

# SKRIPSI

## EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SMK DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022



Oleh :

MUHAMMAD IRFAN FAUZI

NIM: 18111110088

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM  
BLOKAGUNG BANYUWANGI

2022

# SKRIPSI

## EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SMK DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022



Oleh :

MUHAMMAD IRFAN FAUZI

NIM: 18111110088

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM  
BLOKAGUNG BANYUWANGI

2022

# **SKRIPSI**

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SMK DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Tegalsari  
Banyuwangi untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Oleh :

**MUHAMMAD IRFAN FAUZI**

NIM: 18111110088

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM  
BLOKAGUNG BANYUWANGI  
2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:


**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM  
IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SMK  
DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN  
PELAJARAN 2021/2022**

Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi

Pada : Minggu 10 April 2022

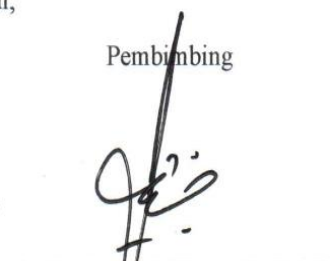
Mengetahui,

Ketua Prodi



**Nur Khafid Nizam Fahmi, S.Pd., M.H**  
NIPY. 3151905109301

Pembimbing



**Amirotn Nahdliyah, M.Pd. I**  
NIPY. 3151217078701

## HALAMAN PENGESAHAN

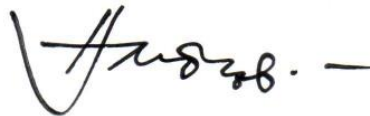
Skripsi saudara Muhammad Irfan Fauzi telah dimunaqosahkan kepada dewan penguji skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi pada :

Minggu, 10 April 2022

Dan telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

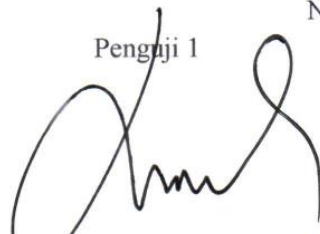
Tim penguji:

Ketua



Drs. Joko Purnomo, M.M.  
NIPY.3150405016101

Penguji 1



Muhammad Nasih, M.Pd.  
NIPY. 3152115108501

Penguji 2



Lutfi Wakhid, M.Pd.  
NIPY. 3151522109101



Dr. SITI AITMAH, S.Pd., M.Si.  
NIPY. 3150801058001

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

*“Dimana aku berfikir disitu aku ada”*

### **Persembahan :**

Dengan hati yang penuh dengan keikhlasan serta rasa syukur kehadiran Allah SWT. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu bersabar dalam mendidikku dan selalu memberikan kasih sayang yang tiada henti dengan tanpa meminta imbalan suatu apapun serta selalu mendoakan dalam setiap langkah-langkahku dalam menggapai cita-cita.
2. Segenap dewan pengasuh pondok pesantren Darussalam Blokagung banyuwangi yang telah membrikan bekal ilmu, dan doa serta bikbingan rohani kepadaku.
3. Almamater tercinta Institut Agama Islam Daarussalam.
4. Segenap dosen Institut Agama Islam Daarussalam yang telah membrikan ilmunya kepadaku, sehingga aku dapat faham akan pentingnya hidup bersosial dan berinteraksi dengan lingkungan masyarakat dengan baik.
5. Sahabat dan rekan santri khususnya rekan-rekan negaran kelistrikan dan sound (Khodam Production), yang telah memberikan semangat dalam segala hal.
6. Semua rekan mahasiswa khususnya prodi MPI 2018 dari semua kelas yang selalu membrikan warna baru dan membrikan kenangan yang sulit untuk dilupakan dan akan menjadi kenangan indah.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Muhammad Irfan Fauzi  
Nim : 18111110088  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat Lengkap : Dusun Rejosari, Desa Rejomulyo, Kec Pasir Sakti, Kab Lampung Timur, Lampung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah diserahkan kepada lembaga perguruan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini benar-benar hasil karya pribadi dan bukan merupakan hasil tindak kecurangan atas karya orang lain.
3. Apabila kemudian hari ditemukan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari tindak kecurangan, maka saya siap menanggung segala konsekuensi hukum yang dibabankan.

Banyuwangi, 09 April 2022

Yang menyatakan



Muhammad Irfan Fauzi

NIM. 18111110088

## ABSTRAK

Fauzi, M Irfan. 2022. *Efektivitas Pelayanan Administrasi dalam Implementasi Tugas Kepala Tata Usaha di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi Pada Tahun Pelajaran 2021/2022*. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi. Pembimbing Amirotnun Nahdliyah, M. Pd.I

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi, Kepala Sekolah, Tugas Kepala Tata Usaha

Penelitian ini dilatar belakangi adanya permasalahan dan kendala yang dilihat oleh peneliti. Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui proses pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi 2) Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala dan menghambat pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi 3) Untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil pra penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi, faktor pendukung yakni: 1) Faktor kesadaran aparatur, 2) Faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, 3) Faktor kemampuan dan keterampilan 4) Faktor sarana dan prasarana. Faktor penghambat yakni: 1) Kondisi kerja, 2) Proses penyelesaian surat-menyurat, 3) Kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi. Bentuk-bentuk pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi yakni: 1) Layanan bimbingan konseling, 2) Layanan usaha kegiatan sekolah, 3) Layanan perpustakaan, 4) Layanan laboratorium, 5) Layanan koperasi sekolah, 6) Layanan sarana ibadah, 7) Layanan surat-menyurat.



## ABSTRAK

Fauzi, M Irfan. 2022. *Effectiveness of Administrative Services in the Implementation of The Principal's Duties as The Head administri at SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi in the 2021/2022 School Year*. Islamic Education Management Study Program of Islamic Institute of Religion Darussalam Blokagung Banyuwangi. Pembimbing Amiroton Nahdliyah, M. Pd.I

Kata kunci: *Effectiveness, Administrative Services, Head Of Administration*

*This research is motivated by problems and obstacles seen by researchers. The purpose of this research is 1) To find out the administrative service process at SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi 2) To find out what factors are obstacles and hinder administrative services at SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi 3) To find out the form of administrative services at SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi. This research is descriptive qualitative research using the method of collecting observation data, interviews and documentation, while the data analysis method used is data reduction, data presentation, conclusion draw.*

*The results of this study show that the administrative service process at SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi is a series of activities or the management of the process of controlling the cooperation of a number of people to achieve goals in a planned and systematic manner organized in a certain environment, especially in the form of formal educational institutions.*

*Supporting factors and inhibiting administrative services at SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi, supporting factors are: 1) Apparatus awareness factors, 2) Regulatory factors in the implementation of administrative services, 3) Ability and skill factors 4) Factors of facilities and infrastructure. Inhibiting factors are: 1) Working conditions, 2) The process of completing correspondence, 3) Lack of information about administrative service officers. Forms of administrative services at SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi are: 1) Counseling guidance services, 2) School activity business services, 3) Library services, 4) Laboratory services, 5) School cooperative services, 6) Worship facilities services, 7) Correspondence services.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur peneliti pajatkan Kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan lancar dan tidak ada halangan suatu apapun.

Sholawat beserta salam semoga tetap terlimpahkan kepada nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan bagi umatnya dan dinantikan syafa'atnya dihari kiamat. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, penelitian skripsi ini tidak akan selasai dengan baik dan sesuai harapan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang tulus dan ikhlas kepada:

1. Kepada Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian proposal skripsi dengan baik dan sesuai harapan.
2. KH. Ahmad Hisyam Syafa'at, S.Sos.I., M.H., pengasuh pondok pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi
3. Dr. H. Ahmad Munib Syafa'at, Lc., M.E.I. selaku rektor IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi
4. Dr. H. Abdul Kholiq Syafa'at, M.A. selaku ketua senat IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi.
5. Dr. Siti Aimah, S.Pd.I, M.Si. selaku dekan fakultas tarbiyah dan keguruan IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi.
6. Nur Khafid Nizam Fahmi, S.Pd., M.H selaku katua prodi manajemen Pendidikan islam IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi.
7. Amirotn Nahdliyah, M.Pd. I, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu serta pikiran untk membantu peneliti dalam menyelsaikan proposal skripsi ini.

8. Agus Priyadi, M.T selaku kepala sekolah SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi
9. Wendi Ardi Asadullah, S.Pd,Gr selaku Wa. Kurikulum SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi
10. Moh. Sururul Fuadi, S.E selaku ketua Tata Usaha SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi
11. Seluruh Tim Tata Usaha SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi
12. Kelompok bimbingan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat kami berikan kecuali hanya do'a kepada Allah yang maha peemurah lagi maha pengasih, semoga kebaikan beliau semua mendapatkan balasan dari-Nya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang dapat membangun kesempurnaan skripsi ini sangat peneliti harapkan. Dan atas segala kekhilafan dalam penelitian, peneliti memohon maaf yang sebesar-besarnya.

Banyuwangi, 09 April 2022

Penyusun

Muhammad Irfan Fauzi

NIM. 18111110088

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Teori.....	13

1. Teori Efektivitas.....	13
2. Teori Pelayanan Administrasi .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	47
C. Alur Pikir Penelitian .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	52
1. Jenis Penelitian.....	52
2. Langkah-Langkah Penelitian.....	55
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	59
C. Kehadiran Peneliti .....	59
D. Informan Penelitian.....	60
E. Data dan Sumber Data .....	61
1. Jenis Data .....	61
2. Sumber Data.....	62
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	63
G. Keabsahan Data .....	68
H. Analisis Data.....	70
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
A. Gambaran Umum Penelitian.....	74
1. Sejarah Berdirinya Lembaga.....	74
2. Profil Lembaga.....	76
3. Identitas Lembaga .....	84
4. Data Guru dan Pegawai.....	85
5. Data Siswa.....	88

6. Fasilitas Lembaga.....	91
B. Verifikasi Data Temuan Penelitian.....	92
1. Penyajian data .....	92
2. Data Informan Penelitian .....	92
3. Pengolahan data.....	93
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>113</b>
A. Pengelolaan Administrasi .....	113
B. Pelaksanaan Administrasi .....	116
C. Kendala pengelolaan administrasi.....	117
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>119</b>
A. Kesimpulan.....	119
B. Implikasi Penelitian .....	124
C. Keterbatasan Penelitian .....	120
C. Saran.....	121

**DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	48
Table 3. 1 Informan Penelitian Dalam Penelitian .....	60
Table 4. 1 Data Kepala Sekolah.....	75
Table 4. 2 Identitas SMK Darussalam Blokagung.....	84
Table 4. 3 Data Guru dan Karyawan.....	86
Table 4. 4 Jumlah Siswa Kelas X.....	88
Table 4. 5 Jumlah Siswa Kelas XI .....	89
Table 4. 6 Jumlah Siswa Kelas XII.....	90
Table 4. 7 Rekapitulasi Jumlah siswa dan Lokal .....	90
Table 4. 8 data Informan dalam Penelitian .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian.....	51
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian.....	58
Gambar 3. 2 Prosedur Teknik Pengumpulan Data.....	63
Gambar 3. 3 Tahap Penelitian Observasi.....	65
Gambar 3. 4 Prosedur Analisis Data.....	71
Gambar 4. 1 Logo Lembaga.....	80
Gambar 4. 2 Struktur Personalia SMK Darussalam.....	85



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
2. Pernyataan Keaslian Tulisan
3. Plagiat 30 %
4. Instrumen Wawancara
5. Kartu Bimbingan
6. Dokumentasi
7. Biodata Penulis

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Efektivitas merupakan salah satu unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah disepakati di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, dapat disebut efektif apabila tercapainya tujuan ataupun sasaran seperti yang telah disepakati.

Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat oleh pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, keperibadian dan sosial dalam membentuk watak manusia. Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu pelayan administrasi sekolah.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan.

Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem.

Lingkungan bisnis mengalami perubahan yang sangat pesat dalam dua puluh tahun terakhir ini. Era globalisasi seperti sekarang ini menimbulkan persaingan antar bangsa di segala bidang, khususnya di bidang ekonomi, ilmu pengetahuan, dan teknologi. Negara yang memiliki keunggulan dalam bidang-bidang tersebut yang akan mengambil manfaat terbesar dari globalisasi. Keunggulan dalam bidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi dapat dicapai dengan sumber daya yang berkualitas yang dapat diciptakan dari sistem pendidikan yang berkualitas.

Pendidikan saat ini sudah mengarah pada proses industrialisasi. Dunia pendidikan tidak lagi dianggap sebagai lembaga sosial, tetapi harus diperlakukan sebagai industri yang harus dikelola secara profesional. Semakin ketatnya persaingan, lembaga pendidikan akan ditinggalkan konsumen jika dikelola seadanya. Hal tersebut menyebabkan persaingan di dalam bisnis pendidikan akan semakin ketat, dimana masing-masing instansi pendidikan baik swasta maupun negeri, instansi formal maupun informal berlomba memberikan produk-produk terbaik mereka. Semakin tingginya tingkat persaingan dan semakin banyaknya instansi pendidikan yang ada, maka pelanggan memiliki semakin banyak pilihan untuk menentukan instansi pendidikan yang terbaik bagi mereka.

Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Pendidikan yang berkualitas akan meningkatkan kualitas sumber

daya manusia di Negara ini. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya sebuah pendidikan bagi masa depan seseorang dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi maupun jenis pekerjaan yang akan didapat. Sebagian besar masyarakat rela mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan akan masa depan yang lebih baik.

