu yang dipelajari manusia melalui saluran yang berbeda dan tidak hanya diwariskan, tetapi juga merupakan lambang perilaku, norma dan nilai berpikir yang dipelajari dari lingkungan sosial.²⁷ Clifford Geertz dalam Abdurrahman dkk, mendeskripsikan budaya sebagai sistem makna yang diwariskan secara historis yang terwujud dalam simbol-simbol, sebuah sistem konsep yang diwariskan dan diekspresikan dalam bentuk-bentuk simbolik yang melaluinya manusia berkomunikasi, melestarikan, dan mengembangkan

²⁶ Syaiful Kadir Abdul Rahmat, *Kepemimpinan Pendidikan Dan Budaya Mutu* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017).

²⁷ Firmansyah, Muhammad Bintoro, "Transformasi Budaya Literasi Di SMA Muhammadiyah Palopo : Pendekatan Dan Strategi Manajemen Yang Efektif," *Jurnal Konsepsi* 12, no. 1 (2023): 82.

pengetahuan mereka tentang kehidupan dan sikap mereka terhadap kehidupan.²⁸ Selain itu, Jeff Cartwright dalam Zul Fadil dkk, mengatakan bahwa budaya merupakan penentu yang kuat dari keyakinan, sikap dan perilaku orang, dan pengaruhnya dapat diukur melalui bagaimana orang termotivasi untuk merespon pada lingkungan budaya mereka.²⁹ Selanjutnya menurut Furnham dan Gunter dalam Micheal Armstrong, budaya diartikan sebagai keyakinan, sikap dan nilai yang diyakini secara umum yang terdapat di dalam sebuah organisasi.³⁰ Dari pendapat ahli tersebut, dapat dipahami bahwa budaya adalah suatu kebiasaan pola tingkah laku yang mampu menggambarkan ciri khas kemudian menjadi identitas individu atau kelompok itu sendiri.

Mutu merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia baik secara individual, kelompok, bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Menurut Pleffer dan Coote dalam Yunus dan Rahmatullah Rusli, mutu adalah menunjukkan kepada suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang dan atau kinerjanya.³¹ Selain itu, menurut Goetsch dan S. Davis dalam Arbangi, Dakir dan Umiarso, mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jas, manusia, proses, dan lingkungan

²⁸ Abdurrahman, et. al, *Konseling Lintas Budaya*, Cet 1, (Medan: Umsu Press, 2024), 12

²⁹ Zul Fadli, et. al, *Sejarah Kebudayaan Indonesia*, Cet 1, (Sumatra Barat: Tri Edukasi Ilmiah, 2024), 165

³⁰ Michael Armstrong, *Perilaku Organisasi: Manajemen SDM* (Jakarta: Nusamedia, 2021), 75.

³¹ Rahmatullah Rusli Yunus, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan: Pengertian, Lembaga, Sistem, Proses*, 1st ed. (Jawa Barat: Adanu Abimata, 2023).

yang memenuhi atau melebihi harapan.³² Selanjutnya, Supadi mengemukakan bahwa mutu adalah suatu ukuran yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dari produsen.³³ Dari pendapat para ahli tersebut dapat dipahami bahwa mutu adalah suatu tingkat standar keunggulan atau kualitas dari suatu produk, layanan atau juga proses.

Selama bertahun-tahun, budaya mutu telah menjadi kebiasaan di instansi pendidikan guna untuk memajukan instansi yang ada. Menurut Hardjosoedarmo dalam Titie Purwaningsari, Atty Tri Juniarti, Azhar Affandi, bahwa budaya mutu adalah pola nilai-nilai, keyakinan dan harapan yang tertanam dan berkembang di kalangan anggota organisasi mengenai pekerjaannya untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas.³⁴ Selain itu, Menurut Sudjatmoko Budaya mutu adalah keseluruhan total pikiran dan karya manusia yang berbentuk sistem nilai dari suatu organisasi yang mampu mempengaruhi lingkungan menjadi kondusif bagi pembentukan dan perbaikan mutu yang berlangsung melalui proses tertentu secara kontinu.³⁵ Selanjutnya, menurut Sukardi bahwa budaya mutu adalah keunggulan yang dinamis untuk meningkatkan daya saing lembaga pendidikan melalui pengembangan nilai-nilai organisasi, menjalankan etika secara baik, menumbuhkan keyakinan dan berpedoman pada norma perilaku untuk mencapai

³² Arbangi, Dakir, Umiarso, *Manajemen Mutu Pendidikan*, 1st ed. (Jakarta: Kencana, 2016), 85.

³³ Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta Timur: Unj Press, 2020), 18.

³⁴ Titie Purwaningsari, Atty Tri Juniarti, Azhar Affandi, *Budaya Mutu Pelayanan Puskesmas*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2022), 69

³⁵ Sudjatmoko, *Leader Transformasional*, Cet 1, (Jawa Tengah: Penembahan Senopati, 2015), 31.

budaya mutu yang kuat.³⁶ Dari pendapat ahli tersebut dapat dipahami bahwa budaya mutu adalah suatu landasan bagi sebuah organisasi untuk mencapai kesuksesan jangka panjang dengan memberikan kualitas yang diharapkan.

b. Karakteristik Budaya Mutu

Budaya mutu adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif untuk kelangsungan dan berkelanjutan perbaikan kualitas. Goetch dan Davic dalam Juri Wahanato, menyebutkan karakteristik umum organisasi yang memiliki budaya mutu sebagai berikut:

- 1) Perilaku setiap individu dalam organisasi sesuai dengan slogan
- 2) Masukan dari pelanggan secara aktif dikumpulkan dan digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas secara terus menerus
- 3) Para pekerja diberikan keterlibatan dan perbedayaan
- 4) Pekerjaan dilaksanakan berdasarkan kelompok
- 5) Sumber daya yang diperlukan organisasi tersedia kepada dan di mana diperlukan untuk mendukung perbaikan kualitas berkelanjutan.
- 6) Pendidikan dan pelatihan disediakan bagi para pekerja, sehingga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk program perbaikan kualitas secara berkelanjutan.
- 7) Sistem penghargaan dan promosi didasarkan atas kontribusi pekerja terhadap perbaikan kualitas terus menerus.³⁷

³⁶ Sukardi, *Manajemen Pengetahuan Memediasi Tata Kelola, Budaya Mutu, Green Human Resource Management*, Cet 1, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2024), 51

³⁷ Juri Wahananto, *Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, Cet 1, (Indramayu: Adanu Abimata, 2020), 137.

Menurut Nasution dalam Sukardi, karakteristik organisasi yang memiliki budaya mutu yaitu sebagai berikut:

- 1) Komunikasi yang terbuka dan konsisten
- 2) Kemitraan internal yang saling mendukung
- 3) Pendekatan kerja sama tim dalam suatu proses dan dalam mengatasi masalah
- 4) Obsesi terhadap perbaikan terus-menerus
- 5) Pelibatan dan pemberdayaan karyawan secara luas
- 6) Menginginkan masukan dan umpan balik dari pelanggan.³⁸

c. Indikator-indikator Budaya Mutu

Mutu lembaga pendidikan nampak pada rumusan visi, misi, nilai dan tujuan. Visi dan misi lembaga pendidikan merupakan sebuah filosofi pendidikan dan sekaligus metodologi untuk membantu lembaga dalam mengelola perubahan secara sistematis dan totalitas. Menurut Sukardi dimensi budaya mutu diantaranya adalah nilai-nilai (*values*), keyakinan (*belief*), dan etika (*culture*) dan norma perilaku.

1) Nilai organisasi

Nilai-nilai di setiap lembaga pendidikan pada umumnya berbeda-beda dan tergantung dari pengelola atau pemiliknya dengan menyesuaikan visimisinya. Indikator budaya mutu yang berkembang mengacu pada nilai-nilai budaya yang dianut lembaga itu sendiri untuk selalu dijalankan, cara berpakaian sesuai dengan nilai-nilai budaya sebagai penciri lembaga masing-masing, motto yang dimaknai sebagai penciri semangat bekerja. Hal ini juga

³⁸ Sukardi, *Manajemen Pengetahuan Memediasi Tata Kelola, Budaya Mutu, Green Human Resource Management*, Cet 1, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2024), 53.

meliputi nilai-nilai yang dianut oleh sekolah, seperti perjuangan, ibadah, amanah, kebersamaan dan profesional.

2) Etika

Etika bagian dari kedisiplinan yang terkait dengan kebaikan dan keburukan dalam berbagai situasi dan kondisi. Indikator budaya mutu etika adalah kode etik bekerja, kode etik komunikasi, kode etik kerja sama antar kelompok dan kode etik disiplin. Disiplin merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi budaya mutu.

3) Keyakinan

Keyakinan mengacu pada kepercayaan atau konsep yang diyakini oleh organisasi atau individu terkait dengan pentingnya kualitas dalam meningkatkan kinerja dan keberhasilan. Indikator keyakinan mengandung unsur-unsur di dalamnya seperti keyakinan moral, keyakinan kejujuran, nilai-nilai, keadilan, dan kesetiaan terhadap kebenaran dan keikhlasan yang dianut.

4) Norma dan perilaku

Norma sosial adalah kebiasaan umum atau aturan yang menjadi pedoman perilaku yang sudah ada dalam suatu kelompok masyarakat dan memiliki batasan wilayah tertentu. Indikator norma perilaku adalah batas norma perilaku yang pantas sebagai acuan standar berperilaku, menjamin suatu kelompok bersosial masyarakat di lingkup lembaga, sehingga dapat disebut kaidah sosial atau peraturan sosial.³⁹

³⁹ Sukardi, *Manajemen Pengetahuan Memediasi Tata Kelola, Budaya Mutu, Green Human Resource Management*, Cet 1, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2024), 58-60.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Budaya Mutu

Burnham dalam Ahmad Syaddad, mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi budaya mutu di sekolah, yang meliputi :

1) Nilai-nilai dan misi sekolah

Faktor yang sangat kuat mempengaruhi budaya mutu di sekolah. Budaya kelompok yang berintikan nilai-nilai untuk selalu berkembang itulah yang kemudian disebut dengan budaya mutu. Budaya ini akan diwujudkan dalam hal-hal yang nampak (*visible*) seperti logo, simbol-simbol yang kasat mata, cara-cara berpakaian, seremonial-seremonial yang dilakukan, cerita/perilaku yang muncul, ritual-ritual dan hal-hal lain yang kasat mata.

2) Struktur organisasi

Struktur organisasi dengan sistem sentralisasi pasti akan berbeda dengan struktur organisasi yang desentralisasi, karena dalam struktur organisasi yang berbeda akan membedakan pula tanggung jawab dan wewenang pada masing-masing bagian.

3) Komunikasi

Faktor penting dalam banyak hal, termasuk dalam menumbuhkan budaya mutu di lembaga pendidikan. Organisasi yang memiliki budaya mutu yang baik selalu memiliki model komunikasi yang efektif, baik antar individual dalam kelompok maupun antar kelompok.

4) Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan akan sangat terlihat dalam organisasi-organisasi yang memiliki budaya mutu. Pengambilan keputusan dalam organisasi seringkali berkaitan dengan wewenang atau otoritas.

5) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja akan dapat mempengaruhi budaya mutu di sekolah. Lingkungan sekolah yang nyaman, bersih, pengembangan secara berkelanjutan pada proses pembelajaran dan interaksi sosial yang sehat akan dapat mempengaruhi lingkungan kerja yang baik.

6) Perencanaan kurikulum

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi budaya sekolah, hal tersebut dikarenakan kurikulum merupakan pengendali utama proses pembelajaran, sehingga dapat diibaratkan bahwa merupakan “*software*” sistem operasi di sekolah.

7) Sumber daya dan anggaran

Faktor penting yang lain mempengaruhi budaya mutu di sekolah. Anggaran dan keuangan merupakan jantung utama dalam keseluruhan detak organisasi, termasuk sekolah.

8) Disiplin

Faktor penting lain yang dapat mempengaruhi budaya mutu. Khususnya dengan mengutip dari Collins mengatakan bahwa budaya disiplin merupakan faktor penting dalam meraih keunggulan bersaing.

9) Kualitas hubungan dengan budaya masyarakat

Hubungan yang baik dengan masyarakat, dengan orang tua, dengan dunia usaha dan dengan *stakeholders* lainnya akan menyebabkan budaya mutu disekolah tumbuh seiring dengan faktor perkembangan yang terjadi di masyarakat.⁴⁰

2. Layanan Administrasi Pendidikan

a. Pengertian Layanan Administrasi Pendidikan

Upaya peningkatan mutu pendidikan secara internal dapat dilakukan melalui pengelolaan pada layanan administrasi pendidikan. Menurut Surajiyo dkk, pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan.⁴¹ Selain itu, menurut Bahrani bahwa layanan adalah aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pada tingkat yang diinginkan oleh pelanggan.⁴² Selanjutnya, menurut Enjang Yusuf Ali dkk, mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu interaksi antara seseorang dengan orang lain melalui bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka menyediakan kebutuhan sesuai dengan harapan.⁴³ Dari pendapat ahli tersebut dapat dipahami

⁴⁰ Ahmad Syaddad, "Budaya Mutu Pendidikan Islam," *Jurnal Studi Keagamaan Islam* 2, no. 2 (2021): 275-277, <https://doi.org/https://doi.org/10.2906/salimiya.v2i2>.

⁴¹ Surajiyo, et. al, " Penggunaan Metode Structural Equation Modeling (SEM) pada Pengeruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan serta Dampaknya Terhadap Kualitas Layanan", *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas SAM Ratulangi*, 8, No. 3, (2021), 718, <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36015>

⁴² Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Komponen dan Metode*, Cet 1, (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022), 11

⁴³ Enjang Yusup Ali, et. al, *Model Enterprise Architecture (EA) untuk Perguruan Tinggi Bermutu*, Cet 1, (Bandung: Penerbit Indonesia Emas Group, 2021), 38

bahwa layanan adalah serangkaian aktivitas, proses ataupun interaksi yang dilakukan oleh satu pihak dalam memberikan manfaat terhadap pihak lain.

Administrasi memiliki kapasitas dalam membentuk keteraturan pada segala aspek operasional unit sekolah dengan mengerahkan sumber daya yang ada untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan secara efektif dan efisien. Menurut Dadang Suhardan dalam Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, Lolytasari, administrasi pendidikan merupakan ilmu pengetahuan yang membahas pendidikan dari sudut pandang proses kerjasama antar manusia dalam mengembangkan potensi peserta didik melalui perubahan sikap dalam pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.⁴⁴ Selain itu, menurut Ary H. Gunawan dalam Azkiyah Nufus, Sayan Suryana, Saprialman, menyatakan bahwa Administrasi pendidikan adalah segala upaya untuk memanfaatkan secara efektif dan efisien sumber daya *material* dan *personel* yang tersedia guna mencapai tujuan pendidikan.⁴⁵ Selanjutnya, Menurut Endang Switri, administrasi pendidikan adalah mengkoordinasikan perilaku manusia dalam pendidikan, agar sumber daya yang ada dapat ditata sebaik mungkin, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara produktif.⁴⁶ Dari pendapat ahli tersebut dapat dipahami bahwa administrasi pendidikan adalah proses pengelolaan

⁴⁴ Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, Lolytasari Lolytasari, "Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MA Madinatunnajah Ciputat," *Jurnal Tadarus Tarbawy*, 4, no. 1 (2022): 77, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jkip.v4i1.6374>.

⁴⁵ Azkiyah Nufus et al., "Layanan Administrasi Pendidikan Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Santri Di MDTS Nururi Yaqien I Kecamatan Kedungwaringin," *Indonesian Research Journal on Education* 4, no. 2 (2024): 242, <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/irje.v4i2.555>.

⁴⁶ Endang Switri, *Administrasi Pendidikan*, Cet 1, (Jawa Timur: Qiara Media, 2020), 5

dan pengaturan kegiatan serta sumber daya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Siti Thoyibah, Pelayanan administrasi adalah suatu proses rangkaian kegiatan- kegiatan dan tindakan yang mampu diberikan dan dilakukan untuk pengendalian sumber daya manusia yang terkait dengan kerjasama dalam memenuhi keinginan pelanggan pendidikan yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepuasan kepada peserta didik, yang mana kepuasan pelanggan pendidikan sebagai tujuan lembaga pendidikan yang ingin dicapai.⁴⁷ Selain itu, menurut Febriany dan Lisbeth, Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi.⁴⁸ Selanjutnya, menurut Yuriko dalam Siti Mariah dan Udin S. Sa'ud, pelayanan administrasi pendidikan adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggara dengan baik.⁴⁹ Dari pernyataan para ahli tersebut dapat dipahami bahwa layanan administrasi pendidikan adalah berbagai jenis dukungan, bantuan dan layanan yang disediakan

⁴⁷ Siti Thoyibah, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTS AL- Munawwarah Dumai," *Jurnal Iaitfdumai* 2, no. 3 (2019): 6, <https://doi.org/https://doi.org/10.57113/taz.v1i1.19>.

⁴⁸ Hendra N. Tawas Febriany, Lisbeth Mananeka, "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal EMBA* 3, no. 4 (2015): 425, <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.10920>.

⁴⁹ Siti Mariah, Udin S. sa'ud, "Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 17, no. 1 (2017): 146.

oleh staf administrasi yang bertujuan untuk mendukung efisiensi dan efektivitas operasional lembaga pendidikan.

b. Tujuan dan Manfaat Administrasi Pendidikan

Tujuan administrasi pendidikan pada umumnya adalah agar semua kegiatan mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Dengan kata lain, administrasi yang digunakan dalam dunia pendidikan diusahakan untuk mencapai tujuan sederhana. Arti sederhana mengandung makna di dalam dunia pendidikan melibatkan banyak orang yang masing-masing harus melakukan kegiatan sendiri-sendiri secara teratur, sekaligus melakukan kegiatan yang sama untuk mencapai tujuan pendidikan. Selain itu, tujuan dari layanan administrasi pendidikan untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja yang efisien, efektif, dan bermakna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan.⁵⁰

Manfaat administrasi pendidikan yang menyeluruh dan terorganisir tentunya akan memudahkan pekerjaan, adapun manfaat administrasi pendidikan menurut Asnawir dalam Mukhtar Hadi adalah sebagai berikut:

- 1) Mengangkat derajat kinerja pekerja dan menolong mensukseskan dan memperbaiki kinerja tersebut.
- 2) Menciptakan iklim kerja yang baik untuk menerapkan prinsip-prinsip hubungan kemanusiaan yang sehat dengan menekankan penghargaan kepada setiap orang pada lembaga pendidikan yang bersangkutan.
- 3) Mendorong menterjemahkan, merubah pikiran-pikiran dan teori-teori pendidikan menjadi kurikulum, program, metode, media, prosedur dan

⁵⁰ Rosmiaty Azis, *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Cet 1, (Yogyakarta: Sibuku, 2016), 4.

berbagai aktivitas pendidikan lainnya untuk menempuh jalan yang tepat dalam rangka mencapai tujuan pendidikan.