Sinambela (2006:7) berpendapat bahwa terdapat lima angka pelayanan public, yaitu 1) *reliability*, 2) *tangibles*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, dan 5) *empathy*. Berdasarkan dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi oleh pegawai tata usaha meliputi: kesamaan hak, transparansi, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Demi memberikan kebutuhan yang sesuai dengan harapan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 2000) dalam buku Jasfar, (2005:48)

Lupiyoadi (2001:158) “kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Dalam menentukan kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan”.

“Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat

ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler, 1994 dalam Tjiptono, 1996)” dalam buku Sudarmanto (2009:122).

Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan memunculkan persaingan antar sekolah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi *stake holder*. Oleh sebab itu pihak sekolah perlu melakukan strategi- strategi agar siswa- siswi mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Namun upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan senantiasa berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak sekolah.

Fungsi strategis bagian administrasi terjadi karena layanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional organisasi. Tercapainya suatu tujuan pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas administrasi yang ada di lembaga tersebut.” Kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan *SERQUAL (Service Quality)* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988:58). Untuk penilaian kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati, dan berwujud/bukti langsung”.(Tjiptono, 2012:174)

Administrasi pendidikan sangatlah penting dalam dunia pendidikan. Tanpa adanya administrasi, suatu perencanaan besar atau kecil tidak akan berjalan dengan lancar. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara-cara pengaturan dan penyelenggaraan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Segala sumber daya yang digunakan akan diatur

penggunaannya, sehingga tidak terjadi pemborosan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama.

Pada hakikatnya “administrasi sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan karena administrasi sekolah merupakan penerapan administrasi pendidikan dalam organisasi sekolah” (Wildan Zulkarnain & Raden Bambang Sumarsono, 2016:16). Administrasi pendidikan meliputi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan di suatu Negara atau bahkan pendidikan pada umumnya. Sedangkan administrasi sekolah kegiatan-kegiatannya terbatas pada pelaksanaan pengelolaan pendidikan di sekolah sehingga kita mengenal adanya administrasi sekolah dasar, administrasi sekolah lanjutan, administrasi perguruan tinggi, dan sebagainya.

Permendiknas No 24 Tahun 2008 Tentang Standarisasi Administrasi Sekolah/Madrasah menyebutkan bahwa seorang Kepala Tata Usaha harus mempunyai kompetensi manajerial. Manajer harus mampu mempengaruhi, mengarahkan, membimbing dan mengendalikan para tenaga kependidikan yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan agar mereka mau dan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara lebih profesional sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien (M. Idochi Anwar, 2004:83)

Di lingkungan setiap lembaga pendidikan dari unit yang paling terendah sampai unit tertinggi diperlukan dan diselenggarakan kegiatan tata usaha yang terarah dan tertib.

Hadari Nawawi (1996:55-61) memberikan pemaparan sebagai berikut:

1. Penerimaan dan pencatatan peserta didik baru
2. Daftar hadir atau absensi
3. Dokumentasi kelas/sekolah dan laporan-laporan
4. Pengaturan proses belajar mengajar.
5. Agenda, arsip dan ekspedisi.

Setiap lembaga pendidikan formal sebagai organisasi kerja tidak dapat melepaskan diri dari keharusan berkomunikasi dengan pihak luar. Disamping itu juga komunikasi ke dalam harus dilakukan secara tertulis seperti yang banyak dilakukan dalam komunikasi dengan pihak luar.

Kepala sekolah merupakan sosok pemimpin yang mempunyai tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan sekolah, baik dilihat dari segi tugasnya sebagai pemimpin sekolah maupun sebagai tenaga administrasi. Kepala sekolah yang baik memiliki perencanaan yang berhubungan dengan tugas pekerjaan yang akan dilakukan dalam tahun pelajaran. Kepala sekolah sebagai administrator bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan dan pengajaran kegiatan- kegiatan yang berkenaan dengan fungsinya sebagai administrator (Djefri Novianty, 2016:3).

Administrator dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan antara rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Usaha pengelolaan dan pembinaan sekolah melalui kegiatan administrasi, manajemen dan kepemimpinan terikat pada kemampuan kepala sekolah.

Kepala sekolah sebagai administrator tidak memandang guru sebagai bawahan, melainkan sebagai teman sejawat. Sikap dan perilaku administrator hendaknya bisa membuat guru-guru lebih merasa dihargai dan dihormati kemampuan profesionalnya. Sehingga guru-guru tidak segan menanyakan dan mendiskusikan sesuatu yang berkaitan dengan tugasnya kepada administrator.

Seorang administrator dan supervisor profesional senantiasa berorientasi pada nilai-nilai, sikap, dan perbuatan profesional. Artinya perbuatannya berpijak pada suatu teori sistematis yang memadai dan kode etik jabatannya. Maka berusaha untuk meletakkan dasar-dasar teoretis bagi praktek profesional sesuai dengan yang dicita-citakan (Risnawati, 2014:2).

Kepala sekolah harus menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai administrator, karena administrasi sekolah tidak akan berjalan dengan baik tanpa sokongan dari kepala sekolah. Selain membuat perencanaan, kepala sekolah juga harus membuat struktur organisasi sekolah dengan baik, dengan tujuan untuk membagi tugas masing-masing anggotanya dan harus bisa menyesuaikan antara tugas dan kemampuannya, sehingga bisa bekerja secara optimal.

Maka administrasi dengan fungsi-fungsinya merupakan sebuah proses pengaturan dan pemberdayaan sumber daya untuk mencapai tujuan. Penerapan fungsi-fungsi administrasi dibidang pendidikan mencapai tujuan penerapan di bidan pendidikan disini dapat dirangkum dari beberapa pendapat para ahli diatas yang meliputi perencanaan *Planning, Organising, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*. Administrator juga sebagai keseluruhan



proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan antara rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Usaha pengelolaan dan pembinaan sekolah melalui kegiatan administrasi, manajemen dan kepemimpinan tergantung pada kemampuan kepala sekolah (Helmawati, 2014:25-26).

Salah satu lembaga pendidikan yang berada di Yayasan Pondok Pesantren Darussalam Blokoagung Banyuwangi ada SMK Darussalam, yaitu lembaga pendidikan yang berfokus pada keahlian dan keterampilan peserta didik dalam bidangnya masing-masing sesuai jurusan yang ditempuh. SMK Darussalam Blokagung juga salah satu sekolah ternama yang berada di Kabupaten Banyuwangi, dilihat dari beberapa prestasi yang disabet oleh siswanya dalam berbagai perlombaan dari tingkat daerah hingga nasional.

Hasil pengamatan pada saat observasi awal di SMK Darussalam Blokagung, menunjukkan bahwa pelayanan yang diharapkan masih kurang signifikan. Harus dilakukan peningkatan untuk memenuhi kualitas pelayanan administrasi yang baik. Tingkat kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan siswa, sehingga harus diadakan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. “Lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa meliputi bentuk fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empati*) (Ziethmal, Berry, dan Parasuraman dalam Fitzsimmons, 1994; Bitner, 1996)” dalam buku Tjiptono(2012:174)

Kualitas pelayanan yang dikatakan masih kurang tersebut karena belum dapat memenuhi harapan siswanya. Tujuan pendidikan itu sendiri adalah menciptakan sumberdaya manusia yang berkualitas. Pelayanan administrasi yang diberikan dengan seadanya, namun bagaimana bisa tujuan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat, dengan bermunculan sekolah-sekolah yang berlomba-lomba menjadi yang terbaik. Sekolah juga harus menyesuaikan dengan perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan. Lembaga pendidikan ini juga harus berusaha mempertahankan eksistensinya dalam kemajuan-kemajuan dalam dunia pendidikan.

Pegawai pada lingkup SMK Darussalam Blokagung dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaan dan senantiasa lebih profesional dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Pihak sekolah merasa perlu melakukan strategi- strategi agar mendapatkan kepercayaan yang lebih lagi dari pelanggan serta dapat memberikan kualitas layanan pendidikan yang baik bagi siswa siswinya.

Keberlangsungan sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari bagaimana lembaga pendidikan tersebut membangun dan menjaga kepercayaan dari konsumennya. Memberikan pelayanan yang lebih baik dari lembaga pendidikan lainnya dapat memberikan kepuasan dan persepsi yang baik pula dari para konsumen. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti paparkan diatas maka peneliti mengambil judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi dalam Implementasi Tugas Kepala Tata Usaha di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi Pada Tahun 2021/2022”.

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.
2. Bagaimana Pelaksanaan pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.
3. Apa saja kendala dalam proses pelaksanaan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.

## **C. Masalah Penelitian**

1. Pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.
2. Pelaksanaan pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.
3. kendala dalam proses pelaksanaan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui secara nyata bagaimana pelayanan administrasi yang berada pada lingkungan sekolah atau Lembaga Pendidikan.
2. Untuk mengetahui kinerja petugas yang membidangi administrasi sekolah atau administrasi Lembaga Pendidikan.
3. Untuk bekerjasama dengan pihak yang membidangi administrasi dalam dunia Pendidikan atau Lembaga Pendidikan serta mengetahui kendala yang sering muncul dalam administrasi Pendidikan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengalaman serta pemberian bekal yang berharga bagi peneliti setelah terjun di dunia pendidikan dan menyumbang keilmuan serta menambah khazanah dan juga membuka wawasan yang luas khususnya pada bidang Manajemen Pendidikan Islam.

2. Secara praktis

Kegunaan penelitian ini bisa digunakan untuk :

- a. Manfaat bagi peneliti

- 1) Sebagai bentuk dari pengabdian dan sarana menambah wawasan dalam pengelolaan lembaga pendidikan,
- 2) Sebagai kerangka acuan peneliti dalam proses berjalannya lembaga pendidikan,

- 3) Dapat mengetahui adanya kesesuaian antara teori dan praktik di sekolah yang sesuai dengan penelitian,
  - 4) Sebagai sumber informasi bagi peneliti dan juga wawasan serta pengetahuan tentang penulisan karya ilmiah secara teoritis dan praktis.
- b. Manfaat bagi sekolah yang diteliti
- 1) Diharapkan dapat memberi nilai positif terhadap semua komponen komponen sekolah,
  - 2) Diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi pihak penentu kebijakan pendidikan sekolah seperti: kepala SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi, dewan guru, dan staf dalam meningkatkan kualitas sumber daya pendidik dan tenaga kependidikan.
- c. Manfaat bagi lembaga IAIDA
- 1) Dapat mewujudkan tridharma perguruan tinggi dalam bidang penelitian,
  - 2) Dapat menjalin kemitraan antara kampus IAIDA dan sekolah yang diteliti,
  - 3) Dan diharapkan dapat menambah kajian perpustakaan IAIDA.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Teori Efektivitas**

###### **a. Pengertian Efektivitas**

Efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas di definisikan oleh para pakar dengan berbeda-beda tergantung pendekatan yang digunakan oleh masing-masing pakar. Berikut ini beberapa pengertian efektivitas dan kriteria efektivitas organisasi menurut para ahli sebagai berikut: “Efektivitas mengacu kepada pencapaian suatu tujuan, sedangkan efisiensi mengacu kepada sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan itu”. Sehubungan dengan yang Arens dan Lorlbecke tersebut, maka efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian Supriyono (2000:29) memiliki definisi tentang efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti

dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut”.

Gibson dkk (2000) memberikan pengertian efektivitas dengan menggunakan pendekatan sistem yaitu (1) seluruh siklus input-proses-output, tidak hanya output saja, dan (2) hubungan timbal balik antara organisasi dan lingkungannya.

Menurut Cambel J.P (2008:121) memberikan pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

- 1) Keberhasilan program
- 2) Keberhasilan sasaran
- 3) Kepuasan terhadap program
- 4) Tingkat input dan output
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Mahsun (2006:182) Efektivitas (pendayagunaan) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang

harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan.

Siagian (2001:24) berpendapat bahwasanya Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

#### **b. Faktor-faktor Efektivitas**

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan apakah efektivitas kerja berhasil dilakukan dengan baik atau tidak.

Menurut Gie (2000 : 29), faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain:

- 1) Ketepatan waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.
- 2) Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada mereka.
- 3) Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang



tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik. Demikian pula sebaliknya.

- 4) Motivasi, pemimpin dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
- 5) Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahan, sebaliknya bawahan harus melaksanakan tugas dengan baik atau tidak.
- 6) Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- 7) Lingkungan kerja, lingkungan tempat bekerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai sewaktu bekerja.
- 8) Perlengkapan dan fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh perusahaan akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.
- 9) Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa faktor waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan serta lingkungan kerja dan kelengkapan fasilitas sangat mempengaruhi peningkatan efektivitas dari seorang pegawai. Apabila faktor-faktor

tersebut di atas tidak ada maka organisasi sulit untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawainya.

Menurut Winardi (2000:28) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain:

- 1) Kemampuan, kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan karyawan atau pegawai dalam dirinya baik kemampuan teknis maupun kemampuan umum, koordinasi memerlukan kemampuan ini terutama kemampuan atasan dalam mengarahkan anggotanya untuk mencapai hal-hal yang diinginkan.
- 2) Keahlian, keahlian adalah kemampuan spesifik dan menangani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan, keahlian melakukan koordinasi penting yang dimiliki oleh seorang koordinator seperti seorang pemimpin.
- 3) Pengetahuan, pengetahuan adalah suatu kemampuan yang diperoleh dan pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan.
- 4) Sikap, sikap adalah kepribadian yang tercermin dari wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka koordinasi dapat dijalankan dengan baik.
- 5) Motivasi, motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu keinginan.
- 6) Stress, stress adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan

diluar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai sebagian besar berasal dari dalam organisasi, namun ada juga faktor yang berasal dari luar organisasi namun persentasenya kecil, misalnya faktor keluarga, ekonomi dan sebagainya. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tingkat produktivitas kerja, pengetahuan, kepuasan, sikap mental dan motivasi.