- 4) Berusaha menghubungkan/mempertemukan lembaga pendidikan dengan masyarakat kearah pengembangan, kemajuan dan kestabilan.⁵¹

Dengan demikian dalam layanan administrasi pendidikan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan.

c. Prinsip-prinsip Administrasi Pendidikan

Prinsip pada layanan administrasi pendidikan bertujuan untuk memastikan semua proses administrasi dilakukan dengan efisien, transparan, adil dan profesional. Dalam lingkup administrasi pendidikan terdapat prinsip-prinsip, antara lain:

1) Prinsip Efisiensi

Seorang administrator akan berhasil mendapatkan kesuksesan bila mana seorang administrator tersebut mampu menggunakan sumber daya atau sumber tenaga dan fasilitas yang ada secara efisien.

2) Prinsip Pengelolaan

Seorang administrator akan mendapatkan hasil yang efektif dan efisien, yakni hasil yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya dari semua sumber daya dan fasilitas yang ada apa bila melakukan pekerjaan manajemen secara teratur, yakni dari merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol semua kegiatan dalam proses pencapaian tujuan pendidikan.

⁵¹ Hadi Muktar, *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1st ed. (Lampung: Laduny Alifatama, 2023).

3) Prinsip Pengutamaan

Tugas pengelolaan prinsip pengutamaan ini pada dasarnya penghindaran diri seorang administrator dari hal-hal yang cenderung bersifat negatif dalam melakukan administrasi pendidikan. Misalnya bila suatu pekerjaan yang bersifat manajemen dan pekerjaan yang bersifat operatif dilakukan secara bersamaan maka seorang administrator akan cenderung melakukan hal-hal yang bersifat operatif. Hal ini yang harus dihindari oleh seorang administrator, karena prinsip ini berimplikasi pada taraf suatu pengorganisasian dalam organisasi, semakin rendah taraf organisasi yang dimiliki maka akan semakin banyak kegiatan operatif yang dilakukan oleh seorang administrator.

4) Prinsip Kepemimpinan yang Efektif

Seorang administrator akan berhasil dengan baik jika ia menggunakan prinsip kepemimpinan yang efektif, yakni kepemimpinan yang memperhatikan dimensi-dimensi hubungan antar manusia (*human relationship*), dimensi pelaksanaan tugas dan dimensi situasi dan kondisi yang ada. Dalam prinsip ini, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang administrator untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugasnya, antara lain bahwa seorang pemimpin harus mempunyai hubungan yang baik dengan bawahannya, pengawasan terhadap penyelesaian tugas dari setiap anggota dalam organisasi sesuai dengan uraian tugas, dan menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat.

5) Prinsip Kerjasama

Seorang administrator akan berhasil dengan baik jika ia mampu mengembangkan kerjasama yang baik diantara setiap orang yang terlibat dalam organisasinya tersebut baik secara vertikal maupun horizontal.⁵²

d. Bentuk-bentuk Layanan Administrasi Pendidikan

Kantor tata usaha dipimpin oleh seorang kepala urusan tata usaha yang bertugas membantu kepala sekolah serta menyiapkan data dan informasi sekolah dalam rangka pengembangan organisasi sekolah keseluruhan. Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, seorang kepala urusan tata usaha dibantu beberapa staf yang diberikan tugas mengenai masing-masing bidang yang menjadi tanggung jawab kantor bidang tata usaha.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan administrasi tata sekolah meliputi:

- 1) Pelayanan administrasi bidang organisasi dan pegawai/ketenagaan. Dalam rangka mengelola suatu organisasi termasuk sekolah secara efektif maka beberapa hal pokok yaitu :
 - a) Penyusunan struktur organisasi yang kuat dan efektif.
 - b) Pembagian tugas atau wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan kompetensinya.
 - c) Perkoordinasian untuk menjaga keselarasan, keseimbangan dan ketetapan, distribusi tugasnya masing-masing.
 - d) Penetapan rentangan kontrol, yaitu jumlah bawahan langsung yang dipimpin dengan baik oleh atasan.

⁵² Mukhtar Hadi, *Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Cet 1, (Lampung: Laduny Alifatama, 2023), 8.

Staf yang di berikan tugas pelayanan administrasi dalam bidang organisasi dan pergawain membantu kepala bidang tata usaha memberikan data struktur organisasi (termasuk uraian tugas pokok dan fungsinya) dan data pegawai (pengangkatan, penempatan/penugasan, mutasi, kenaikan pangkat/golongan, pensiun.

- 2) Pelayanan administrasi bidang keuangan, dalam penyelenggaran pelayanan administrasi, antaranya: buku khas, buku pos, jurnal, lembar cek, penerimaan gaji honor tunjangan, arsip buku, pengeluaran, laporan keuangan dan lain-lain. Staf yang diberi tugas pelayanan administrasi bidang keuangan membantu kepala urusan tata usaha melaksanakan fungsi administrasi berkaitan dengan pengelolaan keuangan sekolah meliputi: penyusunan rencana operasional/ rencana kerja tahunan, rencana kerja anggaran, rencana kerja pendapatan dan belanja sekolah.
- 3) Pelayanan administrasi bidang data dan informasi, sangat penting bagi pengembangan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Data merupakan fakta-fakta mentah yang harus dikelola untuk menghasilkan informasi, misalnya: data tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, data peserta didik, data sarana prasarana, dan data keuangan.
- 4) Pelayanan administrasi bidang data peserta didik, membantu kepala tata usaha mengelola data dan informasi di sekolah. Salah satu data penting di sekolah adalah peserta didik meliputi: pengisian buku induk, mutasi peserta didik, data peserta ujian, data alumni. Selain itu staf pelayanan administrasi bidang data juga memberikan data sarana prasarana sekolah meliputi: ruang

kelas, ruang praktik, laboratorium, perpustakaan, mushola, ruang UKS, ruang osis, ruang kepala sekolah/ guru/tata usaha.

- 5) Pelayanan administrasi bidang surat menyurat dan arsip, setiap organisasi memiliki pedoman dalam pelayanan administrasi surat menyurat dan arsip yang bisa disebut tata naskah. Tata naskah mengatur tentang bentuk surat (surat keputusan, surat keterangan, surat pindah, surat izin, surat penugasan), penomoran, kode surat kepegawaian. Staf yang diberi tugas pelayanan administrasi bidang surat menyurat dan arsip membantu kepala bidang tata usaha melaksanakan kegiatan surat menyurat dan pengarsipan meliputi: menerima surat masuk, mengirim surat keluar, pencatatan surat masuk/keluar, surat keputusan dokumentasi dan pengarsipan.⁵³

e. Indikator-indikator Layanan Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan pada dasarnya menjadi suatu media untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif, yaitu efektif dan efisiensi. Oleh karena itu, kriteria atau ukuran keberhasilan administrasi pendidikan adalah produktivitas pendidikan, yang dapat dilihat dari prestasi atau efektivitas dan pada proses, suasana atau efisien.⁵⁴ Menurut Pasuraman dkk dalam Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, Lolytasari, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan metode *SERVQUAL (Service Quality)*. Metode ini memiliki lima dimensi pengukuran yang dikenal dengan istilah RATER. Dalam

⁵³ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)* (Makassar: Aksara Timur, 2015).

⁵⁴ Agustiansyah, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Melalui Pendekatan Kelompok Kerja Guru di SDN 31 Nanga Tayap", *Jurnal Pembelajaran Prospektif*, 8, No. 1, (2023), 10, <https://doi.org/10.26418/jpp.v8i1.64283>

pendidikan, RATER digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan pada suatu sekolah dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam hal ini, layanan administrasi pendidikan merujuk pada kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya, seperti konsistensi dalam penyediaan fasilitas atau layanan pendukung, kepatuhan terhadap janji dalam penentuan jadwal dan standar kualitas, transparansi dan akuntabilitas.

2) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan merupakan tingkah laku karyawan yang mampu membangkitkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Dalam memberikan layanan administrasi seorang tenaga kependidikan perlu untuk mempunyai pengetahuan dalam tanggungjawab dan prosedur yang ada, kesopan santunan dalam memberikan kenyamanan, dan kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan pelanggan jasa pendidikan terhadap sekolah.

3) *Tangibel* (Berwujud)

Berwujud adalah daya tarik penampilan karyawan dan material yang digunakan instansi, dalam konteks ini sarana dan prasarana yang berkenaan dengan pelayanan yang perlu diperhatikan oleh instansi. Adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang layanan administrasi pendidikan yang

memadai, petugas yang memantau ataupun sarana komunikasi yang efektif turut menyertai memberikan pelayanan yang berkualitas.

4) *Emphaty* (Empati)

Empati merupakan sikap instansi dalam memahami masalah para pelanggan dan berperilaku demi kepentingan pelanggan, serta menaruh perhatian personal dan memiliki jam operasional yang nyaman. Dalam hal ini, tenaga kependidikan sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus, rasa saling pengertian dan pribadi ke pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan, kebutuhan, dan perasaan pelanggan jasa pendidikan.

5) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan yakni kemampuan pegawai dalam membantu dan merespon pelanggan, serta menyampaikan kapan layanan akan dibagikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat. Dalam hal ini, staf administrasi memberikan kebijakan untuk membantu serta memberikan pelayanan administrasi pendidikan dengan cepat, efisien dan tepat kepada pelanggan jasa Pendidikan.⁵⁵

f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Administrasi Pendidikan

Jalan tidaknya suatu layanan, baik itu layanan administrasi pendidikan maupun dalam konteks layanan administrasi pendidikan menjadi lebih baik. Menurut Kandou dalam Azkiyah Nufus, Sayan Suryana, Saprialam faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi pendidikan meliputi :

⁵⁵ Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, Lolytasari, “ Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat”, *Jurnal Tadarus Tarbawy*, 4, No. 1, (2022), 77-81, <http://dx.doi.org/10.31000/jkip.v4i1.6374>

1) Faktor Kesadaran

Kesadaran staf administrasi di sekolah sangat penting, diharapkan tugas yang dibebankan dapat dilakukan dengan ikhlas, penuh kesuguhan, dan disiplin.

2) Faktor Aturan

Aturan yang dirumuskan oleh manusia perlu diikuti dan diawasi pelaksanaannya untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang telah ditetapkan.

3) Faktor Organisasi

Organisasi layanan pendidikan mirip dengan organisasi lainnya, tetapi memiliki perbedaan dalam penerapannya karena layanan ini secara khusus ditujukan kepada manusia dengan sifat dan keinginan yang beragam.

4) Faktor Empati

Empati dari sifat staf administrasi atau pelaksanaan layanan dalam menjalankan tugasnya merupakan faktor penting.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan individu untuk melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan keterampilan mereka secara maksimal harus sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana yang dimaksud mencakup peralatan, alat kerja, dan fasilitas pendukung lainnya yang menjadi alat utama dalam melakukan pekerjaan.⁵⁶

⁵⁶ Azkiyah Nufus, Sayan Suryana, Saprialman, “ Layanan Administrasi Pendidikan sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Santri di MDTS Nurul Yaqien I Kecamatan Kedungwaringin”, *Indonesia Research Journal on Education*, 4, No. 2, (2024), 246, <https://doi.org/10.31004/irje.v4i2.555>

Dengan memperhatikan faktor-faktor di atas, layanan dalam lembaga pendidikan akan berjalan dengan berjalan baik dan berdampak positif. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus menumbuhkan kesadaran akan pentingnya faktor-faktor ini untuk menghasilkan layanan administrasi pendidikan yang berkualitas.

3. Dampak Budaya Mutu Pada Layanan Administrasi Pendidikan

Implementasi budaya mutu dalam layanan administrasi sekolah merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Budaya mutu dapat diartikan sebagai nilai-nilai dan praktik yang diterapkan untuk mencapai standar kualitas yang tinggi dalam semua aspek operasional sekolah, termasuk administrasi. Menurut Sholichuddin Shofa, Yovitha Yuliejantiningih, dan Titik Haryati menerangkan dari hasil penelitiannya menunjukkan dampak dari implementasi budaya mutu di sekolah:

a. Mendorong Kerjasama Tim

Kerjasama tim memiliki peranan penting yang setiap anggota memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, dan mereka berkolaborasi dengan saling mendukung, berkomunikasi, dan berbagi informasi untuk mencapai hasil yang lebih baik.

b. Mendorong Sikap Profesionalisme

Profesionalisme dapat memberikan manfaat bagi tiap individu, tim dan juga organisasi secara keseluruhan. Setiap orang dapat berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih baik, menghasilkan kualitas kerja yang lebih tinggi,

dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan, serta dapat membangun karakter profesional yang kuat.

c. Perbaikan Berkelanjutan

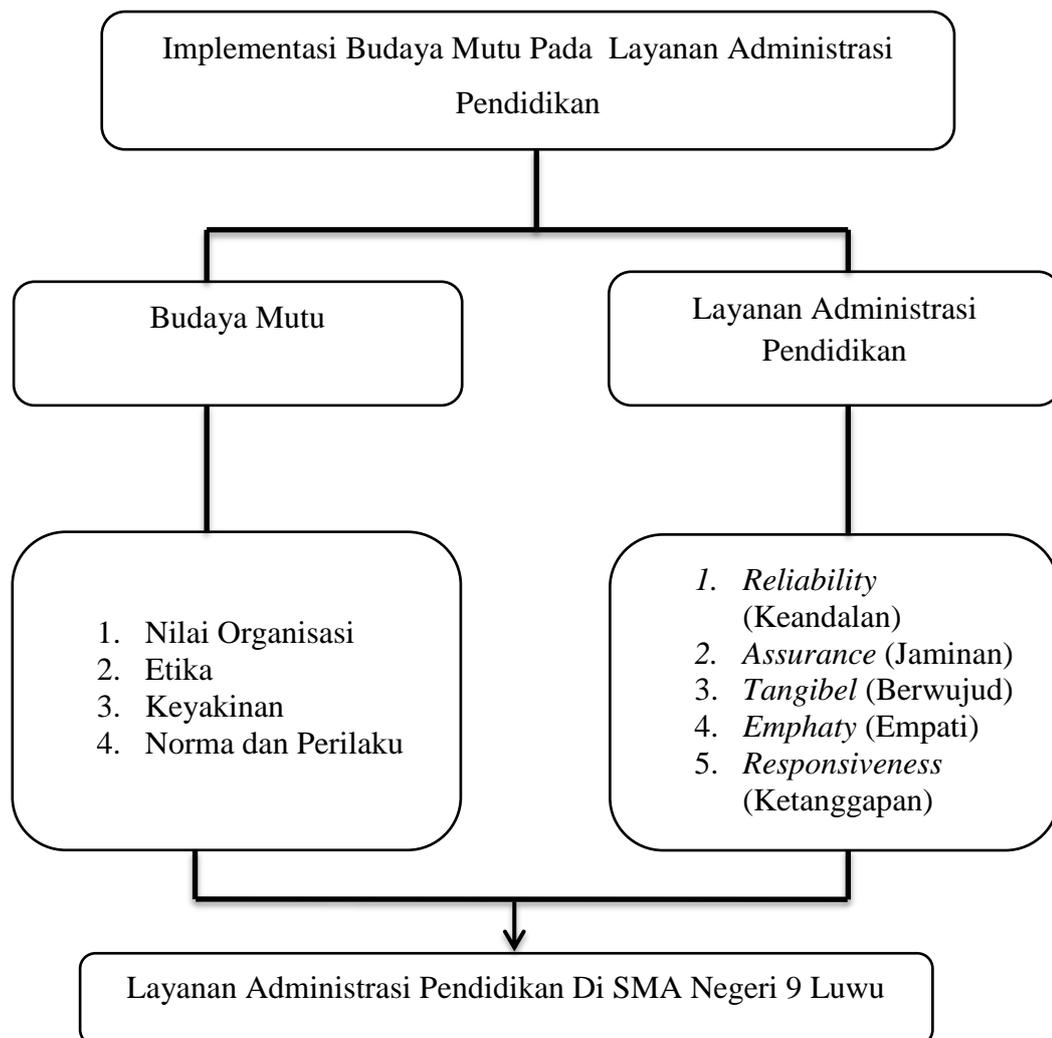
Perbaikan berkelanjutan menekankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang baik dan semua anggota berkomitmen untuk melakukan perbaikan terus-menerus. Dengan membangun budaya yang kuat dalam kualitas dan perbaikan berkelanjutan, organisasi dapat mencapai kinerja yang lebih baik.⁵⁷

C. Kerangka Pikir

Pelayanan administrasi menjadi suatu permasalahan dalam ruang lingkup pendidikan, karena dalam suatu sekolah sistem dan pelayanan administrasi menjadi unsur penunjang kualitas layanan suatu sekolah. Implementasi budaya mutu sangat penting dan berpengaruh dalam mewujudkan kualitas layanan administrasi yang baik. Indikator-indikator budaya mutu dapat diatur melalui 4 indikator. Namun, disadari bahwa implementasi budaya mutu tidak hanya berfokus pada pendekatan budaya suatu instansi, tetapi juga menciptakan masalah yang harus diatasi bukan hanya tenaga kependidikan tetapi juga kepemimpinan kepala sekolah. Korelasi budaya mutu dengan proses administrasi dapat berjalan beriringan maka akan menimbulkan suatu budaya kerja yang menjadi pandangan hidup yang di dalamnya memiliki nilai, kebiasaan, kekuatan dan pendorong dalam kehidupan. Oleh karena itu, implementasi budaya mutu pada layanan administrasi

⁵⁷ Sholichuddin Shofa, Yovitha Yuliejantiningih, Titik Haryati, "Implementasi Budaya Mutu Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Demak," *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah* 4, no. 2 (2023): 334–41, <https://doi.org/10.51874/jips.v4i2.120>.

di SMA Negeri 9 Luwu dapat dirumuskan, sebagaimana terlihat pada gambar 2.1 kerangka pikir berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan dengan format desain deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengungkap makna yang ada di balik fenomena realitas sosial, peristiwa tentang implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi dan deskriptif. Pendekatan fenomenologi digunakan untuk memahami fenomena-fenomena yang berkaitan dengan realitas, situasi, dan kondisi implementasi budaya mutu. Pendekatan deskriptif digunakan untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai fakta implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu.⁵⁸

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada:

1. Gambaran budaya mutu yang difokuskan akan mengkaji bagaimana budaya mutu yang diimplementasikan di SMA Negeri 9 Luwu
2. Gambaran layanan administrasi pendidikan berfokus akan meneliti bagaimana layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu

⁵⁸ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet 1, (Makassar: Syakir Media Press, 2021), 47 - 48

3. Relevansi implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan.
Hal ini difokuskan dengan menganalisis bentuk-bentuk budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu.

C. Definisi Istilah

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan:

1. Budaya mutu sebagai suatu landasan bagi sebuah organisasi untuk mencapai kesuksesan jangka panjang dengan memberikan kualitas yang diharapkan. SMA Negeri 9 Luwu, telah menerapkan budaya mutu yang dijadikan sebagai tradisi untuk dijalankan dan di maknai di sekolah, budaya mutu yang diterapkan menjadi ciri khas dari SMA Negeri 9 Luwu salah satunya budaya kebersamaannya.
2. Layanan administrasi adalah berbagai jenis dukungan, bantuan dan layanan yang disediakan oleh staff administrasi yang bertujuan untuk mendukung efektivitas dan efisiensi operasional lembaga pendidikan. Di SMA Negeri 9 Luwu, layanan administrasi dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik terkait tugas dalam bekerjasama dalam bekerja, pengarsipan dokumen dan pengecekan berkala dokumen penting.

D. Desain Penelitian

Desain penelitian kualitatif terdiri dari empat tahapan, yaitu:

1. Perencanaan
Kegiatan yang dilakukan untuk menentukan judul yang akan diteliti, menyusun rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, serta menyusun instrument penelitian.

2. Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan ini adalah penelitian yang akan mencari informasi melalui wawancara terhadap sejumlah informan yaitu kepala sekolah, guru, peserta didik dan tenaga kependidikan SMA Negeri 9 Luwu guna mendapatkan informasi dan keterangan terkait masalah yang dibahas.

3. Analisis Data

Tahap ini peneliti menganalisis data yang telah didapatkan melalui wawancara dengan kepala sekolah, guru, peserta didik, dan tenaga kependidikan terkait kualitas layanan administrasi, implementasi budaya mutu, dan kendala dalam sistem administrasi.

4. Penyusunan Laporan Penelitian

Kegiatan yang dilakukan pada tahap akhir ini yaitu membuat dan menyusun laporan hasil penelitian pada skripsi, lalu melaksanakan konsultasi dan bimbingan dengan pembimbing hingga siap untuk melaksanakan ujian.

E. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara, dan studi dokumentasi, sebagai berikut:

1. Data primer meliputi para pegawai tata usaha, guru, siswa, serta kepemimpinan Kepala Sekolah mengenai perannya dalam mengimplementasikan budaya mutu di SMA Negeri 9 Luwu.
2. Data sekunder adalah data pendukung berupa dokumen kepustakaan, kajian-kajian teori, dan karya ilmiah yang ada relevansinya dengan masalah yang

diteliti. Data tersebut digunakan untuk melengkapi dan mendukung data primer sehingga kedua jenis data tersebut dapat saling melengkapi dan memperkuat analisis permasalahan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian sangat penting karena merupakan alat yang digunakan untuk mendapatkan data atau informasi. Memperhatikan jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka instrumen kuncinya adalah peneliti sendiri, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan temuannya. Adapun instrumen yang dimaksud, yaitu: pedoman wawancara, pedoman observasi/catatan lapangan, format dokumentasi sebagaimana yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi deskriptif yang berkaitan dengan implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu. Hasil wawancara berupa data kualitatif yang kemudian diolah menggunakan alat analisis menjadi informasi deskriptif. Informan yang dilibatkan terdiri dari kepala sekolah, pegawai tata usaha, guru serta peserta didik. Wawancara dilakukan dengan cara terbuka, dimana informan mengetahui kehadiran peneliti dan dengan resmi sesuai dengan kesepakatan

jadwal melakukan wawancara di lokasi penelitian. Pencatatan dilakukan dengan menggunakan alat perekam atau menulis catatan segera saat wawancara dimulai.

Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung untuk memperoleh data primer dan fakta yang terdapat di lokasi penelitian tentang implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu. Dalam melakukan observasi ini, peneliti berusaha merekam dan mencatat data dengan menggunakan alat bantu pengamatan, antara lain *field note* (catatan lapangan) kamera, dan catatan lainnya. Pengumpulan data melalui studi dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data *actual* berupa dokumen/arsip (teks, rekaman video, audio, atau audio video visual) tentang implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian, Lincoln dan Guba dalam Sapto Haryoko, Bahartiar, dan Fajar Arwadi, diperlukan teknik pemeriksaan keabsahan data. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan:

1. Kredibilitas (*credibility*)

Konsep kredibilitas (*credibility*), fungsinya untuk melaksanakan penyelidikan kualitatif dengan melibatkan penetapan hasil yang kredibel dapat dipercaya, sehingga tingkat kepercayaan dari temuan penelitian kualitatif itu dapat dicapai yang mempertunjukkan derajat kepercayaan dari hasil-hasil temuan melalui jalan pembuktian oleh peneliti terhadap objek yang diteliti.

Untuk diperoleh hasil penelitian kualitatif dengan tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai dengan fakta realitas di lapangan berdasarkan konsep kredibilitas (*credibility*) ini, maka perlu dilakukan upaya-upaya sebagai berikut:

- a) Observasi terus-menerus meningkatkan pemahaman peneliti terhadap fenomena sosial sesuai kondisi sebenarnya di lapangan.
- b) Memperpanjang keikutsertaan peneliti dalam pengumpulan data meningkatkan kepercayaan terhadap data, karena peneliti sebagai instrumen utama memahami objek penelitian secara langsung.
- c) Triangulasi adalah metode untuk menguji kredibilitas data dengan memeriksa data melalui berbagai pendekatan, seperti triangulasi sumber yaitu menguji data dari beberapa informan yang akan menerima informasinya dengan cara melakukan mengecek data yang diperoleh selama perisetan melalui berbagai sumber atau informan, dapat meningkatkan kredibilitas data. Dengan teknik yang sama, peneliti dapat mengumpulkan data dari berbagai informan.⁵⁹

I. Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif (*interactive analysis*) mengacu pada teori Miles, Huberman dan Saldana dalam Suyitno Sebagai berikut: 1) Pengumpulan/ Penataan data mentah (*data collection*) berupa catatan lapangan, rekaman, atau dokumen (hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi); 2) kondensasi data (*data condensastion*), yaitu pemilahan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), peringkasan (*abstracting*), dan penyederhanaan (*simplifying*) data yang didasarkan pada hasil penulisan ulang,

⁵⁹ Supto Haryoko, Bahartiar, and Fajar Arwadi, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*, 1st ed. (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2020).

transkripsi, catatan reflektif, dan memo yang disusun sewaktu melakukan pengumpulan data; 3) penyajian data (*data display*), yaitu kegiatan menyusun kumpulan informasi secara sistematis agar mudah dipahami sehingga memberi kemungkinan untuk menghasilkan kesimpulan; 4) penarikan kesimpulan/ verifikasi (*drawing conclusion/ verification*), yaitu menarik kesimpulan dari analisis yang dilakukan berdasarkan bukti yang ditemukan di lapangan.⁶⁰

⁶⁰ Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*, (Tulung Agung: Akademia Pustaka, 2018), 129-130.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum SMA Negeri 9 Luwu

a. Sejarah Singkat SMA Negeri 9 Luwu

Pada tahun 2001 bermula dengan nama SMA Bosso yang pada saat itu hanya terdiri 2 kelas. Pada tahun 2003 bertambah menjadi 3 kelas dan pada tahun 2004 mulai menamatkan siswa. Kemudian pada tahun 2017 menjadi SMA Negeri 9 Luwu.

Pada tahun 2004 resmi berdiri sendiri sesuai SK Bupati Luwu No.08 Tahun 2004, Tanggal 17 Maret 2003. Kemudian pada tanggal 26 Januari 2017 berubah menjadi SMA Negeri 9 Luwu, sesuai SK Gubernur Sulawesi Selatan Dr. H. Syahrul Yasin Limpo, S.H.Si,M. Hum. No. 99 Tahun 2017. Selama berdiri sudah beberapa kali pergantian pemimpin yaitu Drs. Usman Ali, M. Pd., Harianto Gomma, S. Pd, Drs. H. Syahrudin, M. Pd., Chaeruddin, S. Pd., Drs. Hasanuddin, Drs. Wahyuddin, Muzakkir, S. Pd., dan Drs. Syafaruddin Kadir, M. Pd.

Tergambarkan bahwa latar belakang berdirinya SMA Negeri 9 Luwu adalah karena adanya desakan dari masyarakat dengan pertimbangan bahwa di daerah tersebut banyak anak-anak usia sekolah yang ingin masuk sekolah, karena sekitar tempat tinggal mereka tidak tersedia jenjang pendidikan SMA, sehingga banyak dari mereka harus putus sekolah. Pembangunan SMA Negeri 9 Luwu sebagai implementasi dari bentuk tanggung jawab pemerintah dan jenjang

pendidikan SMA merupakan pondasi awal bagi anak didik untuk membentuk karakter untuk jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

SMA Negeri 9 Luwu terletak di Kelurahan Bosso, Kec. Walenrang Utara, Kab. Luwu, Sulawesi Selatan. SMA Negeri 9 Luwu letaknya sangat strategi di pinggir jalan poros Palopo-Masamba Km. 25, yang dekat dari kantor Kelurahan Bosso dan Kantor Camat Walenrang Utara.

b. Identitas SMA Negeri 9 Luwu

Nama Sekolah	: SMA Negeri 9 Luwu
NPSN	: 40306081
Status	: Negeri
Alamat Jalan	: Jl. Poros Palopo-Masamba
Provinsi	: Sulawesi Selatan
Kabupaten	: Luwu
Kecamatan	: Walenrang Utara
Kelurahan	: Bosso
RT/RW	: 02/01
Kode Pos	: 91952
Pimpinan	: Drs. Syafaruddin Kadir, M. Pd.
Akreditasi	: B
Bentuk Pendidikan	: SMA
Status Kepemilikan	: Pemerintah Daerah
SK Pendirian Sekolah	: 08 Tahun 2004
Tanggal SK Pendirian	: 2004-03-17

SK Izin Operasioanl : 08 Tahun 2004

Tanggal SK Izin Operasional : 2004-03-2017

c. Akreditasi

SMA Negeri 9 Luwu memiliki akreditasi B, berdasarkan sertifikat 1857-BAN-SM/SK/2022.

d. Visi dan Misi

1) Visi

Terbentuknya insan dan lingkungan pendidikan yang berbudaya, berprestasi, berkarakter

2) Misi

- a) Menciptakan lingkungan sekolah yang aman, nyaman, menyenangkan
- b) Meningkatkan komunikasi dan kerjasama dengan *stakeholder*
- c) Menanamkan keimanan dan ketaqwaan melalui ajaran agama
- d) Mewujudkan pembelajaran yang bermutu, berkarakter dengan berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi
- e) Mengembangkan kegiatan ekstrakurikuler
- f) Menumbuhkan budaya 5S (senyum, salam, sopan, sapa, santun)

e. Guru dan Tenaga Kependidikan SMA Negeri 9 Luwu

Pendidik adalah guru atau yang mendidik, tugas guru adalah mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik berarti meneruskan dan mengembangkan nilai-nilai hidup. Mengajar berarti meneruskan dan mengembangkan keterampilan-

keterampilan pada peserta didik.⁶¹ Sedangkan tenaga kependidikan adalah orang-orang yang terlibat dalam proses kegiatan pendidikan. Tugas tenaga kependidikan melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.⁶²

Berikut tabel guru dan tenaga kependidikan SMA Negeri 9 Luwu.

Tabel 4.1. Guru SMA Negeri 9 Luwu Tahun 2025

No	NAMA	PANGKAT/GOL	KET
1	Abdullah, S.Pd	Pembina, IV/a	Guru
2	Safruddin, S.Pd, M.Si	Pembina TK.I/IV b	Guru
3	Hidayah, S.Pd	Pembina TK.I, IV/b	Guru
4	Indirah Citra P, S.Pd	Pembina TK.I, IV/b	Guru
5	Nurhami, S.Pd	Pembina TK.I, IV/b	Guru
6	Dra. Nurmiati S.	Pembina TK.I, IV/b	Guru
7	St. Salmiah H, S.Sos	Pembina TK.I, IV/b	Guru
8	Normawaty M, SE, M.Ak	Pembina TK.I, IV/b	Guru
9	Muh. Kasim, S.Pd	Pembina TK.I/IV b	Guru
10	Nakran, SE	Pembina, IV/a	Guru
11	Dra. Radia Pabuntang	Pembina, IV/a	Guru
12	Kurnia, S.Hut	Pembina, IV/a	Guru
13	Nurtiwi, ST	Pembina, IV/a	Guru
14	Minarni, S.Pd	Penata, Tk I III/d	Guru
15	Anis Makrub, S.Pd	Penata, III/c	Guru
16	Masmiami Jamilu, SE	Penata Muda Tk.I, III/b	Guru
17	Yulianti Tangketasik, SP	Penata Muda, III/a	Guru
18	Munirah Lisna M, SE. M.Ak	Penata Muda Tk.I, III/b	Guru
19	Hasbisyah Abdullah, S.Kom	(PPPK)Ahli Pertama,III/a	Guru
20	Wiwik Susanti, S.Pd	(PPPK)Ahli Pertama,III/a	Guru
21	Habir, S.Ag	(PPPK)Ahli Pertama,III/a	Guru

⁶¹ Ubabuddin, "Pelaksanaan Supervisi Pembelajaran Sebagai Upaya Meningkatkan Tugas Dan Peran Guru Dalam Mengajar," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 1 (2019): 110, <https://doi.org/https://doi.org/10.31538/ndh.v5i1.512>.

⁶² Yunan Al-Manaf, "Pembinaan Keislaman Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Persfektif Ahmad Hatta, Abas Mansur Tamam, Ahmad Syahrul Alim," *Jurnal Ilmu Islam* 5, no. 2 (2021): 774, <https://doi.org/https://doi.org/10.37274/rais.v5i02.499>.

22	Hasmi Kasim,ST	(PPPK)Ahli Pertama,III/a	Guru
23	Hussen,S.Pd	(PPPK)Ahli Pertama,III/a	Guru
24	Yorin Daud, S.Si	Non Asn	Guru
25	Aldawiyah, S.Pd.I	Non Asn	Guru
26	Samriani, S.Si	Non Asn	Guru
27	Magdalena Ali, S.Pd	Non Asn	Guru
28	Suharno, S.Pd	Non Asn	Guru
29	Rasmawati M, S.Si	Non Asn	Guru
30	Sriwulan, S.Pd. I	Non Asn	Guru

Sumber : Operator Kepagawaian SMA Negeri 9 Luwu

Tabel 4.2. Tenaga Kependidikan SMA Negeri 9 Luwu

No	NAMA	PANGKAT/GOL	KET
1	Yanto	Pengatur Tk. I II/d	Pelaksana KTU
2	Nurhayati, A.Md	Pengatur Tk. I II/d	Pengadministrasi Kepegawaian
3	M. Andri Pana, S.Hut	Non Asn	Operator Dapodik
4	Rana	Non Asn	Pengadministrasi Umum
5	Mira	Non Asn	Pengadministrasi Lab
6	Buhana	Non Asn	Pengadministrasi Kesiswaan
7	Nusmawati	Non Asn	<i>Cleaning Service</i>
8	Rapika	Non Asn	Pengadministrasi Perpustakaan
9	Hermi	Non Asn	Pengadministrasi Perpustakaan
10	Sabiruddin Kamna	Non Asn	Bujang

Sumber : Operator Kepagawaian SMA Negeri 9 Luwu

f. Peserta Didik SMA Negeri 9 Luwu

Tabel 4.3. Jumlah Peserta Didik SMA Negeri 9 Luwu

Kelas	Jumlah
1	77
2	92
3	111

Sumber : Operator Dapodik SMA Negeri 9 Luwu

Jumlah keseluruhan peserta didik SMA Negeri 9 Luwu yang berada di Kelurahan Bosso berjumlah 280 peserta didik.

g. Struktur Organisasi SMA Negeri 9 Luwu

STRUKTUR ORGANISASI
SMA NEGERI 9 LUWU



Gambar 4.1. Struktur Organisasi SMA Negeri 9 Luwu

2. Budaya Mutu yang Diimplementasi di SMA Negeri 9 Luwu

Budaya mutu lembaga pendidikan nampak pada rumusan visi, misi, nilai dan tujuan. Sukardi menyatakan bahwa dimensi budaya mutu dapat di analisis berdasarkan indikator, meliputi nilai-nilai, keyakinan, etika dan norma-norma.⁶³ Dengan demikian, dapat dilihat implementasinya di SMA Negeri 9 Luwu.

a. Nilai Organisasi

Budaya mutu yang berkembang mengacu pada nilai-nilai yang dianut setiap lembaga untuk selalu dijalankan dan nilai-nilai budaya sebagai penciri lembaga masing-masing.

⁶³ Sukardi, *Manajemen Pengetahuan Memediasi Tata Kelola, Budaya Mutu, Green Human Resource Management*, Cet 1, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2024), 58-60.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Syafaruddin Kadir sebagai kepala sekolah SMA Negeri 9 Luwu.⁶⁴

”Tentu setiap lembaga pendidikan memiliki nilai-nilai organisasi, nilai-nilai yang dianut mencakup nilai kejujuran, kedisiplinan, keadilan, kerjasama, saling menghormati, kebersamaan, amanah dan profesional. Budaya di kalangan siswa ditandai dengan terjalannya kebersamaan dan saling mendukung antar siswa. Dalam berinteraksi di lingkungan sekolah ditekankan pentingnya pemahaman peran masing-masing seluruh warga sekolah serta komunikasi yang efektif. Sikap saling menghargai sangat ditekankan, baik guru-siswa, antarguru, maupun antarstaf. Kami juga menekankan agar siswa menerapkan nilai-nilai budaya di sekolah yang telah disampaikan oleh guru-guru. Selain itu, sikap toleransi di sekolah kami sangat baik”.