### **c. Ukuran Efektivitas**

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, kerana efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung dari siapa yang menilai serta menginterfresentasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika hasil usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria dan ukuran dari efektivitas menurut Tangkilisan (2005:141), yaitu sebagai berikut:

- 1) Pencapaian Tujuan, maksud dari pencapaian tujuan disini diartikan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dapat terealisasikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- 2) Kemampuan Adaptasi, keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan luar organisasi.
- 3) Kepuasan Kerja, suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi. Fokus dari elemen ini adalah antara pekerjaan dan kesesuaian imbalan atau sistem insentif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi dan telah melakukan pekerjaan melebihi beban kerja yang ada.
- 4) Tanggung Jawab, organisasi dapat melakukan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengukuran efektivitas merupakan penilaian dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sasaran yang tersedia apabila hasil usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak tepat maka menyebabkan tujuan tersebut tidak tercapai atau tidak

sesuai dengan sasaran yang diharapkan, maka dari itu tujuan tersebut dikatakan tidak efektif.

## **2. Teori Pelayanan Administrasi**

### **a. Pengertian Pelayanan**

“Pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus” (Amirudin, 2017:129).

Sekolah bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah. Pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam urusan administrasi meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis. Pelayanan Tenaga Administrasi, melalui layanan administratif akan terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan.

Ditinjau dari definisinya, pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Saat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

#### **b. Pengertian Administrasi Sekolah**

Purwanto, (2009:13) berpendapat bahwa administrasi sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan. Administrasi pendidikan meliputi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan di suatu Negara atau bahkan pendidikan pada umumnya. Sedangkan administrasi sekolah kegiatan-kegiatannya terbatas pada pelaksanaan pengelolaan pendidikan di sekolah sehingga kita mengenal adanya administrasi sekolah dasar, administrasi sekolah lanjutan, administrasi perguruan tinggi, dan sebagainya.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q.S : Al-Maidah :2).*

Dari ayat diatas dapat dipahami bahwa dalam sebuah lembaga , organissasi dan lingkungan kerja harus selalu saling tolong menolong dalam jalinan kerjasama yang dilakukan dalam pelaksanaan administrasi sangat dibutuhkan guna mencapai tujuan dan target yang diinginkan dicapai oleh sebuah sekolah, kerja sama dalam pengertian

ini adalah berfungsi setiap bidang yang ada di lembaga pendidikan yang saling mengikat dengan yang lainnya untuk menciptakan mekanisme organisasi pendidikan secara dinamis.

Ngalim Purwanto, (2009:14) Perencanaan, pengorganisasi, koordinasi, komunikasi, supervise, dan evaluasi, kesemuanya adalah fungsi-fungsi administasi pendidikan yang pokok dan sangat penting. Semua kegiatan sekolah akan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil baik jika pelaksanaannya melalui proses-proses yang menuruti garis

fungsi-fungsi administrasi pendidikan tersebut. Adapun fungsi-fungsi administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

1) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap kegiatan administrasi. Tanpa perencanaan atau *planning*, pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Perencanaan merupakan kegiatan yang harus dilakukan pada permulaan dan selama kegiatan administrasi itu berlangsung. Di dalam setiap perencanaan ada dua factor yang harus diperhatikan, yaitu factor tujuan dan factor sasaran, baik sarana personal maupun material.

Perencanaan (*planning*) sebagai suatu fungsi administrasi pendidikan dapat disimpulkan sebagai berikut: Perencanaan (*planning*) adalah aktivitas memikirkan dan memilih rangkaian tindakan-tindakan yang tertuju pada tercapainya maksud-maksud dan tujuan pendidikan.

2) Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian merupakan aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Pengorganisasian sebagai fungsi administrasi pendidikan menjadi tugas utama bagi para pemimpin pendidikan termasuk



kepala sekolah. Kita mengetahui bahwa dalam kegiatan sekolah sehari-hari terdapat bermacam-macam jenis pekerjaan yang memerlukan kecakapan dan keterampilan dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Keragaman tugas dan pekerjaan semacam itu tidak mungkin dilakukan dan di pikul sendiri oleh seorang pemimpin. Dalam hal inilah terletak bagaimana kecakapan kepala sekolah mengorganisasi guru-guru dan pegawai sekolah lainnya dalam menjalankan tugasnya sehari-hari sehingga tercipta adanya hubungan kerjasama yang harmonis dan lancar.

Dengan demikian, organisasi sebagai salah satu fungsi administrasi pendidikan dapat di simpulkan sebagai berikut: Organisasi ialah aktivitas- aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan sehingga terwujudlah kesatuan usaha dalam mencapai maksud-maksud dan tujuan- tujuan pendidikan.

### 3) Pengkoordinasian (*coordinating*)

Adanya bermacam-macam tugas/pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang, memerlukan adanya koordinasi dari seorang pemimpin. Adanya koordinasi yang baik dapat menghindarkan kemungkinan terjadinya persaingan yang tidak sehat atau kesimpangsiuran dalam tindakan. Dengan adanya koordinasi yang baik, semua bagian dan personeldapat bekerja sama menuju ke satu arah tujuan yang telah ditetapkan.

Kita mengetahui bahwa rencana atau program-program pendidikan yang harus dilaksanakan di sekolah-sekolah sifatnya sangat kompleks dan mengandung banyak segi yang saling bersangkutan paut satu sama lain. Sifat kompleks yang dipunyai oleh program pendidikan di sekolah menunjukkan sangat perlunya tindakan-tindakan yang dikoordinasikan. Koordinasi ini perlu untuk mengatasi batas-batas perencanaan maupun batas-batas personel seperti untuk mengatasi kemungkinan adanya duplikasi dalam tugas, perebutan hak dan tanggung jawab, ketidakseimbangan dalam berat-ringannya pekerjaan, kesimpangsiuran dalam menjalankan tugas dan kewajiban, dan sebagainya.

Jika kita simpulkan, maka: Koordinasi adalah aktivitas membawa orang-orang, material, pikiran-pikiran, teknik-teknik dan tujuan-tujuan ke dalam hubungan yang harmonis dan produktif dalam mencapai suatu tujuan.

#### 4) Komunikasi

Dalam melaksanakan suatu program pendidikan, aktivitas menyebarkan dan menyampaikan gagasan-gagasan dan maksud-maksud ke seluruh struktur organisasi sangat penting. Proses menyampaikan atau komunikasi ini meliputi lebih daripada sekedar menyalurkan pikiran-pikiran, gagasan-gagasan, dan maksud-maksud secara lisan atau tertulis. Jika kita simpulkan, komunikasi dalam setiap bentuknya adalah suatu proses yang

hendak mempengaruhi sikap dan perbuatan orang-orang dalam struktur organisasi.

**c. Tujuan Administrasi**

“Tujuan administrasi pendidikan adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggara kegiatan operasional kependidikan dalam mencapai tujuan pendidikan” (Mulyono, 2008:54).

Daryanto (2008:22) mengemukakan “Administrasi pendidikan di sekolah bertujuan menciptakan situasi yang memungkinkan anak mempunyai pengetahuan yang kuat untuk melanjutkan pelajaran, mempunyai suatu kecakapan dan ketrampilan khusus untuk dapat hidup sendiri dan dalam masyarakat, serta mempunyai sikap hidup sebagai manusia Pancasila dengan pengabdian untuk pembangunan masyarakat Pancasila Indonesia”.

Menurut Sri Maimonah (2016:15) Administrasi pendidikan sebagai kegiatan pelayanan, menyesuaikan kegiatannya dengan tujuan setiap lembaga yang dilayani. Berbagai alat dan teknik diklasifikasikan sedemikian rupa sehingga membentuk satu pendekatan system yang menjadikan kerja administrasi menjadi lebih baik. Untuk kepentingan tujuan organisasi perlu dijabarkan secara spesifik, baik untuk keseluruhan system maupun subsistemnya, agar kegiatan pendidikan mencapai hasil yang diinginkan secara maksimal.

Tujuan administrasi pada umumnya adalah agar semua kegiatan mendukung tercapainya tujuan pendidikan atau dengan kata

lain administrasi yang digunakan dalam dunia pendidikan diusahakan untuk mencapai tujuan pendidikan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan administrasi pendidikan mencakup efektifitas produksi, efisiensi, kemampuan menyesuaikan diri, dan kepuasan kerja.

#### **d. Pelaksanaan Administrasi**

Dikutip oleh Amirudin (2017:134) Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksanaan Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

##### **1) Melaksanakan Administrasi Kepegawaian**

- a) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan
- b) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
- c) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
- d) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
- e) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
- f) Menyiapkan format-format kepegawaian
- g) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
- h) Menyusun laporan kepegawaian

- i) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
- j) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
- k) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian

**2) Melaksanakan Administrasi Keuangan**

- a) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biayapersonal
- b) Membantu pimpinan mengatur arus dana
- c) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
- d) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
- e) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan

**3) Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana**

- a) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
- b) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
- c) Mengadakan sarana dan prasarana
- d) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
- e) Mendistribusikan sarana dan prasarana
- f) Memelihara sarana dan prasarana
- g) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
- h) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
- i) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
- j) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
- k) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana

danprasarana

**4) Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat**

- a) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
- b) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- c) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembagamasyarakat
- d) Mempromosikan sekolah/madrasah
- e) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
- f) Melayani tamu sekolah/madrasah
- g) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat
- h) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolahdengan masyarakat

**5) Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan**

- a) Menerapkan peraturan kesekretariatan
- b) Melaksanakan program kesekretariatan
- c) Mengelola surat masuk dan keluar
- d) Membuat konsep surat
- e) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
- f) Menyusutkan surat/dokumen
- g) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
- h) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi

perusratan dan pengarsipan

- i) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan

**6) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan**

- a) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
- b) Membantu kegiatan masa orientasi
- c) Membantu mengatur rasio peserta didik per kelas
- d) Mendokumentasikan prestasi akademik dan nonakademik
- e) Membuat data statistik peserta didik
- f) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala
- g) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
- h) Mendokumentasikan program pengembangan diri
- i) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan
- j) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan

**7) Melaksanakan Administrasi Kurikulum**

- a) Mendokumentasikan standar isi
- b) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
- c) Mendokumentasikan silabus
- d) Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar

- e) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
- f) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
- g) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah
- h) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
- i) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran
- j) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal
- k) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus
- l) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran per semester
- m) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP
- n) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN) atau leger
- o) Membantu menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar per matapelajaran
- p) Menyusun daftar buku-buku wajib
- q) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum
- r) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kurikulum

**e. Bentuk-bentuk Pelayanan Administrasi Sekolah**

Menurut Hilal Mahmud, (2015:16-21) Kantor tata usaha dipimpin oleh seorang kepala urusan tata usaha yang bertugas



membantu kepala sekolah dalam memberikan pelayanan urusan administrasi operatif sekolah serta menyiapkan data dan informasi sekolah dalam rangka pengembangan organisasi sekolah secara keseluruhan. Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, seorang kepala urusan tata usaha dibantu oleh beberapa staf yang diberi tugas menangani masing-masing urusan yang menjadi tanggungjawab kantor urusan tata usaha. Adapun bentuk-bentuk pelayanan administrasi tata sekolah di sekolah meliputi:

1) Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian

Dalam rangka mengelola suatu organisasi, termasuk sekolah, secara efektif maka beberapa hal pokok berikut ini tidak boleh dilibatkan. yaitu:

- a) Penyusunan struktur organisasi yang kuat dan efektif
- b) Pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan kompetensinya
- c) Pengkoordinasian untuk menjaga keselarasan, keseimbangan, dan ketepatan, distribusi tugas masing-masing
- d) Penetapan rentangan kontrol, yaitu jumlah, bawahan langsung yang dapat dipimpin dengan baik oleh seorang atasan.

Staf yang diberi tugas pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian membantu Kepala Urusan Tata Usaha menyediakan data struktur organisasi sekolah (termasuk uraian tugas pokok dan fungsinya) dan data pegawai (pengangkatan,

penempatan/penugasan, mutasi, kenaikan pangkat/golongan. pensiun, (lain sebagainya).

## 2) Pelayanan administrasi urusan keuangan

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi urusan keuangan diperlukan beberapa kelengkapan administrasi, antara lain: Buku Kas, Buku Pos, Jurnal, Lembar Cek. Penerimaan dan Pembayaran Gaji Honor Tunjangan. Arsip Bukti Pengeluaran, Laporan Keuangan, dan lain-lain. Buku Kas merupakan buku yang memuat catatan rincian penerimaan dan pengeluaran uang, ek serta sisa saldo secara liarian. Misalnya, Kas Pembayaran Uang Sekolah. Kas Piutang, dan lain-lain. Buku Pos memuat informasi pembelanjaan uang harian untuk setiap pos belanja tertentu. Jurnal memuat catatan seluruh transaksi keuangan setiap hari. lembar Cek adalah alat bukti pembayaran yang dikeluarkan bila menyangkut tagihan atas pelaksanaan suatu transaksi.

Staf yang diberi tugas pelayanan administrasi urusan keuangan membantu Kepala Urusan Tala Usaha melaksanakan fungsi administrasi berkaitan dengan pengelolaan keuangan sekolah meliputi: penyusunan Rencana Operasional/Rencana Kerja Tahunan Rencana Kerja dan Anggaran. Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah, penggajian, kenaikan gaji berkala, tunjangan (fungsional dan sertifikasi), dan laporan keuangan dan lain lain.

### 3) Pelayanan administrasi urusan data dan informasi

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 suatu informasi. Data terbagi atas data internal dan data eksternal. Data internal adalah data yang menggambarkan situasi dan kondisi internal suatu organisasi. Misalnya: data tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, data peserta didik, data sarana prasarana, data keuangan, dan lain- lain. Data eksternal adalah data yang menggambarkan situasi dan kondisi yang ada di luar organisasi. Misalnya: data calon peserta didik, data penduduk usia sekolah, dan lain- lain.

Berdasarkan jenisnya, data dapat diklasifikasikan menjadi data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang dipaparkan dalam angka-angka. Misalnya: jumlah peserta didik, jumlah bentuk sarana prasarana, jumlah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. dan lain-lain. Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk uraian. Misalnya: Persepsi masyarakat tentang perkembangan dan kemajuan sekolah atau hasil ujian nasional, uraian mengenai visi, misi, tujuan, dan program sekolah, dan lain-lain. Sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang telah mempunyai arti sehingga dapat dimanfaatkan dalam membuat keputusan.

Staf yang diberi tugas pelayanan administrasi urusan data peserta didik membantu Kepala Urusan Tata Usaha mengelola data dan informasi di sekolah. Salah satu data penting di sekolah adalah data peserta didik meliputi: pengisian buku induk, mutasi peserta didik, data peserta ujian, data alumni, dll. Selain itu staf pelayanan administrasi urusan data juga menyediakan data sarana prasarana sekolah meliputi: Ruang Kelas Belajar, Ruang Praktik, Perpustakaan, Laboratorium, Mushallah, Ruang UKS, Ruang BPZBK, Ruang OSIS, Ruang Kepala Sekolah/Guru/Tata Usaha, dan lain- lain.

Dokumen penting yang harus ada sejak sekolah/ madrasah didirikan adalah Buku Induk siswa. Buku Induk berisi keseluruhan data siswa mulai dari data pribadi (identitas, riwayat pendidikan, riwayat kesehatan, hobi), data keluarga, data prestasi akademik dan non akademik selama yang bersangkutan di sekolah madrasah tersebut. Dokumen ini tidak boleh hilang meskipun sekolahnya sudah tidak beroperasi lagi. Seorang alumni yang kehilangan ijazah atau data akademik non akademik lainnya dapat dengan mudah mendapatkan informasi datanya dengan membuka Buku Induk. Itu sebabnya pekerjaan administrasi yang banyak memerlukan energi staf adalah mengisi data siswa, terutama data prestasi akademik (nilai semester ganjil/genap, nilai ujian sekolah, nilai ujian akhir/Ujian Nasional). Bagi sekolah yang lelah

memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, tentu saja pekerjaan mengisi Buku Induk akan lebih mudah dan ringitn.

4) Pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip.

Setiap organisasi memiliki pedoman dalam pelayanan administrasi surat menyurat dan arsip yang biasa disebut Tata Naskah. Tata Naskah mengatur tentang bentuk surat (Surat Keputusan. Surat Keterangan. Surat Pindah. Surat Izin. Surat Penugasan), penomoran, kode surat (kepegawaian, sarana dan lain-lain).

Pedoman tata naskah disusun berdasarkan asas, sebagai berikut:

- a) Efektif dan efisien dalam penulisan, penggunaan ruang atau lembar naskah dinas, spesifikasi Informasi, serta penggunaan bahasa Indonesiayang baik, benar, dan lugas.
- b) Pembakuan yaitu naskah dinas diproses dan disusun menurut tata cara dan bentuk yang telah dibakukan.
- c) Pertanggungjawaban, berarti penyelenggaraan tata naskah diatas dapat dipertanggung jawabkan dari segi isi. format, prosedur kewenangan dan keabsahan.
- d) Keterkaitan, yaitu penyelenggaraan tata naskah dinas dilakukan dalam satu kesiltuan sistem administrasi umum.
- e) Kecepatan dan ketepatan, yaitu naskah dinas harus dapat diselesaikan secara cepat, tepat waktu, dan tepat sasaran dalam redaksional, prosedural, dan distribusi.

- f) Keamanan, yaitu tata naskah dinas harus aman dalam penyusunan, klasifikasi, penyampaian kepada yang berhak, pemberkasan, kearsipan, dan distribusi.

#### **f. Kualitas pelayanan Administrasi Sekolah**

Menurut Jasfar (2005:47), “kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangable*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan”. Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi merupakan hal yang sangat penting. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan membangun persepsi yang baik pula dari para konsumennya.

Sedangkan Tjiptono (2005:157) berpendapat “kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan”. Tantangannya, penilaian pengguna terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Selain itu partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Konsekuensinya, jasa yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh pengguna yang berbeda.

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap proses penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada

dalam organisasi. “Pada model yang dikemukakan Parasuraman, kelima dimensi ini dipakai untuk menjelaskan konsep tentang kesenjangan kualitas jasa yang timbul akibat adanya perbedaan antara harapan konsumen mengenai suatu jasa (*expected service quality*) dan persepsinyaterhadap jasa yang ditawarkan (*perceived service quality*)”. (Jasfar, 2005:47)

Dimensi kualitas pelayanan dalam jasfar (2005:51) antara lain:

1) Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik dalam Jasfar (2005:51) “yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa”.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan untuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu

dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

5) Empati (*Empathy*)

Bahwa empati meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

“*Tangibles* untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan, serta sarana komunikasi” dalam Rangkuti (2006:19). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya

Dari pendapat diatas mengacu pada Parasuraman dimana bukti fisik merupakan bagian dari pelayanan yang dapat dilihat nyata dengan pengelihatannya. Tidak hanya sarana dan prasarana yang ada tetapi juga meliputi keadaan lingkungan sekitarnya merupakan suatu bukti dari



layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Hal tersebut menyangkut perlengkapan dan peralatan yang digunakan, adanya ruang tunggu, komputerisasi, serta penampilan pemberi layanan (pegawai).

Rangkuti (2006:19) “keandalan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan”. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Memberikan tanggapan atau pelayanan administrasi dengan segera akan memberikan persepsi yang baik bagi siswa. Membiarkan siswa menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada siswa, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan definisi-definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut juga dapat disimpulkan tentang jaminan. Jaminan merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap perusahaan bisa memberikan rasa aman bagi penggunanya.

Pelayanan jasa menjadi tidak sempurna apabila salah satu dari dimensi di atas terabaikan. Untuk mencapai hasil yang maksimal, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tersebut, diantaranya berpenampilan rapi serta bersikap ramah, selalu berusaha melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin. Menguasai pekerjaan dengan baik, berkomunikasi dengan baik dan mampu menangani keluhan pelanggan secara baik.

Pendapat beberapa ahli di atas tentang dimensi kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu yang memenuhi syarat sebuah pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dimensi- dimensi tersebut yaitu : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Berkaitan dengan penelitian ini, maka kualitas pelayanan di bagian administrasi SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan berlandaskan pada peraturan- peraturan yang ada secara transparan prosedur, biaya dan jangka waktu penyelesaian yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan memberikan citra baik pada SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi tersebut.

Tjiptono (2012:167) ekspektasi pelanggan bersifat dinamis dan berubah dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan dan semakin bertambahnya

pengalaman”. kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Sedangkan pada bidang pendidikan, kualitas jasa yang diterima merupakan hasil dari harapan terhadap penyedia jasa (sekolah) dan kinerja aktual yang diterima dari sekolah.

Usaha dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan tidak lepas dari segi kualitas, baik kualitas produk atau jasa yang ditawarkan maupun dari segi pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari sisi internal (lembaga sekolah) dan sisi eksternal (pelanggan / siswa).

“Dalam konteks penilaian kualitas produk maupun jasa telah diperoleh kesepakatan, bahwa harapan konsumen memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover (dalam Zeithaml et al, 1993), “harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Harapan ini terbentuk dari pengalaman

mengonsumsi jasa itu pada waktu lalu, informasi dari teman, keluarga dan lain-lain (*word of mouth*), serta bisa juga dari kebutuhannya (*personal I need*). Untuk membuktikan apakah kualitas produk baik atau tidak, dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen”(Kotler, 2000) dalam Jasfar, (2005:49).

Kesimpulannya bahwa definisi kualitas tidak ada yang universal, dan kualitas pelayanan hanya menekankan pada aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga pengertian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan guna memenuhi harapan/tuntutan pelanggan.

### **3. Tugas Pokok Tata Usaha**

Setiap pekerjaan operatif yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi memerlukan adanya kegiatan ketatausahaan. Kegiatan ketatausahaan telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan keseluruhan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Bahkan urusan tata usaha di setiap organisasi sekolah, terutama di SMP/MTs dan SMA/•SMK.•MA. merupakan pusat kegiatan administrasi pendidikan. Kantor urusan tata usaha di sekolah tidak hanya melaksanakan kegiatan pengelolaan surat menyurat, tetapi menjadi pusat data dan informasi serta mempunyai peranan yang menentukan dalam pengembangan kehidupan sekolah.

Peran Pegawai Tata Usaha pada sistem pengelolaan sekolah sekarang ini semakin penting. Pada umumnya pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta didik, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi saranaprasarana, dan administrasi keuangan. Seiring dengan adanya penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) membawa implikasi pada berkembangnya pengambilan keputusan bersama sebagai pusat pergerakan pengelolaan sekolah, maka pegawai tata usaha sekolah idealnya menjadi tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. Pegawai tata usaha berperan penting setidaknya dalam dua hal. *Pertama*, dalam menentukan mutu kebijakan sekolah. Semakin tepat data yang diberikan oleh tata usaha maka makin tinggi kepuasan. *Kedua*, peran dalam menentukan mutu layanan sekolah sebagai publik relation sekolah. (Amirudin :Hal 128)

Sedangkan menurut Daryanto tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu:

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuandari suatu organisasi
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. (Amirudin: hal 136)

Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik. Mengenai peranan pokok yang pertama dari tata usaha ini Littlefield dan Peterson menegaskan sebagai berikut: Pekerjaan kantor sama sekali tidak dapat dibandingkan dengan fungsi-fungsi produksi, penjualan, keuangan, teknik, pembelian, pengawasan atau fungsi lainnya yang mungkin perlu dalam sesuatu organisasi.

Sumbangannya yang khas ialah menyediakan keterangan yang diperlukan dalam melakukan salah satu fungsi itu. Selanjutnya tata usaha membantu pihak pimpinan sesuatu organisasi dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan-keterangan itu selain untuk keperluan informasi juga bertalian dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol. Akhirnya tata usaha juga mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan sesuatu organisasi dalam keseluruhannya karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen. (Daryanto 2008:59)

#### **4. Tugas Tata Usaha**

Tugas tata usaha sekolah adalah menyediakan berbagai fasilitas material serta mengaturnya seperti, jadwal pelajaran, penggunaan peralatan, tempat ujian dan lain-lain. (Kompri :2017)

Tugas staf administrasi/tata usaha sehari-hari mencakup:

- (1) Membuat dan mengagendakan seluruh surat-surat yang beredar.
- (2) Menyiapkan seluruh keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh *top management*, termasuk pengagendaan surat, pertemuan, kunjungan, dan implementasi system yang dibuat *top management*.
- (3) Mengajukan usulan investasi dan pengadaan barang kepada *top management*, dan mengurus pengadaannya apabila telah disetujui.
- (4) Menyusun dan mengkoordinasikan konsep pengelolaan administrasi surat-menyurat yang tertib, rapi, dan dapat dipertanggung jawabkan.
- (5) Membuat bank data yang dapat diakses dan ditampilkan secara cepat, tepat, dan dapat dipahami dengan mudah.

Tugas-tugas yang dikemukakan dapat dikembangkan sesuai keperluan dan kemampuan personel. Adapun tugas tata usaha sekolah adalah sebagai berikut:

- (1) Menata surat-menyurat
- (2) Mengelola administrasi pengajaran
- (3) Mengelola registrasi siswa
- (4) Menyusun laporan-laporan
- (5) Menata situasi sekolah, dan
- (6) Mengelola registrasi material sekolah. (Syafarudin 2002:55)

Berdasarkan pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa tugas tata usaha sekolah yaitu mengelola, menyusun, dan menata segenap kegiatan sekolah untuk memudahkan sekolah dalam membuat suatu keterangan yang dibutuhkan oleh sekolah.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Berhubungan dengan bahasan dari penelitian yang penulis kerjakan terdapat beberapa penelitian yang pernah dilakukan. Hasil penelitian ini penulis jadikan bahan kajian awal yang mana studi relevan ini adalah memuat hasil-hasil penelitian terdahulu dengan fokus atau tema yang diteliti.

Hasil penelitian tersebut adalah:

1. Adlan Adam, Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Jurusan Pendidikan Pra Sekolah dan Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta Juli 2014 bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru Sekolah Dasar Negeri di kecamatan Gondokusuman Daerah Istimewa Yogyakarta. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru Sekolah Dasar Negeri di kecamatan Gondokusuman Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah 171 guru. Jumlah sampel diambil dengan menggunakan teknik proba bility sampling sebanyak 146 guru. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Uji asumsi yang dilakukan adalah uji normalitas dan linieritas. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pola perilaku atau bentuk dari tata cara seorang kepala sekolah dalam mempengaruhi para bawahannya supaya mau mengerjakan tugasnya dengan senang hati untuk mencapai tujuan dari sekolah tersebut.
2. Umi Fitrianti, Mahasiswi Fakultas "Ilmu Pendidikan" Jurusan Administrasi "Pendidikan Universitas Negeri Yoyakarta pada" tahun 2015 Meneliti Tentang "Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1



Kasih dan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Bantul Kabupaten Bantul”. Berdasarkan penelitian kinerja tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kasihan melaksanakan administrasi kesiswaan dengan baik sedangkan pelaksanaan administrasi sarana prasarana dan persuratan masih belum maksimal yaitu belum sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah sedangkan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Bantul belum maksimal administrasi siswa, kepegawaian, sarana prasarana dan persuratan.