Hal sama di ungkapkan oleh Naila Fitria salah satu siswi kelas 10 SMA Negeri 9 Luwu yang mengatakan.⁶⁵

”Yang sering disampaikan guru yaitu kedisiplinan, seperti datang ke sekolah dengan tepat waktu, berpakaian yang rapi, kejujuran dalam mengerjakan tugas dan ujian yang diberikan, berpartisipasi dan bekerjasama dalam kegiatan ekstrakurikuler dan acara-acara sekolah, saling menghormati, bertegur sapa dan memberi salam saat bertemu dengan guru di sekolah, menjaga lisan dan sikap saat berbicara dengan guru, toleransi antar siswa baik yang beragama islam maupun non, serta menjalin pertemanan yang baik dengan saling tolong menolong antar sesama”.

Lebih lanjut dilakukan wawancara dengan ibu Nurhayati sebagai staf bagian administrasi kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu bahwa.⁶⁶

”Kami sebagai staf Tata Usaha memberikan pelayanan yang baik, baik administrasi umum maupun kebutuhan siswa seperti pembuatan surat keterangan lulus ujian. Aspek keadilan diwujudkan dengan memprioritaskan kedatangan tanpa diskriminasi, karena kami murni memberikan pelayanan tanpa melibatkan urusan pribadi dengan siswa.

⁶⁴ Syafaruddin Kadir, *Kepala Sekolah SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 18 Maret 2025, 2025).

⁶⁵ Naila Fitria, *Siswi Kelas 10 SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 18 Maret, 2025).

⁶⁶ Nurhayati, *Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

Dalam hal ketidakhadiran staf, kami berupaya saling mengisi pekerjaan agar tugas tetap terselesaikan. Kerjasama ini sudah berlangsung lama dan membuat satu sama lain dapat menutupi kekurangan dalam melakukan pekerjaan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa sekolah menekankan dan mengimplementasikan nilai-nilai organisasi yang kuat dalam seluruh aspek kegiatannya. Nilai-nilai seperti nilai kejujuran, nilai kedisiplinan, nilai keadilan, nilai kerjasama, saling menghormati, kebersamaan, amanah dan profesionalisme yang sudah tercermin dalam budaya siswa, interaksi antar warga sekolah dan pelayanan staf Tata Usaha.

b. Etika

Etika bagian dari kedisiplinan yang terkait dengan kebaikan dan keburukan dalam berbagai situasi dan kondisi. Budaya mutu etika diantaranya kode etik bekerja, kode etik komunikasi, kode etika kerja sama antar kelompok dan kode etik disiplin.

Wawancara dengan bapak Syafaruddin Kadir yang menyatakan bahwa.⁶⁷

”Di sekolah ini memiliki kode etik bekerja bagi pegawai, kita sudah pasti memastikan bahwa guru dan staf taat pada kode etik bekerja, misalnya datang ke sekolah dengan mengisi absen kehadiran yang akan direkap. Disisi lain juga menekankan pentingnya tanggungjawab dan profesionalisme dengan meningkatkan disiplin kerja, salah satunya adalah absen harian diperketat dan setiap pergantian jam dimonitoring kehadiran guru. Kerjasama guru dengan staf juga bagus”.

Lebih lanjut wawancara dengan bapak Abdullah sebagai guru bahasa indonesia yang menyatakan bahwa.⁶⁸

⁶⁷ Syafaruddin Kadir, *Kepala Sekolah SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 18 Maret, 2025).

⁶⁸ Abdullah, *Guru Bhs. Indonesia SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 18 Maret, 2025).

“Penekanan tanggung jawab dan profesionalisme di sekolah diukur melalui observasi guru senior, pengisian daftar hadir. Kinerja guru menunjukkan kinerja dan kedisiplinan guru sudah baik dalam interaksi dengan siswa, namun pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran belum merata di kalangan guru”.

Kemudian wawancara dengan ibu Nurhayati yang menyatakan bahwa.⁶⁹

“Etika yang kami terapkan berfokus pada responsif terhadap kebutuhan pengunjung dan penyelesaiannya secara langsung. Kami menjalankan tugas berdasarkan adat kesopanan dan kebiasaan saat melayani tamu. Komunikasi yang sopan, kecepatan, dan ketepatan dalam memenuhi permintaan guru dan siswa menjadi prioritas. Interaksi langsung dengan orang tua terbatas hanya pada kebutuhan administrasi seperti pembuatan surat keterangan. Peningkatan keterampilan staf dianggap penting untuk bisa memberikan pelayanan yang optimal. Upaya peningkatan kualitas telah dilakukan melalui kegiatan seperti Bimbingan Teknis (Bimtek) administrasi persuratan yang baru-baru ini saya ikuti”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menunjukkan adanya penegakan kode etik kerja yang ketat di sekolah, terutama terkait kedisiplinan kehadiran guru dan staf. Pemantauan kehadiran saat pergantian jam pelajaran menunjukkan tingkat pengawasan yang lebih detail untuk memastikan bahwa guru berada di kelas sesuai jadwal. Adanya hubungan kerja yang harmonis antar komponen sekolah, kerjasama yang baik antar guru dan staf. Etika pelayanan yang diterapkan berfokus pada responsivitas, penyelesaian langsung, kesopanan, kecepatan, dan ketepatan dalam melayani kebutuhan pengunjung. Pembatasan interaksi langsung dengan orang tua siswa hanya pada kebutuhan administrasi. Kemudian terdapat kesadaran akan pentingnya pengembangan diri staf.

⁶⁹ Nurhayati, *Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

c. Keyakinan

Keyakinan mengacu pada kepercayaan atau konsep yang diyakini oleh organisasi atau individu terkait dengan pentingnya kualitas dalam meningkatkan kinerja dan keberhasilan yang mencakup keyakinan moral.

Hasil wawancara dengan bapak Syafaruddin Kadir yang menyatakan bahwa.⁷⁰

“Kami secara berkelanjutan menekankan nilai-nilai moral dan etika kepada seluruh warga sekolah, serta secara rutin mengingatkan pentingnya toleransi antarumat beragama. Dalam pembelajaran, guru diprioritaskan untuk menanamkan karakter yang baik kepada siswa sebelum memulai pembelajaran. Pembentukan keyakinan moral kami berlandaskan pada Pancasila, Undang-undang Dasar, serta nilai-nilai agama yang dianut”.

Lebih lanjut wawancara dengan bapak Abdullah yang menyatakan bahwa.⁷¹

“Memberikan pemahaman terkait nilai-nilai moral kepada siswa merupakan sesuatu yang harus dilakukan, di awal pembelajaran 10-15 menit sering digunakan untuk menyampaikan nilai-nilai kehidupan seperti pentingnya kejujuran, kedisiplinan, merendahkan hati, tanggungjawab, dan juga pentingnya siswa dalam memperhatikan kecerdasan emosional”.

Hal sama diungkapkan dengan Nurul Mutia Sari sebagai salah satu siswi kelas 12 yang menyatakan bahwa.⁷²

“iyaa, guru sering menyampaikan pesan sebelum memulai pembelajaran, seperti mengajukan pertanyaan tentang kegiatan siswa hari ini, mengingatkan pentingnya menghormati orang tua serta memberikan motivasi belajar”.

⁷⁰ Syafaruddin Kadir, *Kepala Sekolah SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 18 Maret, 2025).

⁷¹ Abdullah, *Guru Bhs. Indonesia SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 18 Maret, 2025).

⁷² Nurul Mutia Sari, *Siswi Kelas 12 SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 18 Maret, 2025).

Selanjutnya wawancara dengan ibu Buhana Staf bidang administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu menyatakan bahwa.⁷³

“Kami bekerja tentu dengan penuh tanggungjawab, contohnya setiap surat keluar dan masuk akan dicatat dan segera diproses. Kami melayani orang tua, siswa, guru dengan senang hati. Selain itu, penampilan menjadi tuntutan kerja, termasuk mengenakan pakaian yang rapi, bersih dan tentu tidak memperlihatkan lekuk tubuh”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa sekolah memiliki komitmen yang kuat dalam menanamkan nilai-nilai moral, etika, karakter yang baik, dan toleransi mulai dari guru hingga siswa dengan didukung oleh pelayanan staf yang bertanggungjawab dan penampilan profesional. Memberikan contoh nilai-nilai yang ditekankan kepada semua elemen sekolah seperti kejujuran, kedisiplinan, kerendahan hati, tanggungjawab, dan kecerdasan emosional. Pembentukan keyakinan moral berlandaskan pada pancasila, UUD 1945, dan nilai-nilai agama.

d. Norma dan Perilaku

Norma perilaku menjadi kebiasaan umum atau aturan yang menjadi pedoman perilaku yang sudah ada dalam suatu lembaga dan memiliki batasan tertentu.

Wawancara dengan bapak Syafaruddin Kadir yang menyatakan bahwa.⁷⁴

“SMA Negeri 9 Luwu memiliki tata tertib siswa dan kode etik guru yang pelaksanaannya didasarkan pada aturan yang telah disepakati melalui rapat dengan guru dan komite sekolah. Setiap upacara pembina selalu

⁷³ Buhana, *Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

⁷⁴ Syafaruddin Kadir, *Kepala Sekolah SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 18 Maret, 2025).

menyampaikan peraturan sekolah yang harus ditaati seluruh warga sekolah. Untuk memastikan konsisten penerapan, kami melakukan monitoring harian. Contohnya, ketidakhadiran guru dipantau setiap pergantian jam sebagai acuan pelaporan ke Dinas Pendidikan. Kinerja staf juga dipantau dalam penyelesaian tugas. Untuk siswa, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan secara rutin memantau kondisi kelas, mengarahkan siswa untuk masuk kelas ketika berada diluar kelas saat pembelajaran, serta menyampaikan informasi terkait tata tertib saat upacara dan evaluasi bulanan”.

Lebih lanjut wawancara dengan Muh. Fikry Assar salah satu siswa kelas 11 SMA Negeri 9 Luwu yang mengatakan.⁷⁵

“Pasti ada pemberitahuan tata tertib setiap upacara seperti menjaga kebersihan sekolah, kerapian dalam berpakaian dan tidak bolos saat pembelajaran berlangsung. Di dalam kelas juga terdapat tata tertib”.

Kemudian wawancara dengan ibu Buhana yang menyatakan bahwa.⁷⁶

“Dalam memberikan pelayanan harus dijaga kesopanan berbicara, menjaga kedisiplinan dengan datang tepat waktu, berpakaian rapi sesuai dengan norma, menyelesaikan tugas-tugas administrasi dengan tepat waktu, sesuai dengan prosedur yang berlaku, mencatat setiap surat masuk dan keluar dengan teliti, memberikan surat kepada pihak yang tepat dan memastikan surat diarsipkan dengan baik”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa sekolah tersebut memiliki tata tertib dan kode etik guru yang ditegakkan secara aktif. Monitoring harian yang dilakukan secara sistematis, seperti pemantauan ketidakhadiran guru per jam dan kinerja staf. Standar pelayanan yang diharapkan mencakup, aspek kesopanan, keramahan, kedisiplinan waktu, kerapian berpakaian, efisiensi dan ketepatan dalam administrasi, serta ketelitian dalam pengelolaan surat-menyurat.

⁷⁵ Muh. Fikry Assar, *Siswa Kelas 11 SMA Negeri 9 Luwu*, (Wawancara, 18 Maret, 2025)

⁷⁶ Buhana, *Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu* .(Wawancara, 7 Maret, 2025)

3. Layanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu

Kriteria atau ukuran keberhasilan administrasi pendidikan adalah produktivitas pendidikan, yang dapat dilihat dari prestasi atau efektivitas pada proses, suasana dan efisiensi. Menurut Pasuran dkk dalam Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, Lolytasari, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan metode *Service Quality*. Metode ini memiliki 5 dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibel* (berwujud), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan).

a. *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Wawancara dengan ibu Buhana yang mengungkapkan bahwa⁷⁷

”Kami berkomitmen memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sasaran. Setiap kebutuhan pengunjung, baik permintaan data maupun pembuatan surat, akan ditindaklanjuti dengan segera. Penyelesaian tugas disesuaikan dengan tingkat kebutuhan, seperti pembuatan absen kelas yang harus segera dilakukan, berbeda dengan pengarsipan dokumen ijazah yang membutuhkan waktu lebih lama. Mekanisme pengajuan layanan administrasi dengan datang langsung ke kantor Tata Usaha, menyampaikan kebutuhan, yang kemudian akan diagendakan, diperiksa, dan ditandatangani oleh kepala sekolah”.

Wawancara dengan ibu Yulianti Tangketasik wakil kepala sekolah bidang kurikulum SMA Negeri 9 Luwu yang mengatakan bahwa.⁷⁸

”Pelayanan yang diberikan sudah baik dari caranya mereka merespon saat kami butuh sesuatu dengan cepat, seperti saat kami butuhkan surat dan

⁷⁷ Buhana, *Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 7 Maret, 2025).

⁷⁸ Yulianti Tangketasik, *Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum* (Wawancara, 28 April, 2025).

meminta tolong untuk membantu pengurusan berkas-berkas sekolah langsung mereka mengerjakannya”.

Lebih lanjut lagi wawancara dengan ibu Rana staf bagian Administrasi Umum yang menyatakan bahwa.⁷⁹

”Setiap surat keluar dicatat dan diarsipkan dengan memperhatikan detail tanggal, isi, kop surat, dan tanda tangan kepala sekolah. Prosedur penanganan surat masuk adalah melalui bagian pengarsipan tata usaha sebelum diajukan dan diagendakan oleh kepala sekolah. Dokumen administrasi disimpan melalui pengagendaan, pengelompokkan berdasarkan jenis, contohnya buku agenda masuk dan keluar, penyimpanan fisik di lemari arsip, dan penyimpanan digital dalam folder komputer tata usaha”.

Berdasarkan wawancara di atas, menggambarkan komitmen kerja bagian Tata Usaha dalam memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat sasaran, dan terstruktur. Memprioritaskan penyelesaian tugas berdasarkan tingkat kebutuhannya. Selain itu, memiliki mekanisme yang jelas dalam menangani permintaan layanan dan pengelolaan dokumen, baik surat masuk maupun dokumen administrasi lainnya.

b. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan tingkah laku karyawan yang mampu membangkitkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggan.

Wawancara dengan ibu Nurhayati yang menyatakan bahwa.⁸⁰

“Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, peningkatan keterampilan menjadi utama. Kegiatan peningkatan seperti Bimtek yang diadakan baru-baru ini diadakan untuk admin persuratan adalah salah satu cara

⁷⁹ Rana, *Staf TU Bagian Administrasi Umum* (Wawancara, 28 April, 2025).

⁸⁰ Nurhayati, *Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

meningkatkan kualitas. Selain itu, kepala sekolah secara rutin melakukan evaluasi tahunan”.

Lebih lanjut wawancara dengan bapak Yanto sebagai Pelaksana KTU SMA Negeri 9 Luwu yang mengatakan bahwa.⁸¹

“Staf Tata Usaha juga ikut serta dalam mengikuti pelatihan. Evaluasi kinerja staf Tata Usaha dilaksanakan setiap awal tahun ajaran dan dihadiri oleh kepala sekolah. Fokus evaluasi yang dilakukan yaitu tanggungjawab pekerjaan, ketertiban administrasi, kepatuhan terhadap waktu kerja, serta etika kerja”.

Hal sama diungkapkan oleh ibu Buhana yang mengatakan bahwa.⁸²

”Menjamin kualitas pelayanan dan menciptakan kepercayaan, kami dengan memberikan pelayanan yang baik dengan selalu menambah pengetahuan, dan meningkatkan keterampilan teknis penggunaan komputer melalui belajar dengan rekan kerja. Selain itu, kami juga selalu mengedepankan sikap keramahan”.

Berdasarkan wawancara di atas, upaya berkelanjutan melalui pengembangan sumber daya manusia dan evaluasi kinerja. Peningkatan keterampilan staf, terutama dalam bidang teknis seperti komputer. Selain itu, evaluasi kinerja tahunan oleh kepala sekolah dalam memastikan tanggungjawab, ketertiban, kepatuhan, dan etika kerja staf Tata Usaha.

c. *Tangibel* (Berwujud)

Tangibel merupakan daya tarik penampilan karyawan dan material yang digunakan instansi, dalam hal ini sarana dan prasarana yang berkenaan dengan pelayanan yang perlu diperhatikan oleh instansi.

⁸¹ Yanto, *Pelaksana Kepala Tata Usaha SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 7 Maret, 2025).

⁸² Buhana, *Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu*. (Wawancara, 23 April, 2025)

Wawancara dengan bapak Anis Makrub sebagai wakil kepala sekolah bidang sarana dan prasarana SMA Negeri 9 Luwu yang mengatakan bahwa.⁸³

”Penyediaan sarana merupakan tanggungjawab Sarana dan Prasarana (sarpras), yang bekerja sama dengan Tata Usaha dalam menjaga perawatan dan kebersihan ruang kantor Tata Usaha. Pemeriksaan kebersihan kantor dilaksanakan secara berkala. Tata letak sarana di ruang Tata Usaha diatur oleh staf Tata Usaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung pelayanan. Pengelolaan kebutuhan kantor, termasuk alat dan ATK, serta pengadaan dilakukan oleh Sarpras. Pengecekan bulanan dilakukan dan datanya diinput ke Dinas”.

Selanjutnya wawancara dengan bapak Sabiruddin Kamna sebagai staf bidang Bujang yang mengatakan bahwa.⁸⁴

”Kebersihan sekolah dijaga oleh dua orang staf. Tugas kami setiap pagi adalah membersihkan ruang kantor dan lingkungan sekolah, seperti menyapu dan mengepel. Apabila salah satu staf berhalangan, biasanya staf lain yang akan membantu untuk membersihkan”.

Kemudian wawancara dengan ibu Nurhayati yang mengatakan bahwa.⁸⁵

”Iyaa, kami sendiri bekerjasama menata tata letak benda di ruang Tata Usaha, seperti memasang letak komputer, lemari dan juga perangkat lain sehingga memudahkan kami untuk menemukannya karena kami yang menatanya sendiri”.

Berdasarkan wawancara di atas, menggambarkan pembagian tanggungjawab dan upaya kerjasama dalam penyediaan, perawatan, dan pengelolaan sarana serta kebersihan di lingkungan sekolah khususnya ruang Tata Usaha. Sarpras bertanggungjawab atas penyediaan dan pengadaan, sementara staf

⁸³ Anis Makrub, *Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana Dan Prasarana SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

⁸⁴ Sabiruddin Kamna, *Staf TU Bidang Bujang* (Wawancara, 9 Mei, 2025).

⁸⁵ Nurhayati, *Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

Tata Usaha berperan dalam menjaga perawatan, kebersihan harian, dan penataan ruang kantor.

d. *Emphaty* (Empati)

Emphaty merupakan sikap instansi dalam memahami masalah para pelanggan dan berperilaku demi kepentingan pelanggan, serta menaruh perhatian personal dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Wawancara dengan ibu Buhana yang mengatakan bahwa.⁸⁶

”Empati kami tunjukkan dengan mendengarkan dan menanyakan kebutuhan guru atau siswa yang datang ke Tata Usaha. Kami berusaha merespon dengan cepat menggunakan bahasa yang sopan. Setelah layanan diberikan, kami melakukan konfirmasi untuk memastikan kebutuhan telah terpenuhi”.

Hal sama diungkapkan oleh ibu Nurhayati yang mengatakan bahwa.⁸⁷

”Tentu saja kita sebagai staf adalah pusat pelayanan di sekolah harus memiliki empati dengan berusaha menunjukkan sikap ramah, sapaan, senyuman dan kepekaan terhadap setiap pengunjung. Kami berupaya memberikan pelayanan yang baik dengan segera memastikan keperluan mereka. Misalnya saat siswa datang untuk mengambil absen, kami akan segera memberikan absen yang sudah disiapkan”.

Wawancara dengan oleh Naila Fitria yang mengatakan bahwa.⁸⁸

”Iyaa, langsung dilayani kami saat butuh sesuatu di Tata Usaha seperti pengambilan absen harian dan staf Tata Usaha di sekolah kami menunjukkan sikap ramah dan sopan, saat masuk ke ruangan Tata Usaha langsung di sambut dan dilayani semua kebutuhan kami”.

⁸⁶ Buhana, *Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

⁸⁷ Nurhayati, *Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

⁸⁸ Naila Fitria, *Siswi Kelas 10 SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 18 Maret, 2025).

Berdasarkan wawancara di atas, menekankan pentingnya empati dan keramahan sebagai fokus utama dalam memberikan pelayanan di Tata Usaha sekolah. Staf Tata Usaha berupaya mendengarkan, memahami kebutuhan pengunjung, merespon dengan sopan, serta memastikan layanan yang diberikan sudah sesuai. Tindakan yang jelas seperti segera memberikan absen kepada siswa menjadi contoh dari komitmen terhadap pelayanan yang baik.

e. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness yakni kemampuan karyawan dalam membantu dan merespon pelanggan, serta menyampaikan kapan layanan akan dibagikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

Wawancara dengan ibu Buhana yang mengatakan bahwa.⁸⁹

”Kami di bagian Tata Usaha selalu tanggap dalam melayani. Misalnya, jika ada orang tua, siswa, atau guru yang membutuhkan data atau menyampaikan keluhan, kami akan segera membantu. Ketanggapan bagi kami adalah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Contohnya, ketika orang tua siswa datang ke sekolah, kami akan menanyakan keperluannya dan mengantarnya menemui guru yang bersangkutan jika diperlukan”.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Nurhayati yang mengatakan bahwa.⁹⁰

“Kita tergantung dari hal yang dibutuhkan, misalnya, jika kepala sekolah meminta data pegawai, kami akan segera mengirimnya. Kami juga selalu berusaha melayani permintaan wawancara dari mahasiswa dengan cepat. Di sekolah ini, setiap tamu yang datang selalu kami sambut dan tanyakan keperluannya untuk segera kami layani. Untuk setiap kebutuhan kami menyesuaikan dengan jenisnya. Jika memungkinkan untuk diselesaikan saat itu juga, tentu akan langsung kami tanggapi. Namun, ada juga kebutuhan yang memerlukan waktu lebih lama”.

⁸⁹ Buhana, *Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April).

⁹⁰ Nurhayati, *Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025)..

Berdasarkan wawancara di atas, ketanggapan bagian Tata Usaha dalam melayani berbagai pihak di lingkungan sekolah seperti orang tua, siswa, guru, kepala sekolah, mahasiswa dan tamu. Staf Tata Usaha memiliki komitmen untuk segera membantu, memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan yang diajukan. Selain itu, berusaha menyelesaikan dan menangani permintaan serta mengarahkan kepada pihak yang bersangkutan.

4. Dampak Implementasi Budaya Mutu pada Layanan Administrasi Pendidikan Di SMA Negeri 9 Luwu

Implementasi budaya mutu dalam pelayanan administrasi sekolah merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Menurut Sholichuddin Shofa, Yovitha Yuliejantiningih, dan Titik Haryati menerangkan dari hasil penelitiannya menunjukkan dampak dari implementasi budaya mutu di sekolah yaitu mendorong kerjasama tim, mendorong profesionalisme, dan perbaikan berkelanjutan.

a. Mendorong Kerjasama Tim

Kerjasama tim memiliki peranan penting yang setiap anggota memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, dan mereka berkolaborasi dengan saling mendukung, berkomunikasi, dan berbagi informasi untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Wawancara dengan ibu Buhana yang mengatakan bahwa.⁹¹

”Pekerjaan yang saya lakukan seperti pengarsipan dokumen ijazah, absen kehadiran pegawai, dan pencatatan buku induk siswa. Dalam melakukan kerjasama dengan guru yaitu guru membantu memberitahukan siswa untuk

⁹¹ Buhana, *Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

mengumpulkan dokumen yang biasa dibutuhkan dalam pengisian berkas-berkas arsip untuk data siswa, sedangkan dengan staf Tata Usaha biasanya membantu dalam penyusunan dokumen dan absen kehadiran karena kami semua siap membantu rekan lainnya jika diperlukan. Dalam menyampaikan informasi tentu menggunakan bahasa yang mudah dipahami, menyampaikan informasi juga biasa secara tertulis jika diperlukan”.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Nurhayati yang mengatakan bahwa.⁹²

”Tanggungjawab saya dalam mencatat data-data pegawai dan juga sebagai operator administrasi yang bertugas untuk membuat absen atau surat. Kerjasama dengan guru terjalin dengan baik, contohnya meminta untuk dibuatkan surat dan guru berkoordinasi dengan kami dalam mempersiapkan berkas-berkas yang mereka butuhkan untuk di cetak serta saling kerjasama untuk membantu menyelesaikan pekerjaan yang melibatkan guru dengan staf Tata Usaha. Kami melakukan komunikasi dalam penyampaian informasi secara lisan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dengan terstruktur dan memastikan bahwa informasi sudah dipahami oleh orang yang bersangkutan”.

Hal sama diungkapkan oleh ibu Yulianti Tangketasik yang mengatakan bahwa.⁹³

”Dalam kerjasama dengan Tata Usaha pasti ada terkait pembuatan persuratan pihak Tata Usaha yang membuatnya, seperti pembuatan SK dan penomoran surat. Pelayanan yang diberikan staf Tata Usaha sudah cukup baik karena saat kami membutuhkan sesuatu dari Tata Usaha pasti langsung di respon dengan yang cepat serta komunikasi koordinasi sudah baik. Hal-hal yang tidak kami ketahui selalu kami meminta tolong dengan staf Tata Usaha”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menggambarkan peran dan tanggungjawab seorang staf administrasi sekolah yang meliputi tugas-tugas rutin seperti pengarsipan dokumen, pembuatan surat, pencatatan kehadiran dan pengelolaan buku induk siswa. Selain itu, diungkapkan kerjasama dan komunikasi

⁹² Nurhayati, *Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025)..

⁹³ Yulianti Tangketasik, *Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

yang baik antara staf administrasi dengan guru dan sesama staf Tata Usaha dalam menjalankan tugas-tugas sekolah. Terdapat adanya usaha saling membantu dan koordinasi yang cukup efektif dalam lingkungan kerja.

b. Mendorong Sikap Profesionalisme

Profesionalisme dapat memberikan manfaat bagi tiap individu, tim dan juga organisasi secara keseluruhan. Setiap orang dapat berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih baik, menghasilkan kualitas kerja yang lebih tinggi, dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan, serta dapat membangun karakter profesional yang kuat.

Hasil wawancara dengan ibu Nurhayati yang mengatakan bahwa.⁹⁴

“Menciptakan lingkungan yang positif dan produktif adalah hal yang sangat penting karena berpengaruh pada kualitas pekerjaan. Tindakan yang dilakukan yaitu membangun komunikasi yang terbuka dan saling menghormati dengan rekan kerja sesama staf Tata Usaha, dengan kepala sekolah maupun pihak lain yang berinteraksi dengan kami di lingkungan sekolah. Di sini juga selalu menjaga kekompakkan dalam bekerja yaitu saling membantu, saling mengingatkan dan kerjasama. Kami juga disini selalu membuat suasana kerja yang nyaman seperti keramahan, sering bercanda dengan rekan kerja, dan juga saling menasehati. Dalam efisiensi dan efektivitas kerja yang dilakukan fokus pada tugas yang diberikan dengan mengerjakan sungguh-sungguh dan berusaha melakukan pekerjaan dengan baik”.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Buhana yang mengatakan bahwa.⁹⁵

”Dengan menunjukkan sikap positif seperti sifat ramah, kasih sayang, tolong menolong, dan menciptakan suasana yang menyenangkan serta nyaman bagi kita semua. Selalu bertanggungjawab dalam pekerjaan dan memperlakukan rekan kerja dengan sopan dan adil tanpa memandang perbedaan”.

⁹⁴ Nurhayati, *Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025)..

⁹⁵ Buhana, *Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, mengungkapkan pentingnya konsisten dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif di lingkungan sekolah. Upaya tindakan yang dilakukan berfokus pada pembangunan komunikasi yang baik, saling menghormati, kekompakan tim, suasana kerja yang nyaman, tanggungjawab individu, dan sikap positif secara menyeluruh. Terdapat kesadaran bahwa lingkungan kerja yang baik secara langsung berkaitan dengan kualitas pekerjaan dan efisiensi.

c. Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan menekankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang baik dan semua anggota berkomitmen untuk melakukan perbaikan terus-menerus. Dengan membangun budaya yang kuat dalam kualitas dan perbaikan berkelanjutan, organisasi dapat mencapai kinerja yang lebih baik.

Wawancara dengan ibu Buhana yang mengatakan bahwa.⁹⁶

”Bagi kami membangun kualitas dan perbaikan berkelanjutan menjadi sebuah komitmen yang terus-menerus dilakukan. Dalam mengerjakan tugas dengan teliti seperti pengarsipan dokumen siswa, memastikan berkas lengkap, tersusun rapi, dan mudah di temukan kembali sesuai dengan sistem yang ada. Membangun budaya kualitas dengan berkomunikasi yang jelas dan efektif seperti saat memberikan informasi mengenai persyaratan administrasi, memastikan semua detail tersampaikan dengan lengkap. Selain itu, kami juga berusaha menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, saling membantu dan saling mendukung karena saat orang merasa nyaman dan dihargai dalam bekerja akan termotivasi untuk bekerja dengan baik lagi”.

Kemudian wawancara dengan ibu Nurhayati yang mengatakan bahwa.⁹⁷

⁹⁶ Buhana, *Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025) .

⁹⁷ Nurhayati, *Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu* (Wawancara, 28 April, 2025)..

”Dalam administrasi kepegawaian membangun kualitas yaitu memastikan setiap proses terkait data dan dokumen pegawai akurat, lengkap, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berkaitan dengan hal tersebut maka dalam pembuatan surat juga dilakukan dengan teliti seperti memastikan tidak ada kesalahan ketik, informasi ditulis secara akurat, dan sesuai format ketentuan. Selanjutnya, berusaha untuk meningkatkan kemahiran dalam menggunakan perangkat dan sistem administrasi seperti printer, komputer, dan penggunaan fitur-fitur *softword*”.

Berdasarkan wawancara di atas, menunjukkan komitmen terhadap pembangunan kualitas dan perbaikan berkelanjutan sebagai prinsip fundamental dalam menjalankan tugas administrasi sekolah. Adanya ketelitian dalam pengarsipan, komunikasi yang efektif untuk membangun budaya kualitas, dan pentingnya hubungan yang baik antar rekan kerja sebagai pendorong motivasi dan kinerja. Selain itu, upaya pada akurasi dan kepatuhan terhadap peraturan dalam administrasi kepegawaian, ketelitian dalam pembuatan surat, serta upaya untuk meningkatkan kemampuan teknis dalam penggunaan perangkat dan sistem administrasi.

B. Pembahasan

1. Budaya Mutu yang Diimplementasi di SMA Negeri 9 Luwu

Membangun budaya mutu di sekolah melibatkan penanaman nilai, keyakinan, dan praktik yang secara aktif mendukung pencapaian mutu. Dalam konteks pendidikan, implementasi budaya mutu memiliki potensi untuk menciptakan lingkungan yang kondusif. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi budaya mutu telah memberikan dampak positif dalam mendukung inovasi, kolaborasi, dan perbaikan berkelanjutan.

Menurut Hardjosoedarmo dalam Titie Purwaningsari, Atty Tri Juniarti, Azhar Affandi, bahwa budaya mutu adalah pola nilai-nilai, keyakinan dan harapan

yang tertanam dan berkembang di kalangan anggota organisasi mengenai pekerjaannya untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas.⁹⁸ Implementasi budaya mutu telah lama di terapkan, bersamaan dengan adanya visi misi sekolah yang mencerminkan kolaborasi dan menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman.

Berdasarkan indikator yang menjadi rujukan peneliti serta hasil wawancara dan observasi, implementasi budaya mutu di SMA Negeri 9 Luwu telah mencakup aspek nilai organisasi, etika, keyakinan dan norma perilaku. Sebagaimana dikemukakan oleh sukardi.⁹⁹ Meski efektivitas belum merata, upaya pengembangan budaya mutu menunjukkan harapan untuk implementasi yang lebih baik.

a. Nilai Organisasi

SMA Negeri 9 Luwu menekankan nilai organisasi seperti nilai kejujuran, kedisiplinan, keadilan, kerjasama, saling menghormati, kebersamaan, amanah dan professional yang sudah lama diimplementasikan dalam interaksi antar warga sekolah dan pelayanan staf Tata Usaha. Budaya dikalangan siswa terjalin kebersamaannya, saling mendukung, kedisiplinan tepat waktu datang ke sekolah, kejujuran dan tanggungjawab dalam mengerjakan tugas, menjaga sikap dan lisan saat berbicara dengan guru dan tolong menolong antar sesama. Budaya dikalangan guru selalu menjaga komunikasi yang baik antar sesama, bertanggungjawab dalam menjalankan tugas, sikap saling menghargai dan toleransi. Budaya

⁹⁸ Titie Purwaningsari, Atty Tri Juniarti, Azhar Affandi, *Budaya Mutu Pelayanan Puskesmas*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2022), 69

⁹⁹ Sukardi, *Manajemen Pengetahuan Memediasi Tata Kelola, Budaya Mutu, Green Human Resource Management*, Cet 1, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2024), 58-60.

dikalangan staf memberikan pelayanan yang baik dengan menangani kebutuhan siswa seperti pembuatan surat keterangan lulus, keadilan dengan memprioritaskan kedatangan tanpa diskriminasi, dan juga kerjasama dalam membantu menyelesaikan pekerjaan.

Selain itu juga adanya fondasi nilai organisasi yang kuat, meliputi aspek moral, dan sosial yang diinternalisasi oleh seluruh anggota sekolah. Penerapan nilai organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik penting dalam mendukung kelancaran operasional sekolah dan kebutuhan siswa. Selain itu, menunjukkan adanya fleksibilitas, tanggungjawab, dan kemampuan untuk saling mendukung demi tujuan kelancaran layanan administrasi.

b. Etika

SMA Negeri 9 Luwu menunjukkan adanya penegakan kode etik kerja yang ketat di sekolah, terutama terkait kedisiplinan kehadiran guru dan staf. Hal ini merupakan fondasi penting dalam membangun lingkungan kerja yang teratur dan bertanggungjawab. Pemantauan kehadiran saat pergantian jam pelajaran menunjukkan tingkat pengawasan yang lebih detail untuk memastikan bahwa guru berada di kelas sesuai jadwal. Adanya hubungan kerja yang harmonis antar komponen sekolah yang menjadi nilai positif dalam lingkungan kerja. Etika pelayanan yang diterapkan berfokus pada responsivitas, penyelesaian langsung, kesopanan, kecepatan, dan ketepatan dalam melayani kebutuhan pengunjung, sehingga ini bisa menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengunjung. Pelayanan sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya lokal yang

menjunjung tinggi keramahan, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang hangat. Pembatasan interaksi langsung dengan orang tua siswa hanya pada kebutuhan administrasi, hal ini bertujuan agar fokus pada jalur komunikasi yang telah ditentukan. Kemudian terdapat kesadaran akan pentingnya pengembangan diri staf untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Keyakinan

SMA Negeri 9 Luwu memiliki komitmen yang kuat dalam menanamkan nilai-nilai moral, karakter yang baik dan toleransi mulai dari guru hingga siswa. Beberapa cara sekolah dalam membangun fondasi moral yang kuat yaitu integritas dalam pembelajaran dan penekanan nilai-nilai secara berkelanjutan. Prioritas guru untuk menanamkan karakter baik sebelum memulai materi pelajaran seperti pentingnya menjunjung tinggi rasa merendah hati, menghormati orang tua, dan motivasi belajar menunjukkan kesadaran akan pentingnya fondasi moral dalam proses pendidikan. Pembentukan keyakinan moral berlandaskan pada Pancasila, UUD 1945, dan nilai-nilai agama.