3. Rahmawati, Mahasiswi Jurusan”Administrasi”Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan”Universitas Malang”pada tahun 2008 Meneliti Tentang “Hubungan Motivasi Kerja dengan kinerja Tenaga Administrasi Pendidikan Sekolah pada Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang”. Berdasarkan”hasil penelitian didapatkan”nilai hitung sebesar 0,493” (nol koma empat ratus sembilan puluh tiga). Dari “keterangan tersebut dapat disimpulkan”bahwa “ada hubungan yang positif antar motivasi kerja dengan kinerja Tenaga”Administrsi Sekolah pada Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang”.

**Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu**

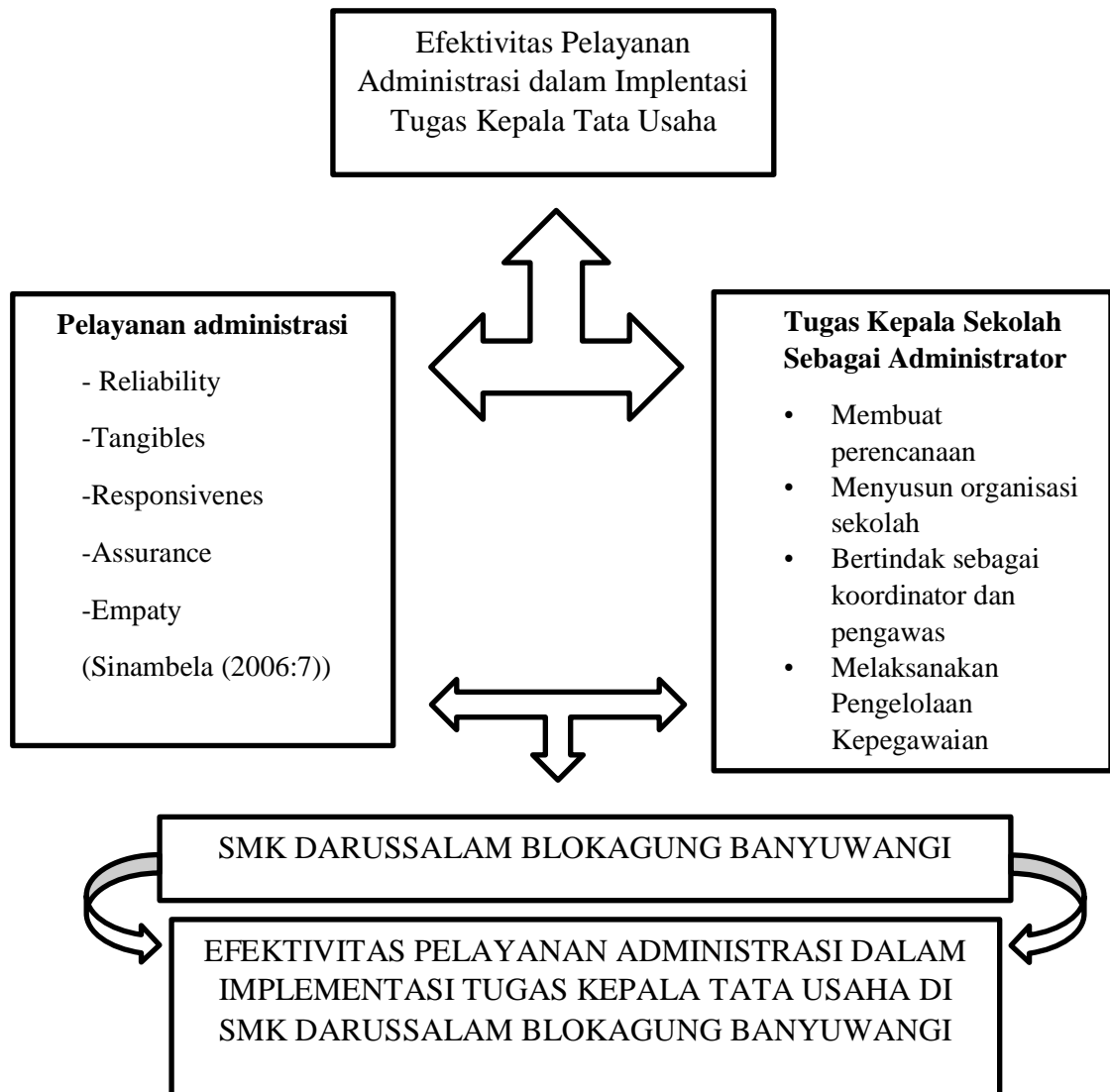
No	Peneliti ,Judul Skripsi	Met Pen	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Adlan Adam, pengaruh gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru Sekolah Dasar	Kuantitatif	Terdapat pola prilaku atau bentuk dari tata cara seorang kepala sekolah dalam mempengaruhi para bawahannya supaya mau mengerjakan	-Dalam metode pengambilan masalah -Dalam	-dalam metode penelitian

	Negeri di kecamatan Gondokusuman Daerah Istimewa Yogyakarta, 2014		tugasnya dengan senang hati untuk mencapai tujuan dari sekolah tersebut	pengambilan jenis masalah yang diusung peneliti	
2.	Umi Fitrianti, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kasihan dan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Bantul Kabupaten Bantul, 2015	Kualitatif	Pelaksanaan administrasi sarana prasarana dan persuratan masih belum maksimal yaitu belum sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah sedangkan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Bantul belum maksimal administrasi siswa, kepegawaian, sarana prasarana dan persuratan.	-Dalam pengambilan jenis masalah yang diusung peneliti -Dalam metode pemilihan masalah	-dalam prosedur pengambilan dan penarikan kesimpulan
3.	Rahmawati, Hubungan Motivasi Kerja dengan kinerja Tenaga Administrasi Pendidikan Sekolah pada Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang, 2008	Kuantitatif	nilai hitung sebesar 0,493” (nol koma empat ratus sembilan puluh tiga). Dari”keterangan tersebut dapat disimpulkan”bahwa”ada hubungan yang positif antar motivasi kerja dengan kinerja Tenaga”Administrsi Sekolah pada Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang.	-Dalam pengambilan jenis masalah yang diusung peneliti	Dalam metode pengambilan masalah

### C. Alur Piker Penelitian

Keunggulan sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan menentukan baik atau buruknya citra sebuah lembaga pendidikan tersebut. Sebuah organisasi yang berkualitas akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kualitas pelayanan yang diukur dengan melalui fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi dalam memberikan pelayanan. Keandalan (*reliability*), yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), yaitu kualitas pelayanan diukur melalui kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (*empaty*), kualitas pelayanan yang diukur melalui kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan pemahaman akan kebutuhan para pelanggan.

Dalam hal ini peneliti memberikan gambaran kerangka pemikiran peneliti pada saat melaksanakan penelitian dan dalam proses meendapatkan hasil dari penelitian di Sekolah Menengah Kejuruan Darussalam Blokagung Banyuwangi.



**Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah strategi yang umum digunakan secara spesifik untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang diperlukan dalam penelitian.

Dalam metode penelitian terdapat beberapa bagian yang mencakup:

1. Jenis penelitian dan pendekatan penelitian
2. Lokasi dan waktu penelitian
3. Kehadiran peneliti
4. Informan penelitian
5. Data dan sumber data
6. Prosedur pengumpulan data
7. Keabsahan data
8. Analisis data

#### **A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Pada hakikatnya penelitian adalah suatu cara dari sekian banyak cara yang pernah ditempuh dan dilakukan dalam proses mencari kebenaran. Cara mendapat kebenaran tersebut ditempuh melalui metode ilmiah. Beberapa ahli dan peneliti telah menggolongkan penelitian dengan berbagai jenis (ragam) penelitian sesuai dengan kriteria

yang ditetapkan menurut kepentingan penelitiain ini. Namun secara umum, penelitian dibedakan atas penelitian kualitatif dan kuantitatif.

Pada karya ilmiah ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang dilihat melalui sudut pandang pendidikan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif bukan dengan kuantitatif yang menggunakan alat ukur tertentu.

Menurut Miles dan Huberman, (1986) Megungkapkan Bahwa, Analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan. Pada saat memberikan makna pada data yang dikumpulkan, maka peneliti menganalisis dan menginterpretasikan data. Karena penelitian bersifat kualitatif, maka analisis data berlangsung mulai dari awal penelitian sampai penelitian berakhir yang dituangkan dalam laporan penelitian yang dilakukan secara simultan dan terus menerus. Selanjutnya interpretasi atau penafsiran data dilakukan dengan mengacu kepada rujukan teoritis yang berhubungan atau berkaitan dengan permasalahan (Iskandar, 2010:221).

Dalam hal ini Sugiyono (2019:283) menyatakan bahwa peneliti pada penelitian kaulitatif dituntut agar mampu mengorganisasikan semua teori yang dibaca, landasan teori yang dituliskan dalam penelitian lebih berfungsi untuk menunjukkan seberapa jauh peneliti memiliki teori dan memahami permasalahan tersebut yang sifatnya masih sementara. Oleh

karena itu landasan teori yang dikemukakan tidak merupakan harga mati, akan tetapi bersifat sementara. Peneliti kualitatif justru dituntut untuk melakukan *grounded research*, yaitu menemukan teori berdasarkan data yang diperoleh dilapangan atau situasi social.

Penggunaan pendekatan kualitatif ini digunakan metode-metode, maka pada prosesnya metode-metode yang digunakan harus sesuai dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berupaya mendeskripsikan secara utuh “Efektivitas Pelayanan Administrasi dalam Implementasi Tugas Kepala Tata Usaha di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi Pada Tahun Pelajaran 2021/2022” Desain penelitian ini berjenis deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah faktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung.

Melalui penelitian deskriptif peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Sebagai upaya untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang telah di uraikan, karena sifatnya menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Dengan kata lain penelitian ini berupaya menggambarkan, menguraikan suatu keadaan yang sedang berlangsung berdasarkan fakta dan informasi yang diperoleh dari lapangan dan kemudian dianalisis berdasarkan variable yang satu dengan yang lainnya sebagai upaya untuk memberikan solusi.

## 2. Langkah-Langkah Penelitian

Dalam khazanah metodologi, peneliti dengan rancangan kualitatif menentukan langkah-langkah sebagai berikut:

Tahapan-tahapan dalam penelitian kualitatif yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

### a) Memilih Masalah

Memilih masalah bukanlah pekerjaan yang mudah, terutama bagi orang yang belum berpengalaman dalam meneliti. Untuk itu hendaknya masalah difokuskan pada hal-hal yang ada disekitar dan terjangkau.

### b) Studi Pendahuluan

Walaupun sudah diperoleh suatu permasalahan untuk diteliti, sebelum mengadakan penelitian yang sesungguhnya peneliti mengadakan suatu studi pendahuluan, yaitu meninjau kemungkinan diteruskannya pekerjaan meneliti. Studi pendahuluan juga dimaksudkan untuk mencari informasi yang diperlukan oleh peneliti agar masalahnya menjadi jelas kedudukannya.

### c) Merumuskan Masalah

Setelah diperolehnya informasi yang cukup dari studi pendahuluan, maka masalah yang akan diteliti menjadi jelas agar penelitian dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya, maka peneliti harus merumuskan masalahnya sehingga jelas darimana harus dimulai, kemana harus pergi dan dengan apa.



d) Memilih Pendekatan

Yang dimaksud dengan “pendekatan” disini adalah metode atau cara mengadakan penelitian seperti halnya eksperimen atau non eksperimen. Tetapi disamping itu juga menunjukkan jenis atau tipe penelitian yang diambil, dipanfang dari segi tujuan misalnya explorative, deskriptif atau historis. Masih ada lagi dari subyek penelitiannya, misalnya populasi dan kasus.

Penentuan pendekatan ini akan sangat menentukan apa variabel atau subyek penelitian yang akan diambil, dan sekaligus menentukan subyek penelitian aatau sumber dimana kita akan memperoleh data.

e) Menentukan Sumber Data

Adapun langkah ini adalah untuk menjawab pertanyaan tentang apa yang akan diteliti dan dari mana data diperoleh. Kedua hal tersebut harus diidentifikasi secara jelas agar dengan tepat dapat ditentukan ala tapa yang akan kita gunakan untuk mengumpulkan datanya.

f) Menentukan dan Menyusun Instrument

Instrument sangat bergantung dari jenis data dan darimana data diperoleh. Sebagai contoh, data aktifitas siswa, tentu hanya dapat diperoleh dari siswa dengan cara mengobservasi atau diperoleh dari guru yang keseshariannya bergaul denga siswa denga melalui interview atau wawancara.

g) Mengumpulkan Data

Apabila peneliti sudah menentukan data apa yang dikumpulkan, darimana data diperoleh, dan dengan cara apa data diperoleh, maka peneliti akan mengetahui dengan pasti apa yang dilakukan berikutnya. Mengumpulkan data merupakan pekerjaan yang sukar, karena akan diperoleh data yang terkadang salah, tentu saja kesimpulannya [un salah dan hasil penelitiannya menjadi palsu.

h) Analisa Data

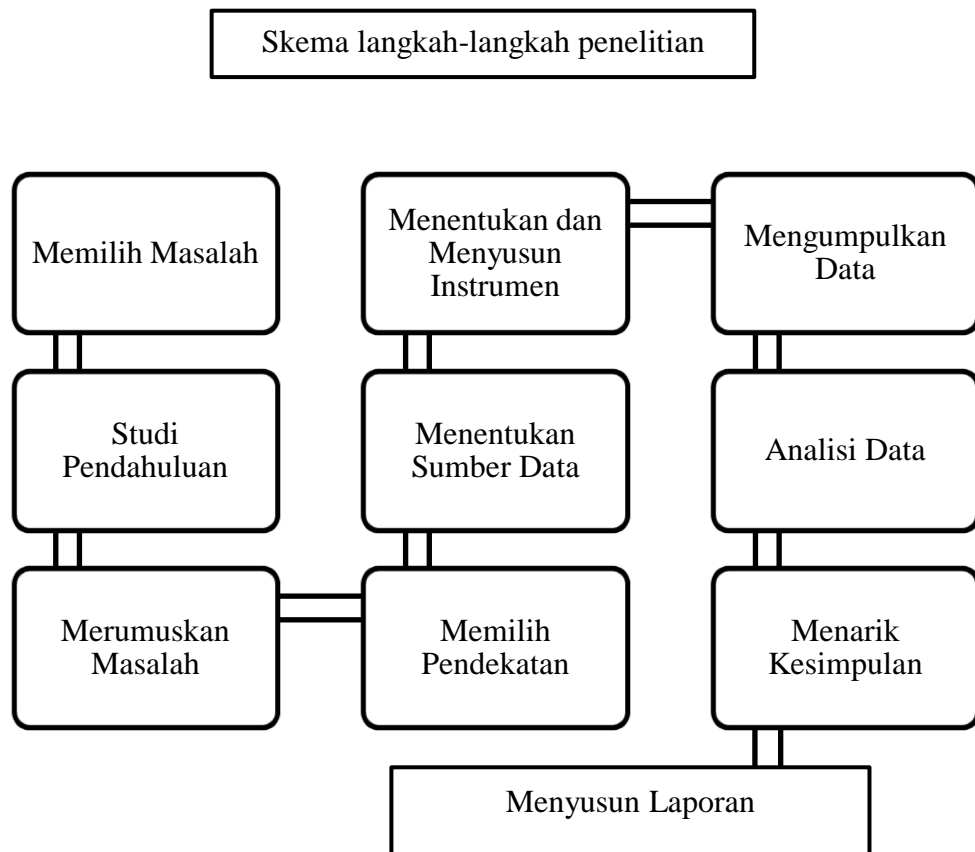
Tugas menganalisis data tidak seberat mengumpulkan data, baik tenaga maupun pertanggungjawabannya, akan tetapi menganalisis data membutuhkan ketekunan dan pengertian terhadap jenis data, serta jenis data akan menentukan teknik analisis data.

i) Menarik Kesimpulan

Langkah menarik kesimpulan ini sebenarnya sudah merupakan langkah terakhir dari kegiatan penelitian, pekerjaan meneliti telah selesai, dan peneliti tinggal mengambil hasil dari pengolahan data dan mencocokkan dengan data yang telah dirumuskan.

j) Menyusun Laporan

Kegiatan menuntut agar hasilnya disusun, ditulis dalam bentuk laporan penelitian agar hasilnya diketahui orang lain, serta prosedurnya pun diketahui sehingga dapat mencetak kebenaran pekerjaan penelitian tersebut.



**Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian**

Dari pemaparan diatas peneliti juga memaparkan rincian dari penelitian pendahuluan sampai akhir sebagai berikut:

- a) Pra Lapangan
  - 1) Menyusun rancangan
  - 2) Memilih lapangan
  - 3) Mengurus perizinan
  - 4) Menjajaki dan menilai keadaan
  - 5) Memilih dan memanfaatkan informan
  - 6) Menyiapkan instrument penelitian
  - 7) Persoalaan etika dalam lapangan

- b) Lapangan
  - 1) Memahami dan memasuki lapangan
  - 2) Pengumpulan data
- c) Pengolahan Data
  - 1) Reduksi data
  - 2) Display data
  - 3) Analisis
  - 4) Mengambil kesimpulan dan verifikasi
  - 5) Meningkatkan keabsahan
  - 6) Narasi hasil

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat pada lembaga pendidikan yang berada disalah satu pondok pesantren Darussalam yakni SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi yang berada di Jl Ponpes Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. Penelitian ini peneliti laksanakan pada tanggal 01 Januari-14 Januari 2022, tepat pada jam kantor di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.

## **C. Kehadiran Peneliti**

Menurut Miles dan Huberman (1992), kehadiran peneliti di lapangan adalah suatu yang mutlak, karena peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data. Keuntungan yang didapat dari kehadiran peneliti sebagai instrumen adalah subjek lebih tanggap akan kehadiran peneliti. Peneliti dapat menyesuaikan diri dengan *setting* penelitian, keputusan

yang berhubungan dengan penelitian dapat diambil dengan cara cepat dan terarah, demikian juga dengan informasi dapat diperoleh melalui sikap dan cara informan dalam memberikan informasi.

Menurut Sugiyono (2011:306), peneliti kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

#### D. Informan Penelitian

Subjek penelitian ini adalah orang-orang yang akan memberikan informasi dan data yang diperlukan oleh peneliti yaitu kepala tata usaha, kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, tenaga pendidik, siswa SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi. Berikut peneliti paparkan dalam bentuk table:

**Table 3. 1 Informan Penelitian Dalam Penelitian**

No	Nama Informan	Jabatan	Data yang didapat
1	Agus Priyadi, MT	Kepsek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja kepala sekolah dalam menjadi pimpinan administrator</li> <li>• Strategi kepala sekolah</li> </ul>
2	Wendi Ardi Asadullah, S. Pd,Gr	Wks. Kurikulum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja dewan guru</li> <li>• Keaktifan guru</li> </ul>
3	Moh Sururul Fuadi, S.E	Pim. TU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja TU</li> <li>• Prosedur pelayanan</li> <li>• Data sekolah yang peneliti butuhkan</li> </ul>
4	Muhammad Tubi, S.Pd	Staf TU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengalaman pengurusan surat</li> </ul>

## **E. Data dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah berupa data teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dijadikan sampel dalam penelitiannya, data dapat direkam atau di catat oleh peneliti dalam hal ini yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data ( Iskandar, 2010:118).

Data primer yang peneliti maksudkan dalam penelitian ini adalah data tentang:

- 1) Bagaimana proses pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi
- 2) Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi
- 3) Bagaimana bentuk pelayanan di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder ialah berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-

sumber yang telah ada, seperti melalui dokumen atau memanfaatkan informasi orang lain (Ibid, 119).

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diambil mengenai gambaran umum historis dan geografis SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi yang kami paparkan sebagai berikut:

- 1) Struktur organisasi
- 2) Buku catatan rapat
- 3) Buku registrasi
- 4) Buku surat masuk dan surat keluar
- 5) Keadaan sarana dan prasarana
- 6) Dokumen yang bersangkutan.

## **2. Sumber Data**

Sumber data adalah dimana data dapat diperoleh, apabila penelitian menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan tertulis maupun lisan (Lexy, 2016:157).

Sumber data disini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh, sumber data dapat berupa orang, proses dan dokumentasi, photo kegiatan, arsip dokumentasi yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi dalam Implementasi Tugas Kepala Sekolah Sebagai Pimpinan Administrator di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi Pada Tahun Pelajaran 2021/2022, sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala sekolah
- b. Staf dan dewan guru
- c. Siswa–siswi
- d. Alumni
- e. Arsip/dokumentasi

#### F. Prosedur Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:296) Teknik atau prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.



**Gambar 3. 2 Prosedur Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2017:224).



Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Observasi**

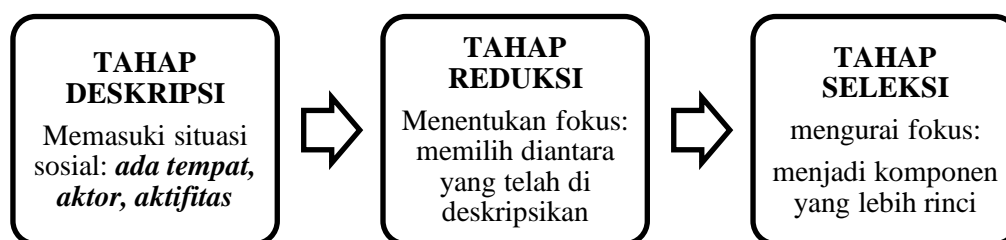
Nasution (1988) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

Marshall (1988) menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior”*. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

Metode observasi atau disebut juga dengan pengamatan merupakan kegiatan pemuatan perhatian semua objek dengan menggunakan seluruh indra (Arikunto Dkk, 2010:156).

Dalam penelitian ini peneliti mengambil metode deskriptif, dalam observasi deskriptif dilakukan peneliti pada saat memasuki situasi sosial tertentu sebagai obyek penelitian. Pada tahap ini peneliti belum membawa masalah yang akan diteliti, maka peneliti melakukan penjelajahan umum, dan menyeluruh, memotret semua obyek, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan. Semua data direkam, oleh karena itu hasil dari observasi ini disimpulkan dalam keadaan yang belum

tertata. Bila dilihat dari segi analisis maka peneliti melakukan analisis domain, sehingga mampu mendeskripsikan terhadap semua yang ditemui.



**Gambar 3. 3 Tahap Penelitian Observasi**

Observasi dilakukan dengan menggunakan panduan observasi yang disiapkan untuk memudahkan dan membantu peneliti dalam memperoleh data. Panduan tersebut dikembangkan dan diperbaharui selama peneliti berada dilokasi penelitian. Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi non partisipan, yang mana peneliti tidak melibatkan diri secara langsung dalam lingkungan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi dalam Implementasi Tugas Kepala Sekolah Sebagai Pimpinan Administrator di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi Pada Tahun Pelajaran 2021/2022 sebagai berikut:

- a. Bagaimana proses pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi
- b. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi
- c. Bagaimana bentuk pelayanan di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Metode pengumpulan ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 2017:231).

Ada beberapa langkah-langkah wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019:308) sebagai berikut :

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara
- d. Melangsungkan alur wawancara
- e. Mengonfirmasikan ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- f. Menuliskan hasil wawancara kedalam catatan lapangan
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh

Wawancara peneliti gunakan sebagai instrument pelengkap observasi untuk mengumpulkan data dari siswa-siswi SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi, komite sekolah, dan karyawan.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Suharsimi A, hal. 274)

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2014:240).

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih dapat dipercaya kalau didukung dengan sejarah pribadi kehidupan dimasa kecil, disekolah, ditempat kerja, dimasyarakat, dan autobiografi. Hasil penelitian juga akan semakin dipercaya/kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. (Sugiyono, 2019:314).

Dokumentasi ini peneliti gunakan sebagai instrument pendukung dari instrumen utama untuk memperoleh semua data-data yang berhubungan dengan gambaran umum dan khusus di lokasi penelitian yaitu di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi seperti:

- a. Historis dan geografis
- b. Struktur organisasi
- c. Keadaan guru, dan siswa
- d. Keadaan sarana dan prasarana

## **G. Keabsahan Data**

Didalam metode ini menggunakan triangulasi yaitu metode pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Triangulasi sebagai metode pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori (Lexy. J.M, 2016:330).

### **1. Triangulasi dengan Sumber**

Yakni membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan atau informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi dan membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- 3) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang kaya, pemerintahan.
- 4) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Sugiyono, 2014:273)

## **2. Triangulasi dengan Metode**

Menurut Moleong adalah pertama, pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa metode pengumpulan data. Kedua, pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

## **3. Triangulasi dengan Penyidik**

Memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data atau dengan cara membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya. Sedangkan, triangulasi dengan teori dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara induktif dan secara logika (Sugiyono, 2014:141).

Metode triangulasi jenis penyidik ini ialah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data. Pada dasarnya penggunaan suatu tim penelitian dapat direalisasikan dilihat dari segi metode ini. Cara lain ialah membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

## **4. Triangulasi dengan Teori**

Berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori (Lexy J.M, 2016:330).

Berdasarkan metode triangulasi diatas tersebut, maka dimaksud untuk mengecek kebenaran dan keabsahan data-data yang diperoleh dilapangan

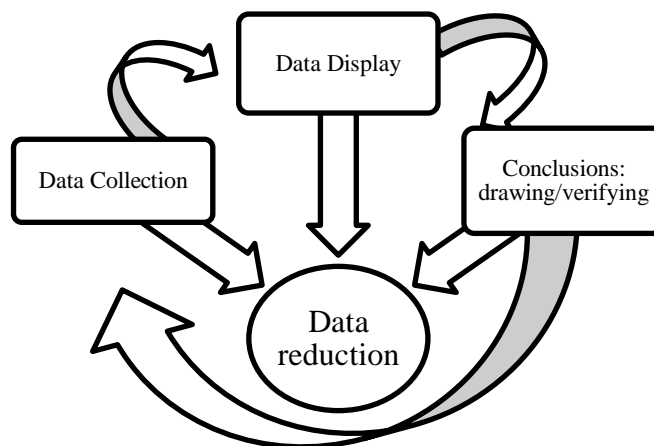
tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangidari sumber hasil observasi, wawancara maupun melalui dokumentasi sehingga dapat dipertanggung jawab keseluruhan data yang diperoleh dilapangan dalam penelitian.

## **H. Analisis Data**

Sugiyono (2019:320) berpendapat bahawa Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi teori.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2014:244).

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan peneliti adalah model analisis mengalir (*flow model analysis*) yang dikemukakan Miles dan Hubarman. Proses analisis ini melalui empat aktifitas dalam pelaksanaannya. Empat aktifitas tersebut ialah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. (Sugiyono, 2019:321-340).