Dalam proses kerja administrasi penuh tanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan yang baik seperti pencatatan surat penting menunjukkan adanya sistem administrasi yang tertib dan pelayanan yang ramah. Selain itu, kerapian berpakaian juga dianggap sebagai bagian penting dari profesionalisme dalam menjalankan pekerjaan. Menggabungkan antara tanggungjawab, pelayanan yang baik, dan penampilan yang rapi bisa memberikan citra positif staf dan lingkungan kerja yang baik.

d. Norma dan Perilaku

SMA Negeri 9 Luwu memiliki norma yang mencakup berbagai aturan dalam pedoman berperilaku di sekolah yaitu adanya tata tertib siswa dan kode etik guru yang ditegakkan secara aktif. Perilaku warga sekolah secara umum menunjukkan tingkat kedisiplinan terutama dalam ketepatan waktu, keramahan dan sikap saling mendukung terjalin erat. Sekolah memiliki mekanisme dalam memastikan kedisiplinan dan tanggungjawab guru dan staf. Pemantauan siswa oleh wakil kepala sekolah bidang kesiswaan menunjukkan adanya upaya untuk memastikan konsisten dalam pelaksanaan aturan. Penyampaian informasi tata tertib secara rutin mencerminkan sekolah dalam menciptakan lingkungan yang kondusif. Standar pelayanan yang diharapkan mencakup, aspek kesopanan, kedisiplinan waktu, kerapian berpakaian, efisiensi dan ketepatan dalam administrasi, serta ketelitian dalam pengelolaan surat-menyurat. Hal ini mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang profesional dan menunjukkan kesadaran sekolah akan pentingnya peran staf administrasi dalam mendukung kelancaran operasional sekolah.

Implementasi budaya mutu menunjukkan adanya pembentukan karakter siswa, guru dan juga staf, membangun lingkungan kerja yang teratur, sistem administrasi yang tertib dan pelayanan yang ramah, menciptakan lingkungan yang disiplin, komunikasi yang efektif, kerjasama terjalin dengan baik. Penelitian ini sejalan dengan Nasution dalam Sukardi menyatakan bahwa organisasi yang memiliki budaya mutu akan berdampak pada karakteristik organisasi yaitu dalam komunikasi akan terbuka dan kontinu, terbentuknya kerjasama tim, adanya

perbaikan terus-menerus, dan menerima masukan dan umpan balik dari pelanggan.¹⁰⁰ Selain itu, peran staf administrasi sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional sekolah dan memberikan citra positif. Hal ini sejalan dengan penelitian Yudela Arina, Sufyarma dan Sulastri, yang menguatkan bahwa tenaga administrasi memiliki peranan penting dalam peningkatan mutu layanan di sekolah.¹⁰¹

2. Layanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu

Pelayanan yang baik terwujud melalui kemampuan mendalam memahami kebutuhan pemangku kepentingan, dengan kecepatan dalam merepon setiap masukan dan harapan. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sekolah telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Menurut Yuriko dalam Siti Mariah dan Udin S. Sa'ud, pelayanan administrasi pendidikan adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggara dengan baik.¹⁰² SMA Negeri 9 Luwu memiliki Tata Usaha yang bertugas sebagai bagian inti dari pelayanan administrasi pendidikan di sekolah.

¹⁰⁰ Sukardi, *Manajemen Pengetahuan Memediasi Tata Kelola, Budaya Mutu, Green Human Resource Management*, Cet 1, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2024), 53.

¹⁰¹ Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, Sulastri, "Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan di Sekolah", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4, No. 6, (2022), 9145-9150, <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9823>

¹⁰² Siti Mariah, Udin S. sa'ud, "Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 17, no. 1 (2017): 146.

Berdasarkan indikator yang menjadi rujukan peneliti serta hasil wawancara dan observasi, pelayanan administrasi sekolah di SMA Negeri 9 Luwu telah mencakup aspek *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibel* (berwujud), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan). Sebagaimana dikemukakan oleh Pasuraman dkk dalam Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, Lolytasari.¹⁰³ Terlepas dari adanya keterbatasan dalam proses pelaksanaan, namun kemajuan yang ada memberikan harapan untuk pelayanan yang lebih baik.

a. *Reliability* (Keandalan)

Pelayanan administrasi Tata Usaha di SMA Negeri 9 Luwu berkomitmen dalam memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat sasaran, dan terstruktur. Hal ini menunjukkan adanya penyesuaian pada kepuasan penggunaan layanan. Setiap kebutuhan pengunjung akan segera ditindaklanjuti dengan segera menunjukkan keandalan menangani berbagai permintaan, baik informasi maupun tindakan administratif seperti pembuatan surat. Memprioritaskan penyelesaian tugas berdasarkan tingkat kebutuhannya, menunjukkan pemahaman akan pentingnya prioritas dan efisiensi dalam pembagian sumber daya dan waktu. Selain itu, memiliki mekanisme yang jelas dalam menangani permintaan layanan dan pengelolaan dokumen, baik surat masuk maupun dokumen administrasi lainnya. Pengelolaan dokumen administrasi melalui pengagendaan, pengelompokkan, penyimpanan fisik dan penyimpanan digital membuktikan

¹⁰³ Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, Lolytasari, “Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat”, *Jurnal Tadarus Tarbawy*, 4, No. 1, (2022), 77-81, <http://dx.doi.org/10.31000/jkip.v4i1.6374>

adanya sistem pengarsipan yang sistematis. Prosedur pengajuan layanan yang mengharuskan pengunjung datang langsung mengindikasikan mekanisme yang sederhana dan langsung. Namun, ini juga bisa menjadi potensi pengembangan di era digital untuk mempermudah akses layanan dari jarak jauh.

b. *Assurance* (Jaminan)

Tata Usaha SMA Negeri 9 Luwu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui pengembangan sumber daya manusia. Peningkatan keterampilan dilakukan dengan mengikuti kegiatan Bimtek untuk admin persuratan memberikan kesempatan belajar dan berkembang kepada anggota staf Tata Usaha. Namun, kemampuan dalam bidang teknis seperti mengoperasikan komputer masih menjadi tantangan. Evaluasi kinerja tahunan oleh kepala sekolah untuk memastikan tanggungjawab, ketertiban dan kepatuhan staf Tata Usaha tetap terjaga menunjukkan upaya adanya mekanisme kontrol dan umpan balik untuk memastikan kualitas pelayanan. Kerjasama dan sikap keramahan juga ditekankan sebagai bagian penting dalam memberikan pelayanan yang baik dan dapat membangun kepercayaan. Hal ini menunjukkan kolaborasi internal dan juga memahami bahwa aspek sosial menjadi penting agar dapat membangun kepercayaan.

c. *Tangibel* (Berwujud)

SMA Negeri 9 Luwu dalam pengelolaan pembagian tanggungjawab dan upaya kerjasama dalam penyediaan, perawatan, dan pengelolaan sarana serta kebersihan di lingkungan sekolah khususnya ruang Tata Usaha. Sarpras bertanggungjawab atas penyediaan dan pengadaan, sementara staf Tata Usaha

berperan aktif dalam menjaga perawatan, kebersihan harian, dan penataan ruang kantor untuk mendukung kenyamanan dan efisiensi kerja. Pembagian tanggungjawab yang jelas memberikan adanya sinergi antar unit kerja. Pemeriksaan kebersihan kantor secara berkala mengindikasikan adanya standar dan perhatian terhadap kebersihan. Staf Tata Usaha secara langsung terlibat dalam menata ruang, yang memperkuat pemahaman terhadap lokasi dan fungsi setiap sarana.

d. *Empathy* (Empati)

Staf Tata Usaha SMA Negeri 9 Luwu menekankan pentingnya empati dan keramahan sebagai fokus utama dalam memberikan pelayanan di Tata Usaha sekolah, hal ini menunjukkan dasar komunikasi akan pentingnya memahami dan merasakan kebutuhan orang lain yang akan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Staf Tata Usaha berupaya aktif mendengarkan, memahami kebutuhan pengunjung, merespon dengan sopan, menunjukkan identitas dan peran penting staf Tata Usaha dalam interaksi. Selain itu, memastikan layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan melakukan konfirmasi setelah layanan diberikan menunjukkan adanya tanggungjawab dan keinginan untuk memastikan kebutuhan pengunjung terpenuhi dengan baik. Tindakan yang jelas seperti segera memberikan absen kepada siswa menjadi contoh dari komitmen terhadap pelayanan yang baik.

e. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan bagian Tata Usaha SMA Negeri 9 Luwu dalam melayani berbagai pihak di lingkungan sekolah seperti orang tua, siswa, guru, kepala

sekolah, mahasiswa, tamu, mencerminkan pelayanan yang tepat. Selain itu, berusaha menyelesaikan dan menangani permintaan serta mengarahkan kepada pihak yang bersangkutan. Contoh mengantar orang tua siswa menemui guru menunjukkan inisiatif dalam membantu tidak hanya sekedar menerima permintaan dan memberikan informasi tetapi menunjukkan keinginan untuk memfasilitasi interaksi yang dibutuhkan. Penyambutan yang baik juga kepada setiap tamu menjadi bagian penting dari budaya pelayanan di sekolah. Hal ini mengindikasikan bahwa keramahan dan kesigapan dalam menyambut tamu merupakan bagian dari budaya pelayanan di sekolah.

Seluruh staf Tata Usaha SMA Negeri 9 Luwu selalu berupaya dalam meningkatkan kinerja bekerja dan selalu menjunjung kerjasama tim. Pelayanan administrasi yang diberikan menunjukkan pelayanan yang cepat, tepat sasaran, dan terstruktur dalam menangani berbagai permintaan, baik informasi maupun tindakan administratif, adanya peningkatan kualitas pelayanan administrasi melalui pengembangan sumber daya manusia seperti Bimtek, adanya upaya penataan tata letak kantor dan kebersihan ruangan agar mendukung kenyamanan kerja, adanya sifat empati dan keramahan dalam merespon permintaan pengunjung, terbentuknya komunikasi yang sopan dan efektif, adanya inisiatif membantu dan kolaborasi dalam pekerjaan. Menurut Asnawir dalam Mukhtar Hadi bahwa manfaat administrasi pendidikan yaitu mengangkat derajat kinerja pekerja, menolong mensukseskan dan memperbaiki kinerja.¹⁰⁴ Selain itu, penelitian yang dilakukan B. Santoso, Baharudin dan Saipul menunjukkan bahwa

¹⁰⁴ Mukhtar Hadi, *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1st ed. (Lampung: Laduny Alifatama, 2023).

dengan melakukan efektivitas tata kelola administrasi dapat mendukung peningkatan mutu pendidikan.¹⁰⁵ Penelitian lain dari Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah yang menjelaskan bahwa upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah melalui tiga tahap yaitu, perencanaan kerja, pelaksanaan tugas rutin, dan evaluasi kegiatan.¹⁰⁶

3. Dampak Implementasi Budaya Mutu pada Layanan Administrasi Di SMA Negeri 9 Luwu

Implementasi budaya mutu pada pelayanan administrasi merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Budaya mutu dapat diartikan nilai-nilai dan praktik yang diterapkan untuk mencapai standar kualitas yang tinggi dalam aspek operasional sekolah, termasuk administrasi. Dampak implementasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kepuasan seluruh pemangku kepentingan. Penelitian menunjukkan bahwa adanya dampak yang dihasilkan dari implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan.

Berdasarkan indikator yang menjadi rujukan peneliti serta hasil wawancara dan observasi, dampak implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan telah mencakup aspek kerjasama tim, sikap

¹⁰⁵ B Santoso, Kms Badarudin, and Saipul Annur, "Pelaksanaan Tata Kelola Administrasi Data Kesiswaan Di," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2021): 149–159, <https://doi.org/https://doi.org/10.19109/studiamanageria.v3i2.8359>.

¹⁰⁶ Robi'ah Hafizahtul Muspawi Mohamad, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan," *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (2020): 238.

profesionalisme, dan perbaikan berkelanjutan. Sebagaimana ditemukan oleh Sholichuddin Shofa, Yovitha Yuliejantiningasih, dan Titik Haryati.¹⁰⁷

a. Mendorong Kerjasama Tim

Dampak yang ditimbulkan menggambarkan peran dan tanggungjawab seorang staf administrasi sekolah yang meliputi tugas-tugas rutin seperti pengarsipan dokumen, pembuatan surat, pencatatan kehadiran dan pengelolaan buku induk siswa. Tanggungjawab tiap staf menunjukkan fokus pada tugas dan peran masing-masing. Selain itu, diungkapkan kerjasama dan komunikasi yang baik antara staf administrasi dengan guru dan sesama staf Tata Usaha dalam menjalankan tugas-tugas sekolah. Guru berperan aktif dalam membantu kelancaran tugas administrasi, khususnya dalam pengumpulan dokumen siswa untuk arsip data siswa, ini menunjukkan bahwa ada kerjasama dan pemahaman akan kebutuhan bersama. Selain itu, guru juga menggunakan layanan staf administrasi untuk pembuatan surat dan pencetakan dokumen, adanya koordinasi dalam mempersiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan, ini menunjukkan proses kerja yang terstruktur antara guru dan staf administrasi. Terdapat adanya usaha untuk saling membantu antar staf Tata Usaha dan koordinasi yang cukup efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif.

b. Mendorong Sikap Profesionalisme

Dampak yang ditemukan mengungkapkan konsisten pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif adalah prioritas yang memiliki dampak pada kualitas pekerjaan, hal ini menunjukkan bahwa adanya

¹⁰⁷ Sholichuddin Shofa, Yovitha Yuliejantiningasih, Titik Haryati, "Implementasi Budaya Mutu Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Demak," *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah* 4, no. 2 (2023): 334–41, <https://doi.org/10.51874/jips.v4i2.120>.

pemahaman yang baik tentang hubungan antara suasana kerja dan hasil kerja. Upaya tindakan yang dilakukan berfokus pada pembangunan komunikasi yang baik, tidak hanya dengan sesama staf Tata Usaha tetapi juga pihak lainnya, menunjukkan bahwa adanya upaya untuk menciptakan hubungan yang baik di lingkungan sekolah. saling menghormati, kekompakan tim, suasana kerja yang nyaman, tanggungjawab individu, dan sikap positif secara menyeluruh. Perpaduan antara fokus pada hubungan interpersonal yang positif dan tanggungjawab individu dalam bekerja memiliki potensi untuk menciptakan sinergi yang kuat dalam meningkatkan produktivitas. Terdapat kesadaran bahwa lingkungan kerja yang baik secara langsung berkaitan dengan kualitas pekerjaan dan efisiensi.

c. Perbaikan Berkelanjutan

Dampak yang dihasilkan menunjukkan komitmen terhadap kualitas dan perbaikan berkelanjutan sebagai proses terus menerus, hal ini menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya peningkatan mutu dalam pekerjaan administrasi. Adanya ketelitian dalam pengarsipan contoh penerapan kualitas dalam tugas pengarsipan dengan memastikan kelengkapan, kerapian dan kemudahan akses dokumen. Komunikasi yang efektif untuk membangun budaya kualitas, ini menunjukkan pentingnya komunikasi yang jelas dan efektif dalam menyampaikan informasi administrasi untuk memastikan pemahaman yang jelas. Pentingnya hubungan yang baik antar rekan kerja sebagai pendorong motivasi dan kinerja. Selain itu, upaya pada akurasi dan kepatuhan terhadap peraturan dalam administrasi kepegawaian, ketelitian dalam pembuatan surat, serta upaya untuk meningkatkan kemampuan teknis dalam penggunaan perangkat dan sistem

administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya upaya perbaikan mencakup aspek teknis, interpersonal, dan pengembangan diri dalam mencapai standar kerja yang tinggi dan terus meningkat.

Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa dampak implementasi budaya mutu dalam peningkatan layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu sudah memberikan dampak yang cukup baik, yang sesuai dengan penelitian Sholichuddin Shofa, Yovitha Yuliejantiningih, dan Titik Haryati, yaitu mendorong kerjasama tim, mendorong sikap profesionalisme, dan perbaikan berkelanjutan. Aspek kerjasama dilihat dari Tanggungjawab dan kerjasama setiap staf yang baik, komunikasi antara guru dan staf serta koordinasi yang terstruktur. Aspek sikap profesionalisme yaitu dapat terciptanya lingkungan yang positif, hubungan interpersonal yang terjalin dan adanya kesadaran dalam meningkatkan produktivitas kinerja. Aspek perbaikan berkelanjutan terlihat bahwa adanya ketelitian dalam bekerja, membangun budaya kualitas, dan upaya perbaikan terus-menerus yang terus ditingkatkan. Selain itu, dampak lain yang dihasilkan yaitu membangun budaya yang teratur, sistem administrasi yang tertib dan pelayanan yang ramah.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Budaya mutu yang diimplementasikan di SMA Negeri 9 Luwu yaitu nilai organisasi seperti nilai kejujuran, kedisiplinan, keadilan, kerjasama, saling menghormati, kebersamaan, amanah dan professional. Etika tercermin dari penegakan kode etik kerja yang ketat bagi seluruh komponen sekolah. Keyakinan memberikan komitmen yang kuat dalam menanamkan nilai-nilai moral, karakter yang baik, dan toleransi kepada seluruh warga sekolah. Norma perilaku memastikan pemantauan terhadap tata tertib bagi komponen sekolah yang ditegakkan secara aktif.
2. Layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu yaitu *reliability* (keandalan) menunjukkan staf Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi yang tepat sasaran, dan terstruktur. *Assurance* (jaminan) melalui pengembangan sumber daya manusia dan evaluasi kinerja. Tetapi, masih perlu untuk meningkatkan keterampilan dalam mengoperasikan teknologi informasi. *Tangibel* (berwujud) staf Tata Usaha berperan aktif dalam menjaga perawatan, kebersihan harian, dan penataan ruang kantor untuk mendukung kenyamanan dan efisiensi kerja. *Empaty* (empati) staf Tata Usaha berupaya aktif mendengarkan, memahami, dan merespon dengan sopan. *Responsiveness* (ketanggapan) staf Tata Usaha segera membantu untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan yang diajukan.

3. Dampak implementasi budaya mutu pada layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu yaitu mendorong kerjasama dilihat dari Tanggungjawab dan kerjasama setiap staf yang baik, komunikasi serta koordinasi yang terstruktur. Mendorong sikap profesioanalisme yaitu dapat terciptanya lingkungan yang positif, hubungan interpersonal yang terjalin dan adanya kesadaran dalam meningkatkan produktivitas kinerja. Aspek perbaikan berkelanjutan terlihat bahwa adanya ketelitian dalam bekerja, membangun budaya kualitas, dan upaya perbaikan terus-menerus yang ditingkatkan.