**Gambar 3. 4** Prosedur Analisis Data

Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data (*Data Colection*)

Pengumpulan data merupakan proses yang berlangsung sepanjang penelitian, dengan menggunakan seperangkat instrumen yang telah disiapkan, guna memperoleh informasi data melalui wawancara, observasi, angket dan dokumentasi. Pada proses pengumpulan data, peneliti mencatat dan mengumpulkan data apa saja yang di anggappenting dan kredibel (dapat dipercaya). Data yang diperoleh dikumpulkan dan belum mengalami seleksi, meskipun peneliti sudah memulai mengira-ngira data mana yang penting dan kurang penting (analisis selama pengumpulan data).

#### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut sugiyono, “Inti dari reduksi data adalah menyiapkan dan mengolah data dalam rangka menarik kesimpulan.” Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan



kedalaman wawasan yang tinggi. Karena tujuan utama penelitian kualitatif adalah pada temuan. Maka dalam melakukan reduksi data, peneliti harus memperhatikan hal-hal baru yang didapat selama proses pengumpulan data.

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan dan mentransformasi data mentah yang muncul dalam penelitian di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis data. Reduksi data haruslah tajam, ringkas, terfokus, memilih data yang penting dan membuang data yang tidak penting.

### 3. Penyajian Data (*data Display*)

Setelah data mengalami reduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Fenomena sosial yang bersifat kompleks dan dinamis terkadang menjadi penghambat dalam penyajian data. Perkembangan data dapat terjadi setelah penelitian dilakukan, sehingga peneliti harus terus menguji apa yang telah ditemukan di lapangan.

### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions*)

Penarikan kesimpulan merupakan aktifitas analisis, dimana pada awal pengumpulan data, seorang analisis mulai memutuskan apakah sesuatu bermakna, atau tidak mempunyai keteraturan, atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat, dan proporsi.

Dalam penyajian data harus dapat menjelaskan hasil penelitian dengan jelas. Penyajian data harus bisa menemukan makna dari data, disusun secara sistematis supaya diperoleh sajian singkat dan efektif, artinya tidak ada makna ganda. Sajian data berupa kalimat-kalimat atau paragraf-paragraf singkat agar tidak ada kerancuan. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan tetap pada saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2019:344).

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Lembaga**

Seputar Ikhwal SMK Darussalam mulai dari berdiri hingga sekarang adalah sebagai berikut :

##### **a. Administrasi Perizinan**

- 1) Rekomendasi persetujuan tentang pendirian sekolah Dari Depdikbut Banyuwangi pada tanggal 23 Mei 1986
- 2) Tanda bukti tercatat dari kanwil Depdikbud Jatim pada tanggal 4 Desember 1986
- 3) Piagam tanda bukti pendirian sekolah dari kanwil Depdikbud pada tanggal 10 November 1987
- 4) Piagam tercatat dari Dirijen Dikdasmen pada tanggal 24 Januari 1987
- 5) Piagam terdaftar dari Dirijen Dikdasmen tanggal 24 Januari 1990
- 6) Piagam tanda bukti pendirian sekolah dari kanwil pada tanggal 22 Desember 1990
- 7) Rekomendasi pembaharuan pendirian sekolah dari Depdikbad Banyuwangi Pada tanggal 29 Juni 1995

- 8) Piagam status diakui dari Dirijen dikdasmen pada tanggal 6 Mei 1996
- 9) Piagam perpanjangan ijin penyelenggaraan sekolah swasta dan kanwil pada tanggal 16 Juni 1998
- 10) Piagam status diakui dari dirijen Dikdasmen Pada tanggal 16 Februari 2001
- 11) SMK Terakreditasi Pada tanggal 16 Juni 2006 (ak/pj)

**b. Kepala Sekolah yang Pernah Menjabat**

**Table 4. 1 Data Kepala Sekolah**

No	Nama Kepala Sekolah	Periode Jabatan
1	Drs. Abdul Kholik	1986 s/d 1989
2	Drs. Sumari Mawardi	1989 s/d 1994
3	Drs. Zahid Muklasin	1994 s/d 1998
4	Drs. Syamsul Arifin	1998 s/d 2002
5	H. Jabir Muda, M. Pd.I	2002 s/d 2015
6	Hariyono, S. HI	2015 s/d 2016
7	M Imron Dimiyati, S. Sos, I	2016 s/d 2019
8	Agus Priyadi, M.T	2019 s/d sekarang

**c. Jurusan yang Pernah Ada**

- 1) Akuntansi dan perdagangan
- 2) Akuntansi dan Manajemen Perdagangan
- 3) Akuntansi dan Manajemen Bisnis
- 4) Akuntansi dan Penjualan

Keterangan: Perubahan penjurusan tersebut adalah karena adanya SMEA menjadi SMK oleh Dikmenjur Dikdasmen

- 5) Pada tahun 2005 penambahan jurusan Otomotif
- 6) Pada tahun 2007 penambahan jurusan TB

- 7) Pada tahun 2010 penambahan jurusan TKJ
- 8) Pada tahun 2012 penambahan jurusan Kesehatan
- 9) Pada tahun 2020 penambahan jurusan BDP

## **2. Profil Lembaga**

### **a. Visi Misi SMK Darussalam**

#### 1) Visi SMK Darussalam

Terwujudnya lulusan yang memiliki keunggulan sebagai tenaga kerja yang professional, dalam menghadapi era globalisasi berbasis Kepesantrenan dan menjadi SMK rujukan.

#### 2) Misi SMK Darussalam

- a) Menyelenggarakan pembelajaran yang dapat meningkatkan profesionalisme siswa sehingga mampu bersaing dan berperan di lingkungan DU/DI
- b) Meningkatkan kualitas guru dan tenaga administrasi sehingga mendukung proses pembelajaran di sekolah
- c) Memberikan bekal kepada siswa untuk mampu mandiri sehingga mengubah status beban menjadi aset Bangsa
- d) Meningkatkan kerjasama yang baik dengan orang tua siswa atau masyarakat DU/DI, pemerintah atau pemda yang mendukung proses pembelajaran di sekolah
- e) Melaksanakan pembelajaran yang berbasis agama (madrasah diniyyah).

**b. Visi dan Misi Masing-Masing Jurusan (program keahlian)****1) Visi dan Misi Program Keahlian Keuangan (Akuntansi)**

## a) Visi

Terbentuknya individu yang terdidik di bidang keuangan yang memiliki sikap taqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa

## b) Misi

Mengembangkan kegiatan pembelajaran yang memberikan pengalaman yang konkret pada peserta didik dalam menggunakan pengetahuan dan ketrampilan yang dikuasainya untuk mencapai keunggulan dan kemandirian.

**2) Visi dan Misi Program Keahlian Kesehatan (Keperawatan)**

## a) Visi

Terbentuknya Tenaga Kerja yang ulet, terampil, cekatan, memiliki sikap siap menghadapi tantangan zaman serta Berimtak dan Berimtek.

## b) Misi

(1) Meningkatkan etos kerja dan kemandirian

(2) Mengembangkan sikap mental dan disiplin peserta didik untuk mampu bersaing dalam dunia kerja

(3) Memperkuat kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan kerja baru sebagai penunjang kecakapan hidup.

### **3) Visi dan Misi Program Keahlian Teknik Otomotif (Tkr)**

#### a) Visi

Terbentuknya Tenaga Kerja Yang Ulet , Terampil, Dan Cekatan Yang Mampu Bersaing Di dunia Kerja serta Berimtak dan Berimtek

#### b) Misi

- (1) Meningkatkan etos kerja dan kemandirian
- (2) Mengembangkan sikap mental dan disiplin peserta didik untuk mampu bersaing dalam dunia kerja
- (3) Memperkuat kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan kerja baru sebagai penunjang kecakapan hidup

### **4) Visi dan Misi Program Keahlian Administrasi Busana**

#### a) Visi

Menjadi lembaga diklat yang menghasilkan sumber daya manusia yang unggul, terdepan, berprestasi dan trampil, mampu berkompetisi ditingkat nasional

#### b) Misi

Mempersiapkan tenaga kerja yang bertaqwa dan professional di bidang Administrasi busana

- (1) Mempersiapkan tenaga yang mampu bersaing dalam era globalisasi

(2) Menciptakan tenaga kerja mandiri sesuai standart industri

**5) Visi Dan Misi Program Keahlian Teknik Komputer &  
Informatika (TKJ)**

a) Visi

Terbentuknya Tenaga Kerja Yang Ulet , Terampil, Dan Cekatan Yang Mampu Bersaing Di dunia Kerja serta Berimtak dan Berimtek

b) Misi

(1) Meningkatkan etos kerja dan kemandirian

(2) Mengembangkan sikap mental dan disiplin peserta didik untuk mampu bersaing dalam dunia kerja

(3) Memperkuat kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan kerja baru sebagai penunjang kecakapan hidup



c. Logo SMK Darussalam



Gambar 4.1 Logo Lembaga

1. **Garis lengkung membentuk lima sudut** melambangkan:
  - a. Rukun islam
  - b. Falsafat Negara/pancasila, maksudnya etika/alkisah siswa-siswi SMK berdasarkan pada Aqidah islam dari fiasat Negara pancasila
2. **OBOR** : berarti semangat yang tidak pernah padam menyiarkan agama Alloh SWT. Lafad Alloh pada nyata obor merah berate melambangkan ketahuhan/ketakwaan kepada Alloh SWT yang takpernah padam
3. **TIMBANGAN** : adalah lambing perekonomian yang bersendikan keadilan dan kerakyatan sesuai dengan bidang SMK.
4. **LAMBANG Exel** : adalah keahlian komputerisasi dan akuntansi yang dimiliki siswa-siswi SMK

5. **Lambang sayap burung melambangkan ;**

- a. Afilisasi sekolah ke Depdiknas
- b. SMK selalu dinamis, progresif, dan mengembangkan mutu dan kualitas pendidikan

6. **Kitab** (Buku dan Pena) adalah lambing ilmu keahlian dan pengetahuan

7. **Warna dasar kuning** berarti hikmah yang tinggi dan kejayaan

Warna dasar Hijau berarti kedamaian dan kebenaran.

**d. Kebijakan Mutu Lembaga**

Sekolah Menengah Kejuruan Darussalam Blokagung Banyuwangi memiliki komitmen untuk selalu memberikan pelayanan pendidikan sekolah menengah atas yang terbaik bagi pelanggan, serta selalu melakukan perbaikan berkelanjutan sesuai persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Komitmen ini kami wujudkan dalam ‘Kebijakan Mutu’ sekolah meliputi:

- 1) Memberikan Pelayanan Pendidikan Sekolah Menengah Atas Secara Profesional
- 2) Menerapkan Sistem Pengajaran Yang Jelas, Terstruktur & Terstandarisasi
- 3) Membangun Kedisiplinan, Moral & Akhlak Siswa
- 4) Mengembangkan Pengetahuan, Ketrampilan & Kompetensi Siswa

- 5) Memenuhi Kebutuhan & Harapan Pelanggan Serta Undang-undang dan Peraturan Yang Berlaku
- 6) Menyediakan & Menjaga Kinerja Sarana dan Prasarana
- 7) Meningkatkan Kemampuan Sumber Daya Manusia Yang Disiplin, Kompeten & Profesional
- 8) Memiliki Komitmen Untuk Melakukan Penyempurnaan Secara Berkesinambungan

Kebijakan Mutu ini untuk memberikan arahan terhadap pencapaian dari Visi dan Misi Sekolah Menengah Kejuruan Darussalam Blokagung Banyuwangi serta dikomunikasikan kepada seluruh warga sekolah dengan mengedepankan nilai-nilai :

**a) *Solution* ( Solusi )**

Sebaik mungkin melakukan kerjasama untuk ‘solusi terbaik’ dan ‘tuntas’ terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan ‘pelanggan’.

**b) *Maestro* ( Mumpuni )**

Membangun dan mengembangkan ‘kompetensi’ dan ‘profesionalisme’ SDM untuk memberikan layanan yang semakin berkualitas.

**c) *Accountable* ( Amanah )**

Melakukan penjaminan mutu terhadap keseluruhan ‘*output*’ maupun ‘*outcome*’ melalui konsistensi terhadap pengendalian

‘input’ dan ‘proses’ dengan mengedepankan *keteladanan* dan *penanaman kesadaran* seluruh personil.

**d) *Dedication ( Dedikasi )***

Memiliki rasa cinta terhadap pekerjaan dan almamater untuk selalu memberikan karya-karya terbaik demi kemajuan dan kejayaan organisasi sebagai wujud ‘dedikasi’ yang tinggi terhadap Bangsa & Negara Indonesia.

**e) *Amazing ( Ampuh )***

Fokus terhadap pelanggan, mengembangkan kepemimpinan dan keterlibatan semua personil, melakukan pendekatan proses, melakukan pendekatan sistem manajemen, pengambilan keputusan berdasarkan fakta, menjaga hubungan baik dengan kemitraan sekolah, untuk selalu melakukan ‘Perbaikan Berkelanjutan’.