B. Saran

Berdasarkan data yang ditemukan, peneliti menyarankan beberapa hal terkait implementasi budaya mutu dalam peningkatan layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak sekolah SMA Negeri 9 Luwu dapat meningkatkan pelayanan administrasinya secara maksimal dengan tetap merujuk kepada nilai-nilai kemanusiaan.
2. Dalam layanan administrasi di SMA Negeri 9 Luwu untuk terus menyelaraskan kedua konsep budaya mutu dan aktivitas administrasi agar menghasilkan karakteristik dalam proses pelayanan dan tentu akan mempengaruhi kualitas sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahmat, Syaiful Kadir. *Kepemimpinan Pendidikan Dan Budaya Mutu*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017.
- Abdullah. "Guru Bhs. Indonesia SMA Negeri 9 Luwu." 2025.
- Abdurrahman, et. al, *Konseling Lintas Budaya*, Cet 1, (Medan: Umsu Press, 2024), 12
- Agustiansyah. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah." *Jurnal Pembelajaran Prospektif* 8, no. 1 (2023): 8–13.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26418/jpp.v8i1.64283>.
- Al-Maragi, Ahmad Mustafa. *Tafsir Al-Maragi*. Cet 2. Semarang: Toha Putra, 1993.
- April Lidan, et. al, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, Cet 1, (Medan: Umsu Press, 2023), 32
- Amin, Nasrul, Fery Siswanto, and Lukman Hakim. "Membangun Budaya Mutu Yang Unggul Dalam Organisasi Lembaga Pendidikan Islam." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 94–101.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jkip.v4i1.6374>.
- Andini Namira Putri, Firman Patawari, and Tasdin Tahrim. "Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri 2 Luwu." *Hikamatzu Journal Of Multidisiplin* 1, no. 2 (2024): 62–71.
- Anis Makrub. "Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana Dan Prasarana SMA Negeri 9 Luwu." 2025.
- Arbangi, Dakir, Umiarso. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Cet 1. Jakarta: Kencana, 2016.
- Arina, Yudela, Sufyarma Marsidin, and Sulastris Sulastris. "Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4, no. 6 (2022): 9145–51.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9823>.
- Armstrong, Michael. *Perilaku Organisasi: Manajemen SDM*. Jakarta: Nusamedia, 2021.
- Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Komponen dan Metode*, Cet 1, (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022), 11

- Buhana. "Staf TU Bidang Administrasi Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu." 2025.
- Enjang Yusup Ali, et. al, *Model Enterprise Architecture (EA) untuk Perguruan Tinggi Bermutu*, Cet 1, (Bandung: Penerbit Indonesia Emas Group, 2021), 38
- Endang Switri, *Administrasi Pendidikan*, Cet 1, (Jawa Timur: Qiara Media, 2020), 5
- Fauziah, Makhfudhoh Alfiani, Abdul Aziz Hasibuan, and Lolytasari Lolytasari. "Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MA Madinatunnajah Ciputat." *Jurnal Tadarus Tarbawy* 4, no. 1 (2022): 77–81. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jkip.v4i1.6374>.
- Fatmawaty Ahmad, Layanan Administrasi Sebagai Wajah Sekolah, 22 Agustus 2022, <https://www.acehtrend.com/news/layanan-administrasi-sebagai-wajah-sekolah-index.html>, Akses Pada Tanggal 20 November 2024, Jam 05.40.
- Febriany, Lisbeth Mananeka, Hendra N. Tawas. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal EMBA* 3, no. 4 (2015): 422–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.10920>.
- Firmansyah, Muhammad Bintoro. "Transformasi Budaya Literasi Di SMA Muhammadiyah Palopo: Pendekatan Dan Strategi Manajemen Yang Efektif." *Jurnal Konsepsi* 12, no. 1 (2023): 78–91.
- Hadi Muktar. *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*. Cet 1. Lampung: Laduny Alifatama, 2023.
- Haryoko, Sapto, Bahartiar, and Fajar Arwadi. *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Cet 1. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2020.
- Hefniy, Refi Najma, Fiarus. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2019): 169–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v3i1.517>.
- Ilhamdani, Urgensi Tenaga Administrasi Sekolah, 18 September 2024, <https://disdik.jambiprov.go.id/tampil/blog/baca/653/urgensi-tenaga-administrasi-sekolah>, Akses Pada Tanggal 20 November 2024, Jam 05.29.
- Juri Wahananto. *Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Cet 1. Indramayu: Adanu Abimata, 2020.

- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta Selatan: Al Fatih Quran: PT Insan Media Pustaka, 2012), 551
- Mahmud, Hilal. *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*. Makassar: Aksara Timur, 2015.
- Muspawi Mohamad, Robi'ah Hafizahtul. "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan." *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (2020): 238.
- Muh. Fikry Assar, *Siswa Kelas 11 SMA Negeri 9 Luwu.* " 2025.
- Naila Fitria. *"Siswi Kelas 10 SMA Negeri 9 Luwu."* 2025.
- Nasrul Amin, Feri Siswanto. "Budaya Pendidikan, Budaya Organisasi Dan Budaya Mutu Lembaga Pendidikan Islam." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 95–106.
- Nufus, Azkiyah, Sayan Suryana, "Layanan Administrasi Pendidikan Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Santri Di MDTs Nururi Yaqien I Kecamatan Kedungwaringin." *Indonesian Research Journal on Education* 4, no. 2 (2024): 241–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/irje.v4i2.555>.
- Nurhayati. *"Staf TU Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu."* " 2025.
- Nurseha, Alamsyah. "Budaya Mutu Dan Kinerja Profesional Dalam Pendidikan." *Jurnal Pendidikan Islam Dan Budaya* 1, no. 1 (2021): 1–15.
- Nurul Mutia Sari. *"Siswi Kelas 12 SMA Negeri 9 Luwu."* 2025.
- Putri, Kharisma, Nur Aini, Rahmayani Safitri, and Rini Wahyuni Siregar. "Sistem Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Komunikasi* 1, no. 1 (2024): 44–52.
- R, Syaripa Aeni M, "Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan Melalui Inovasi Manajemen Budaya Organisasi." *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 1, no. 2 (2021): 60–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.62388/jpdp.v1i2.8>.
- Rahman, Muhammad Afifi. "Evaluasi Penerapan Manajemen Pendidikan Berbasis Budaya Mutu Di SD Banjarpanji Kabupaten Sidoarjo." *Indo-MathEduIntellectual Journal* 4, no. 2 (2023): 77–89. <https://doi.org/http://doi.org/10.54373/imeij.v4i2.131>.
- Rana. *"Staf TU Bagian Administrasi Umum."* 2025.

- Rosmiaty Azis, *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Cet 1, (Yogyakarta: Sibuku, 2016), 4.
- Sabiruddin Kamna. "*Staf TU Bidang Bujang*." 2025.
- Santoso, B, Kms Badarudin, Saipul Annur. "Pelaksanaan Tata Kelola Administrasi Data Kesiswaan Di." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2021): 149–60.
<https://doi.org/https://doi.org/10.19109/studiamanageria.v3i2.8359>.
- Sergiovanni, Carver. *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.
- Shofa, Sholichuddin, Yovitha Yuliejantiningasih, Titik Haryati, "Implementasi Budaya Mutu Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Demak." *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah* 4, no. 2 (2023): 334–41.
<https://doi.org/10.51874/jips.v4i2.120>.
- Siti Aminah, Ari Dwi Widodo. "Membangun Budaya Mutu Di Madrasah Unggul (Studi Kasus Di MAN 1 Jember Dan MA Unggulan Nurul Islam Jember)." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 3, no. 1 (2019): 1–29.
<https://doi.org/http://doi.org/10.32478/evaluasi.v3i1.199>.
- Siti Mariah, Udin S. sa'ud. "Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 17, no. 1 (2017): 145–53.
- Siti Thoyibah. "Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTS AL- Munawwarah Dumai." *Jurnal Iaitfdumai* 2, no. 3 (2019): 1–12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.57113/taz.v1i1.19>.
- Sudjatmoko. *Leader Transformasional*. Cet 1. Jawa Tengah: Penembahan Senopati, 2015.
- Sukardi. *Manajemen Pengetahuan Memediasi Tata Kelola, Budaya Mutu, Green Human Resource Management*. Cet 1. Yogyakarta: Selat Media Patners, 2024.
- Supadi. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta Timur: Unj Press, 2020.
- Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*, (Tulung Agung: Akademia Pustaka, 2018), 129-130.
- Syaddad, Ahmad. "Budaya Mutu Pendidikan Islam." *Jurnal Studi Keagamaan Islam* 2, no. 2 (2021): 265–83.

<https://doi.org/https://doi.org/10.2906/salimiya.v2i2>.

Syafaruddin Kadir. "*Kepala Sekolah SMA Negeri 9 Luwu*." 2025.

Tasdin Tahrim, Alimuddin, Ikmal, Sarmila. "Tata Kelola Administrasi Pendidikan Madrasah Tsanawiyah." *Journal of Islamic Education Management* 9, no. 1 (2024): 171–78.

Titie Purwaningsari, Atty Tri Juniarti, Azhar Affandi, *Budaya Mutu Pelayanan Puskesmas*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2022), 69

Ubabuddin. "Pelaksanaan Supervisi Pembelajaran Sebagai Upaya Meningkatkan Tugas Dan Peran Guru Dalam Mengajar." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 1 (2019): 110.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31538/ndh.v5i1.512>.

Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Yanto. "*Pelaksana Kepala Tata Usaha SMA Negeri 9 Luwu*." 2025.

Yulianti Tangketasik. "*Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum*." 2025.

Yunan Al-Manaf. "Pembinaan Keislaman Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Perspektif Ahmad Hatta, Abas Mansur Tamam, Ahmad Syahrul Alim." *Jurnal Ilmu Islam* 5, no. 2 (2021): 774.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37274/rais.v5i02.499>.

Yunus, Rahmatullah Rusli. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan: Pengertian, Lembaga, Sistem, Proses*. Cet 1. Jawa Barat: Adanu Abimata, 2023.

Zakiyah, Neng Ismi Salma. "Peran Teknologi Informasi Dalam Administrasi Pendidikan Agama Islam." *Journal of Islamic Studies* 3, no. 1 (2024): 79–88.
<https://doi.org/10.61630/dijis.v3i1.41>.

Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet 1, (Makassar: Syakir Media Press, 2021), 47 - 48

Zul Fadli, et. al, *Sejarah Kebudayaan Indonesia*, Cet 1, (Sumatra Barat: Tri Edukasi Ilmiah, 2024), 165

Lampiran

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jln. Jend. Sudirman, Kelurahan Senga, Kecamatan Belopa, Kab. Luwu Telpn : (0471) 3314115

Nomor : 0082/PENELITIAN/19.07/DPMPTSP/II/2025
Lamp : -
Sifat : Biasa
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada
Yth. Ka. SMAN 9 Luwu
di -
Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Tarbiyah & Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo : B-0796/In.19/FTIK/HM.01/02/2025 tanggal 11 Februari 2025 tentang permohonan Izin Penelitian. Dengan ini disampaikan kepada saudara (i) bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Rismawati
Tempat/Tgl Lahir : Bosso / 24 Juli 2003
Nim : 2102060008
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Bosso
Kelurahan Bosso
Kecamatan Walenrang Utara

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/instansi Saudara (i) dalam rangka penyusunan "Skripsi" dengan judul :

IMPLEMENTASI BUDAYA MUTU DALAM PENINGKATAN LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 9 LUWU

Yang akan dilaksanakan di **SMA NEGERI 9 LUWU**, pada tanggal **14 Februari 2025 s/d 14 Mei 2025**

Sehubungan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melaporkan kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.



Diterbitkan di Kabupaten Luwu
Pada tanggal : 13 Februari 2025
Kepala Dinas



Drs. MUHAMMAD RUDI, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda IV/c
NIP : 19740411 199302 1 002

Tembusan :

1. Bupati Luwu (sebagai Laporan) di Belopa,
2. Kepala Kesbangpol dan Linmas Kab. Luwu di Belopa;
3. Dekan Fakultas Tarbiyah & Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo,
4. Mahasiswa (i) Rismawati,
5. Arsip.

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

No	Fokus Penelitian	Deskripsi Fokus	Pertanyaan Penelitian
1	Budaya Mutu	1. Nilai Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja nilai-nilai organisasi yang dianut di SMA Negeri 9 Luwu? 2. Apakah di SMA Negeri 9 Luwu terdapat budaya yang menjadi penciri khas sekolah? 3. Bagaimana sekolah menerapkan nilai-nilai organisasi dalam aktivitas sehari-hari? 4. Bagaimana bentuk nilai organisasi dalam memberikan pelayanan administrasi?
		2. Etika	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana SMA Negeri 9 Luwu memiliki kode etik bekerja dan bagaimana bentuk etika yang diterapkan dalam memberikan pelayanan administrasi? 2. Bagaimana sekolah memastikan bahwa seluruh guru dan staf memahami dan mengikuti kode etik bekerja yang berlaku? 3. Bagaimana sekolah menekankan pentingnya integritas, tanggungjawab dan profesionalisme kepada seluruh anggota guru dan staf sekolah? 4. Bagaimana sekolah menegakkan aturan disiplin bagi staf agar lingkungan bekerja tetap kondusif? 5. Bagaimana setiap staf di sekolah tersebut sudah menerapkan etika disiplin dalam bekerja? 6. Bagaimana di sekolah tersebut Staf sudah melakukan kerjasama antar kelompok baik guru dan orang tua siswa? 7. Bagaimana kinerja staf dalam koordinasi sudah baik atau masih ada kendalanya?
		3. Keyakinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sekolah menjelaskan nilai-nilai

			<p>moral dan etika di antara staf?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Apa yang menjadi pijakan utama dalam pembentukan keyakinan moral di sekolah ini? 3. Bagaimana sekolah memberikan pemahaman tentang pentingnya integritas, kejujuran, dan tanggung jawab kepada seluruh anggota sekolah? 4. Bagaimana staf menjaga nilai kejujuran dan keadilan dalam menjalankan tugasnya? 5. Bagaimana bentuk keyakinan yang diterapkan dalam pelayanan administrasi pendidikan?
		4. Norma dan Perilaku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sekolah tersebut memiliki aturan batasan norma perilaku yang di jadikan acuan standar berperilaku? 2. Bagaimana sekolah menetapkan dan mengkomunikasikan norma-norma perilaku yang diharapkan kepada staf? 3. Bagaimana sekolah memastikan konsistensi penerapan norma dan perilaku di seluruh lingkungan sekolah? 4. Apa langkah-langkah konkret yang dilakukan sekolah untuk mendorong perilaku positif di antara staf? 5. Bagaimana bentuk norma dan perilaku dalam pelayanan administrasi?
2	Layanan Administrasi Pendidikan	1. Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana petugas layanan administrasi memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan atau permintaan para pelanggan jasa pendidikan? 2. Bagaimana waktu penyelesaian layanan administrasi yang ditugaskan dan bagaimana

		<p>ketepatan penyelesaian administrasi yang dikerjakan?</p> <p>3. Bagaimana mekanisme untuk mengajukan kebutuhan pada layanan administrasi?</p> <p>4. Bagaimana prosedur yang biasa dilakukan untuk memastikan bahwa setiap dokumen administrasi yang diterima atau dikeluarkan sudah benar dan lengkap?</p> <p>5. Bagaimana sistem penyimpanan dan arsip dokumen administrasi diatur agar mudah diakses, aman, dan terjaga keberlangsungannya?</p> <p>6. Bagaimana mekanisme penjaminan kualitas atau evaluasi rutin terhadap layanan administrasi untuk memastikan keandalan pelayanan yang diberikan?</p>
	2. Jaminan	<p>1. Apakah ada pelatihan atau sertifikasi khusus bagi staf administrasi untuk memastikan kompetensi dan keprofesionalismenya dalam memberikan pelayanan?</p> <p>2. Bagaimana Anda melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja staf administrasi untuk memastikan bahwa standar pelayanan terpenuhi?</p> <p>3. Apa langkah-langkah yang diambil untuk menjamin kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada pengguna layanan?</p> <p>4. Bagaimana staf membangkitkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan di SMA Negeri 9 Luwu?</p>
	5. Berwujud	<p>1. Bagaimana Anda memastikan bahwa</p>

			<p>fasilitas fisik tempat pelayanan administrasi tetap terjaga dengan baik dan bersih?</p> <p>2. Apa langkah-langkah yang telah Anda ambil untuk meningkatkan tampilan visual dan estetika kantor agar mencerminkan profesionalisme dan kenyamanan bagi pengguna layanan?</p> <p>3. Bagaimana Anda mengelola inventaris dan peralatan kantor untuk memastikan ketersediaan dan fungsionalitasnya dalam mendukung proses administrasi?</p> <p>4. Bagaimana Anda menangani perbaikan atau pemeliharaan rutin terhadap peralatan kantor jika ada yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik?</p> <p>5. Bagaimana Anda mengelola stok dan penyimpanan bahan kantor serta kebutuhan operasional lainnya untuk memastikan ketersediaan dan kelancaran proses administrasi?</p>
		4. Empati	<p>1. Bagaimana Anda menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan administrasi?</p> <p>2. Apa langkah-langkah konkret yang pernah Anda lakukan untuk menunjukkan empati kepada pengguna layanan yang sedang mengalami kesulitan dalam proses administrasi?</p>
		5. Ketanggapan	<p>1. Bagaimana staf menjaga tingkat ketanggapan dalam menangani pertanyaan dan permintaan dari pengguna layanan administrasi?</p> <p>2. Bagaimana staf memastikan bahwa setiap</p>

			<p>pertanyaan atau permintaan yang masuk dari pengguna layanan administrasi ditangani dengan cepat dan efisien?</p> <p>3. Bagaimana anda mendefinisikan ketanggapan dalam konteks pelayanan administrasi?</p> <p>4. Bagaimana anda mengukur tingkat ketanggapan anda dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi yang diperlukan?</p>
3	Budaya Mutu dan Pelayanan Administrasi	Meningkatkan Kerjasama	<p>1. Bagaimana Peran dan Tanggungjawab anda di bagian Tata Usaha?</p> <p>2. Bagaimana anda berkolaborasi dengan rekan dalam bekerja?</p> <p>Bagaimana anda memastikan pesan atau informasi tersampaikan dengan jelas?</p>
		Meningkatkan Profesionalisme	<p>1. Bagaimana tindakan yang anda lakukan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif?</p> <p>2. Bagaimana anda meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam bekerja?</p>
		Perbaikan Berkelanjutan	<p>1. Bagaimana anda membangun kualitas dan perbaikan berkelanjutan dalam bekerja?</p> <p>2. Bagaimana peran anda dalam memelihara budaya kualitas dalam bekerja?</p>

Lampiran 3. Lembar Validasi Pedoman Wawancara

**LEMBAR VALIDASI
PANDUAN WAWANCARA**

Prodi : **Manajemen Pendidikan Islam**

Semester : **VIII (Delapan)**

Nama : **Rismawati**

NIM : **21 0206 0008**

Petunjuk

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: “ **Implementasi Budaya Mutu dalam Peningkatan Layanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu** ” peneliti menggunakan instrumen wawancara. Untuk itu, peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi validator dengan petunjuk sebagai berikut:

1. Dimohon agar Bapak/ibu memberikan penilaian terhadap instrumen wawancara yang telah dibuat sebagaimana terlampir.
2. Untuk tabel tentang *Aspek yang Dinilai*, dimohon Bapak/Ibu memberikan tanda ceklis (√) pada kolom penilaian sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu.
3. Untuk *Penilaian Umum*, dimohon Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi, atau menuliskannya pada kolom *Saran* yang telah disiapkan.

Kesediaan Bapak/ibu dalam memberikan jawaban secara objektif sangat besar artinya bagi peneliti. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/ibu, peneliti ucapkan banyak terima kasih.

Keterangan Skala Penilaian:

- a. Angka 1 berarti “Kurang relevan”.
- b. Angka 2 berarti “Cukup relevan”.
- c. Angka 3 berarti “Relevan”.
- d. Angka 4 berarti “Sangat relevan”.

Uraian Singkat:

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui tentang Implementasi Budaya Mutu dalam Peningkatan Layanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
I.	Isi 1. Petunjuk dirumuskan dengan jelas 2. Kesesuaian pertanyaan dengan kajian pustaka 3. Butir pertanyaan memenuhi syarat untuk mengumpulkan data sesuai fokus penelitian				
II.	Bahasa 1. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar 2. Menggunakan kalimat yang sederhana dan mudah dipahami 3. Kalimat pertanyaan tidak mengandung multi tafsir 4. Menggunakan pertanyaan yang komunikatif				

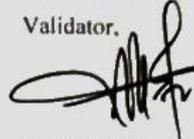
Penilaian umum :

- 1 Belum dapat digunakan.
- 2 Dapat digunakan dengan revisi besar.
- 3 Dapat digunakan dengan revisi kecil.
- 4 Dapat digunakan tanpa revisi.

Saran-saran

Palopo, Februari 2025

Validator,



Tasdin Tahrim, S. Pd., M. Pd.

NIP. 198606012019031006

Penilaian umum :

- 1 Belum dapat digunakan.
- 2 Dapat digunakan dengan revisi besar.
- 3 Dapat digunakan dengan revisi kecil.
- 4 Dapat digunakan tanpa revisi.

Saran-saran

→ Catatan di atas yang sudah dipelajari

→ Tambahkan point ~~pada~~ instrument khusus
y rencana masalah 3

Palopo, Februari 2025
Validator,


Alimuddin, S. Ud., M. Pd. I
NIP. 199005152018011002

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Wawancara



Wawancara dengan bapak Drs. Syafaruddin Kadir, M. Pd. selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan ibu Yulianti Tangketasik, Sp, selaku Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan bapak Anis Makrub, S.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan bapak Abdullah, S.Pd selaku Guru Bahasa Indonesia SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan ibu Buhana selaku Staf Tata Usaha Bidang Administrasi
Kesiswaan SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan bapak Yanto selaku Pelaksana Kepala Tata Usaha SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan ibu Nurhayati, A.Md selaku Staf TU Bidang Administrasi Kepegawaian SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan ibu Rana selaku Staf Tata Usaha Bidang Administrasi Umum
SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan bapak Sabiruddin Kamna selaku Staf Tata Usaha Bidang
Bujang SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan Naila Fitria salah satu siswi kelas 10 SMA Negeri 9 Luwu



Wawancara dengan Muh. Fikry Assar salah satu siswa kelas 11 SMA Negeri 9

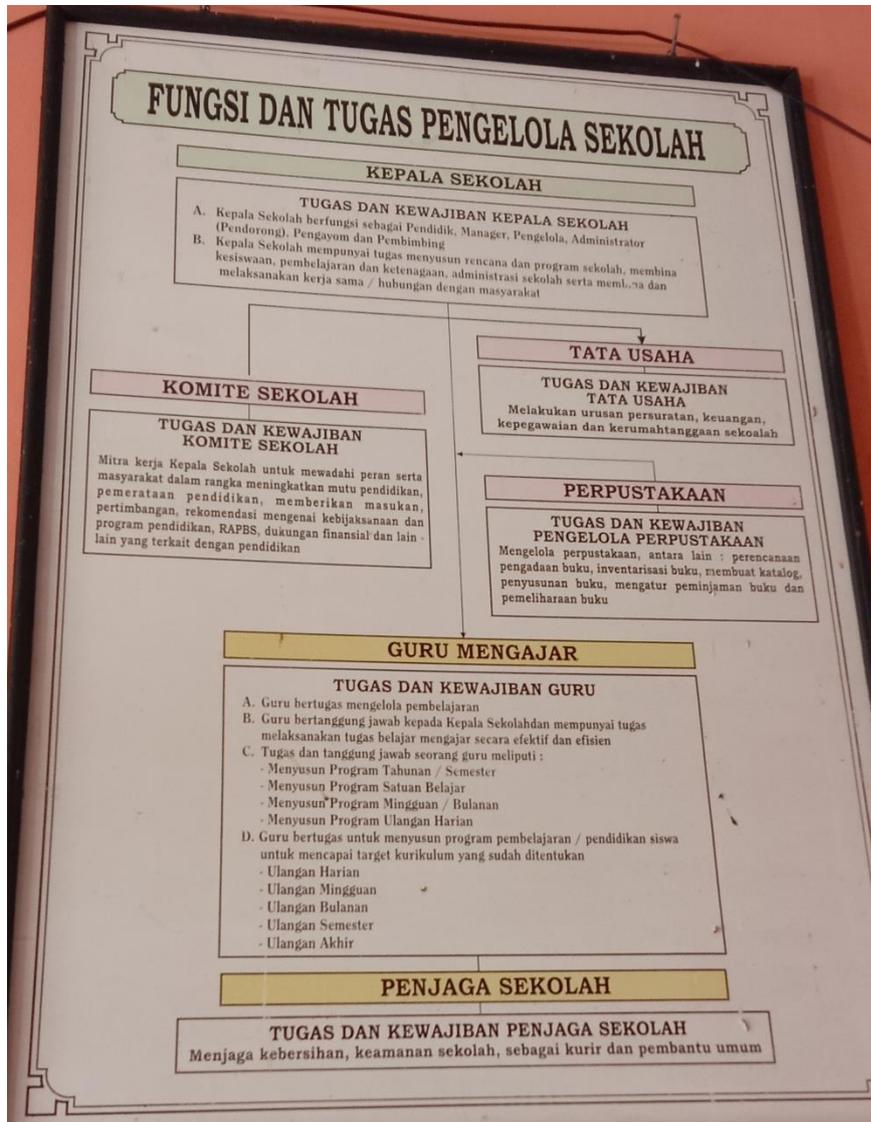
Luwu



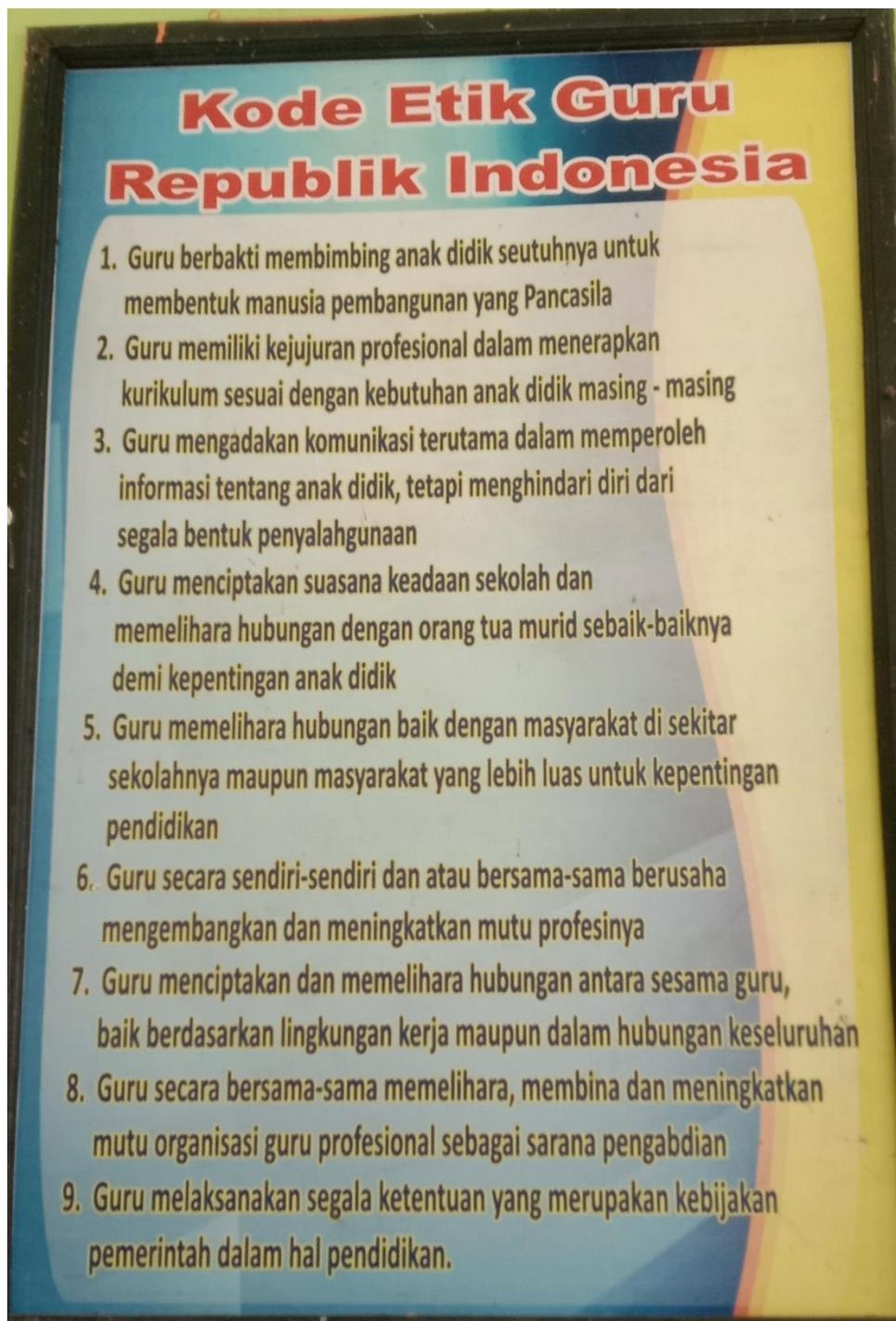
Wawancara dengan Nurul Mutia Sari salah satu siswi kelas 12 SMA Negeri 9

Luwu

Lampiran 5. Tugas Pengelola Sekolah



Lampiran 6. Kode Etik Guru dan Tata Tertib Sekolah



DATA TERTIB SEKOLAH

No.	Jenis Pelanggaran	Tingkat / Kategori	Cara Penanganannya
1.	Terlambat datang ke sekolah	Rendah	Dinasehati / Diperingati
2.	Alpa / bolos		
3.	Berpakaian tidak rapi		
4.	Rambut pirang		
5.	Rambut panjang (lebih dari 2 Cm)		
6.	Memalak	Sedang	Diperingati dan disurati Orang Tua serta mengganti barang yang rusak
7.	Membawa gambar porno		
8.	Merokok di lingkungan sekolah		
9.	Mencoret - coret/ mengotori fasilitas sekolah		
10.	Merusak mobiler sekolah		
11.			
12.	Memukul guru	Berat	Dikembalikan ke Orang Tua (Dikeluarkan)
13.	Menjadi dalang provokasi sehingga terjadi perkelahian		
14.	Berkelahi		
15.	Memukul rekan sejawat/ siswa		
16.	Membawa senjata tajam		
17.	Membawa miras/mabuk di lingkungan sekolah		
18.	Melakukan porno aksi di lingkungan sekolah		
19.	Membawa/ mengonsumsi obat terlarang di lingkungan sekolah		
20.	Dilarang menikah selama menempuh pendidikan di SMA Negeri 9 Luwu		

catatan : Setelah siswa diperingati sebanyak 3 kali dan masi melakukan hal yang sama maka jenis pelanggaran kategori rendah dan sedang akan secara otomatis berubah menjadi kategori berat dengan sangksi dikembalikan kepada orang tuanya (dikeluarkan)

Orang tua

(.....)

Kepala Sekolah

Megetahui,

Bosso,
Siswa
materai
10000

(.....)

Ketua Komite

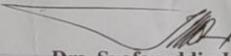
HARMAI, S. Pd., M. Si.

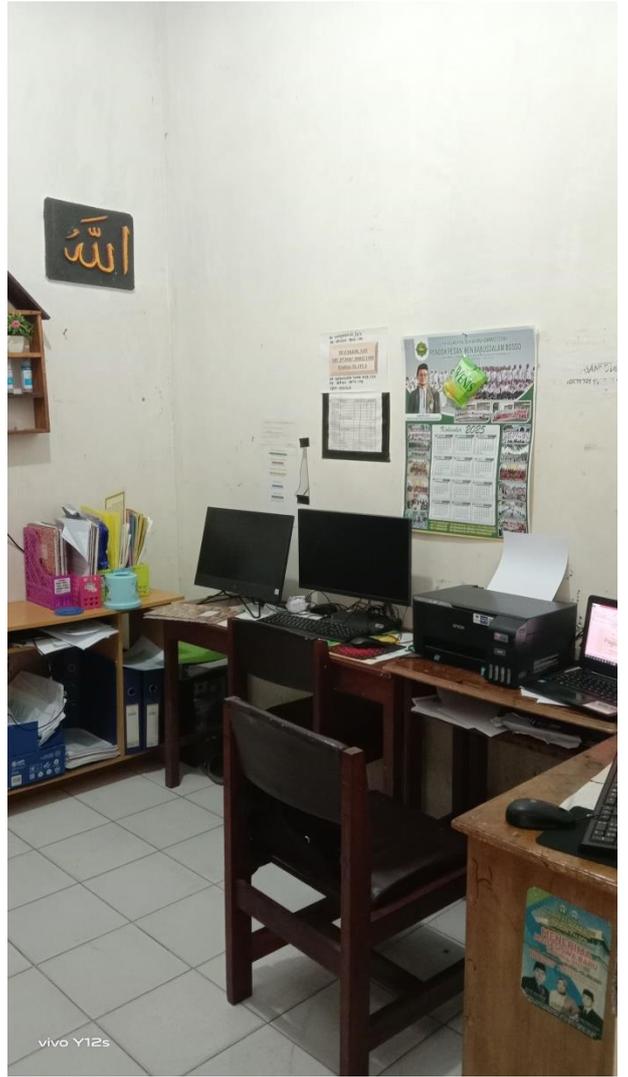
Drs. SYAFARUDDIN KADIR, M. Pd
NIP. 19660911 199203 1009

**TATA TERTIB DI RUANG KELAS
(PROFIL PANCASILA)
TAHUN PELAJARAN 2024-2025**

1. Membersihkan ruang kelas sebelum pembelajaran dimulai betvi
2. Masuk di ruang kelas sebelum pelajaran dimulai
3. Memberi salam dan doa sebelum dan sesudah belajar
4. Harus berperilaku Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun (5 S)
5. Simak/perhatikan dengan penuh konsentrasi saat guru menerangkan (PBM)
6. Minta izin jika hendak meninggalkan ruang kelas
7. Memakai seragam sekolah
8. Pada saat pergantian pelajaran, siswa tetap di dalam ruang kelas
9. Melaksanakan piket kelas

Bosso, 23 Juli 2024
Kepala Sekolah


Drs. Syafaruddin Kadir, M.Pd
NIP. 19660911 199203 1 009





Kondisi Ruangn Tata Usaha SMA Negeri 9 Luwu



Kondisi SMA Negeri 9 Luwu

Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Meneliti



PEMERINTAH PROVINSI SELAWESI SELATAN
DINAS PENDIDIKAN
UPT SMA NEGERI 9 LUWU

Jl. Trans Sulawesi Km. 25 Kelurahan Bosso Kec. Walenrang Utara Kab. Luwu Kode Pos 91952
e-mail: sman9luwu_smanbossowalut@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 800-1.013/Disdik/SMAN.9.Luwu/V/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala UPT SMA Negeri 9 Luwu Kabupaten Luwu Provinsi Sulawesi Selatan :

Nama : **Drs. SYAFARUDDIN KADIR, M.Pd**
NIP : 19660911 199203 1 009
Pangkat/golongan ruang : **Pembina Tk.I/IV.b**
Jabatan : Kepala Sekolah

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **RISMAWATI**
NIM : 2102060008
Tempat, Tgl lahir : Bosso, 24 Juli 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Alamat : Kelurahan Bosso
Tempat Penelitian : SMA Negeri 9 Luwu

Benar telah melakukan Penelitian di UPT SMA Negeri 9 Luwu sehubungan dengan penyusunan Skripsi S1 di IAIN Palopo yang dimulai pada Tanggal 14 Februari s/d 19 Mei 2025, berjudul, **"IMPLEMENTASI BUDAYA MUTU DALAM PENINGKATAN LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 9 LUWU"**
Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bosso, 19 Mei 2025

Kepala sekolah

Drs. SYAFARUDDIN KADIR, M.Pd
Pangkat : Pembina Tk.I/IV.b
Nip. 19660911 199203 1 009



#BERAKHLAK
#BERAKATAU

#BERDASHI

PEMERINTAH PROVINSI SELAWESI SELATAN

Lampiran 8. Riwayat Hidup

Riwayat Hidup



Rismawati, lahir di Bosso, pada tanggal 24 Juli 2003. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari Ayah Mujahidin dan Ibu Misna. Saat ini penulis bertempat tinggal di Kel Bosso, Kec Walenrang Utara, Kab Luwu. Pendidikan dasar penulis di SDN 111 Batusitanduk, diselesaikan pada tahun 2015, kemudian pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTS Batusitanduk, diselesaikan pada tahun 2018, dan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 9 Luwu, diselesaikan pada tahun 2021, kemudian pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri Palopo, dengan mengambil Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, dan bergabung di Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (HMPS MPI) sejak tahun 2023 di bidang kewirausahaan dan tahun 2024 di bidang advokasi, bergabung di Kelompok Studi Ekonomi Islam *Sharia Economic Associations* (KSEI SEA) Institut Agama Islam Negeri Palopo tahun 2023 sebagai Koordinator departemen Srikandi.

Email: 2102415610@iainpalopo.ac.id