**f) *Widya Purwa Prawira Guna :***

Menjadikan Sekolah Menengah Kejuruan Darussalam Blokagung Banyuwangi sebagai :

“ Sekolah yang memiliki lulusan yang memiliki keunggulan sebagai tenaga kerja yang profesional berbasis kepesantrenan dalam menghadapi era global ”

### 3. Identitas Lembaga

**Table 4. 2 Identitas SMK Darussalam Blokagung**

1.	Nama	<b>SMK DARUSSALAM BLOKAGUNG</b>			
	NSS – NPSN	342052522015	20525598		
	Status-Tahun Berdiri	Swasta	1986		
	No-Tgl.SK.Pendirian	302/34.B.86	1986		
	Akreditasi	200/BAP-S/M/SK/X/2016	2016		
2.	- Kompt Keahlian - Status Akreditasi - Tahun Akreditasi	1.	Akuntansi Manajemen	A	2016
		2.	Teknik Kendaraan Ringan	A	2016
		3.	Administrasi Busana	A	2016
		4.	Teknik Komputer dan Jaringan	A	2016
		5.	Keperawatan	A	2017
3.	Unit Produksi dan Pelayanan Jasa				
	Unit Administrasi yang telah dilakukan	1. Kursus Mengemudi			
		2. Membuat ( Tulis dan Cap)			
		3. Cek Kesehatan dan Bekam			
	Usulan Bantuan	1. Ruang Kelas Baru			
		2. Ruang Praktik			
3. Peralatan					
4.	Alamat Kampus	JL. Ponpes Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi			
	E-mail	<a href="mailto:SMKdblokagung@yahoo.co.id">SMKdblokagung@yahoo.co.id</a>			
	Telp/Fax - Website	(0333) 5823247	<a href="http://www.SMKblokagung.sch.id">www.SMKblokagung.sch.id</a>		
5.	Kepala Sekolah	AGUS PRIYADI, M.T	HP	081213734208	
6.	Lembaga Pendiri	<b>YAYASAN PONDOK PESANTREN DARUSSALAM</b>			
	Alamat	Jl. Ponpes Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi			
	Ketua Yayasan	KH. AHMAD HISYAM SYAFA'AT, S.Sos.I, MH			
7.	Nama Pesantren	<b>PP. DARUSSALAM BLOKAGUNG</b>			
	NSP Pesantren	512035100012	24 Juni 2015		
	Pendiri-Pengasuh	KH. MUKHTAR SYAFA'AT	KH. AHMAD HISYAM SYAFA'AT		
	Alamat Pesantren	JL. Ponpes Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi			
8.	LPS - BNSP	<b>LSP-P2 Pusat Pendidikan Maarif Jtm (LSP</b>			

		P2MJ)
9.	Status Tanah	Milik Yayasan
10.	Luas Lahan	47.0 <sup>2</sup> (4,7 Hektar)

4. Data Guru dan Pegawai

a. Struktur Personalia



Gambar 4. 2 Struktur Personalia Smk Darussalam

Sumber: Data administrasi tata usaha SMK darussalam blokagung, 2021/2022

**b. Data Guru**

**Table 4. 3 Data Guru dan Karyawan**

No	Nama Guru	Jabatan/ Tugas
1	MOH. IMRON DIMYATHI, S.Sos.I., S.Kom	Pembina Sekolah
2	H. JABIR MUDA, M.Pd.I	Pembina Sekolah
3	AGUS PRIYADI, M.T	Kepala Sekolah
4	ROFIQ TOFANI, S.E	Pembina Osis PA/WK. X BDP 2
5	WENDI ARDI ASADULLAH, S.Pd.Gr	Wks. Kurikulum
6	MOH. IZZATUL ULUM, M.Pd	WK. X AKL 1
7	AHMAD SANGIHUDDIN, S.E	Wks. Humasy/Operator Sekolah
8	MUH. MAHMUDI, S.Kom	Ka. Komli. TKJ/ WK. X TKJ 4
9	AKHMAD FAJAR HADIYANTO, S.Pd	Wks. Sarana Prasarana/ WK X TKRO 1
10	ZUHROTUL ANWARIYAH, S.Pd	BP. BK AKL & BDP/WK. X AKL 3
11	LUTFIANA DEWI, S.E	Pembina Osis PI/WK. XI AKL 1
12	HANIFATUL BADRIYAH, S.Pd	Ka. Komli. TB/ WK. X TB
13	AHMAD SYAFI'UDIN, S.T	WK. XII TKRO 2
14	MOH. HASIM SULAIMAN, S.T	WK. X TKJ 3
15	INDA ZUMALAD DAWIL MAULIDAH, A.Md.Keb	Edukatif
16	MOH. SURURUL FUADI, S.E	Ka. Staff Tata Usaha
17	ARIS KURNIANTO, S.Sos	Staf Tata Usaha
18	MUHAMMAD TUBI, S.E	Staf Tata Usaha
19	ARIF RAHMAN HAKIM, S.E.Sy	Staf Tata Usaha AK/WK. XII AKL 2
20	FUAD HASYIM	BP. BK TKRO/WK. XII TKRO 1
21	CV ANDIKA PRIYONO PUTRA	Staf Tata Usaha TKRO
22	ROISATUL JANAH	Staf Tata Usaha TB
23	MOH. ALI MANSYUR	Staf Tata Usaha TKJ
24	SITI MUJAYANAH, S.E	Ka. Komli. AKL/WK. X AKL 2
25	ANIK WINARNI, S.Pd	WK. XII TB
26	AGUS CAHYONO, S.T	Ka. Komli. TKRO
27	MUTAMAM, S.Pd	WK. XI TKJ 3
28	ANA PRETY MILLYA, S.P	Kepala BKK
29	ROFIUL HIDAYAT, S.Pd	Bendahara Sekolah

30	HARIYONO, S.H.I	WK. XI TKRO 2
31	TRI APRI SETYAWAN, S.Kom	Edukatif
32	ABDULLOH AZWAR ANAS, S.Kep	Ka. Komli. KEP/WK. X KEP
33	IMRON HAMZAH, S.Kom	WK. XII TKJ 3
34	NASTANGIN, S.Pd	WK. X TKRO 2
35	JOKO PURWANTO, M.T	WK. XI TKRO 1
36	DANANG ARIFUDDIN, S.T	WK. XII TKJ 1
37	NORMA HADIANTO, M.Pd	WK. XI TKJ 1
38	ABDUL HARIS HUMAIDI, S.Pd	BP. BK TKJ/ WK. X TKRO 3
39	LUTFI RIFAI, S.Pd	Edukatif
40	IMAM MUSLIH, A.Md.Kom, M.E	WK. XII TKJ 2
41	NGABDUL MALIK, S.Pd	WK. XI TKJ 2
42	Drs. EDY SUJOKO, MH	Edukatif
43	Drs. SUMAJI	Edukatif
44	EKO MALIS, M.Si	Edukatif
45	MOCHAMAD YASIN, S.Pd.I	Edukatif
46	Drs. SUGENG HARIYOSO	Edukatif
47	SUPPRIYADI, S.E., S.Pd.I	Edukatif
48	MUHAMAD NURUDIN, S.Kom	Edukatif
49	FATKHUR ROZIQIN, S.Sos	Edukatif
50	IKHSAN, S.Pd.I., S.Pd	BP. BK KEP & TB/ WK. XI TB 2
51	ULFATUN NIKMAH, S.Pd	WK. X TKJ 1
52	DEWI MASRUROH, S.Pd	Ka. Komli. BDP/WK. X BDP 1
53	FITRIAH, S.Pd	WK. XI TB 1
54	ELIA DUWIRATNA, S.Pd	WK. XII KEP
55	INDAHWATI, S.Pd	WK. XI AKL 2
56	ULFA HASANAH, S.Pd	Kepala Madin Anak Asuh
57	TANWIRIL KAMALIA, A.Md.Keb	Edukatif
58	NURUL KHOFIFAH, S.E	WK. XII AKL 1
59	NURIN NAUVALIA, S.Pd	WK. X TKJ 2
60	SINTHA HARIAWATI, S.T	Edukatif
61	FERA KUSUMA WARDANI, S.Pd	WK. XI KEP
62	ABU THOYIB, S.Pd	Staf Tata Usaha TKJ
63	RICE HERMAWAN KINABULAN, M.T	Edukatif
64	SULISTYOWATI, S.Pd	Edukatif



65	KHOIRUL ANAM, S.sos	Staf Tata Usaha
66	AHMAD ZAHIDIN, S.Pd	Staf Tata Usaha
67	ROSITA SELVINA PUTRI MU'IMAMAH	Edukatif

## 5. Data Siswa

### a. Jumlah siswa kelas X (sepuluh) semua jurusan

**Table 4. 4 Jumlah Siswa Kelas X**

X (SEPULUH)			
NO	NAMA KELAS	JUMLAH	TOTAL
1	AK 1	24	55
2	AK 2	21	
3	AK 3	10	
4	TKR 1	34	106
5	TKR 2	35	
6	TKR 3	37	
7	TB	38	38
8	TKJ 1	31	122
9	TKJ 2	30	
10	TKJ 3	29	
11	TKJ 4	32	
12	KS	33	33
13	BDP 1	11	18
14	BDP 2	7	
<b>TOTAL</b>		<b>372</b>	

**b. Jumlah Siswa/I Kelas XI (Sebelas) Semua Jurusan**

**Table 4. 5 Jumlah Siswa Kelas XI**

XI (SEBELAS)			
NO	NAMA KELAS	JUMLAH	TOTAL
1	AK 1	35	47
2	AK 2	12	
3	TKR 1	41	73
4	TKR 2	32	
5	TB 1	21	41
6	TB 2	20	
7	TKJ 1	29	85
8	TKJ 2	28	
9	TKJ 3	28	
10	KS	21	21
<b>TOTAL</b>		<b>267</b>	

**c. Jumlah Siswa/I Kelas XII (Dua Belas) Semua Jurusan**

**Table 4. 6 Jumlah Siswa Kelas XII**

XII (DUA BELAS)			
NO	NAMA KELAS	JUMLAH	TOTAL
1	AK 1	23	32
2	AK 2	9	
3	TKR 1	30	57
4	TKR 2	27	
5	TB	37	37
6	TKJ 1	24	89
7	TKJ 2	34	
8	TKJ 3	31	
9	KS	21	21
<b>TOTAL</b>		<b>236</b>	

**d. Jumlah Total Siswa/I**

**Table 4. 7 Rekapitulasi Jumlah siswa dan Lokal**

REKAP TOTAL X, XI & XII			Jumlah Lokal		:	33
NO	PRODI	TOTAL	KELAS	L	P	JUMLAH
1	AK	134	X	214	158	372
2	TKR	236	XI	141	126	267
3	TB	116	XII	131	105	236
4	TKJ	296	JML	486	389	875
5	KS	75				
6	BDP	18				
<b>JUMLAH</b>		<b>875</b>				

## **6. Fasilitas Lembaga**

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran disekolah. Keberhasilan program pendidikan disekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki sekolah dan oleh optimalisasi pengelolaan dan pemanfaatannya. Berikut data sarana dan prasarana SMK Darussalam Blokaguung Banyuwangi:

- a. Lab. Keperawatan
- b. Lab. Tata Busana
- c. Lab. Otomotif
- d. Lab. Komputer & Jaringan
- e. Lab. BDP
- f. Lab. KKPI
- g. Rumah Batik
- h. Klinik Kesehatan
- i. Student information center
- j. BKK (Bursa Kerja Khusus)
- k. SMK Mini
- l. Kantin
- m. Musholla
- n. Masjid
- o. Asrama

## B. Verifikasi Data Temuan Penelitian

Dalam kedudukan sebagai pemimpin lembaga pendidikan, kepala sekolah memiliki posisi yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu kegiatan pembelajaran. Kepala sekolah juga berperan penting dalam pengelolaan dan peningkatan pelayanan administrasi sekolah terhadap kemampuannya dalam mengelola administrasi yang efektif. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk memperoleh data, peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah, kepala bagian administrasi dan staf administrasi, dan guru di sekolah.

### 1. Penyajian data

Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan kepala sekolah, kepala administrasi, staf administrasi, dan guru di sekolah sesuai dengan instrumen-instrumen wawancara yang telah dipersiapkan. Observasi dilakukan dengan cara melihat lokasi sekolah, sarana prasarana dan kinerja pegawai bagian administrasi sekolah. Dokumentasi yang dilakukan dengan cara pengambilan foto-foto di sekolah.

### 2. Data Informan Penelitian

**Table 4. 8 data Informan dalam Penelitian**

No	Nama Informan	Jabatan	Usia/jenis kelamin
1	Agus Priyadi, M.T	Kepala Sekolah	42 / L
2	Wendi Ardi Assadullah, S.Pd. Gr	WKS. Kurikulum	32 /L
3	Muhammad Sururul Fuadi, S.E	Ka. TU	28/ L
4	Muhammad Tubi, S.E	Staf TU	28/L

### 3. Pengolahan data

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara, observasi, dokumentasi dan wawancara dengan kepala sekolah, kepala administrasi, staf administrasi, dan guru di sekolah diperoleh beberapa data tentang pengelolaan bagian administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung serta kendala-kendalanya, dijelaskan dalam pembahasan berikut ini:

#### a. Pelayanan Administrasi Sekolah di SMK Darussalam Blokagung

Peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah, kepala administrasi dan staf administrasi dan guru. Wawancara yang diajukan kepada beberapa subjek adalah terkait dengan pengelolaan administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah SMK Darussalam Blokagung mengenai “bagaimana bapak membuat sebuah perencanaan dalam pengelolaan administrasi sekolah” kepala sekolah (Agus Priyadi, 12 Februari 2022) mengatakan bahwa:

*Dalam membuat sebuah perencanaan dalam hal apapun di sekolah ini, kami melakukannya dengan duduk rapat dan memusyawarahkannya dengan setiap guru-guru di sekolah ini, misalnya kalau dalam administrasi itu sendiri kami membicarakan tentang data-data siswa, guru, dan segala sesuatu yang menyangkut dalam sekolah ini. (Agus Priyadi, wawancara, 12 Februari 2022)*

Hal ini dikuatkan dengan pendapat kepala administrasi sekolah SMK Darussalam Blokagung, beliau mengatakan: “mengadakan rapat, kemudian kepala sekolah berkoordinasi dengan pegawai administrasi sekolah tentang apa-apa saja yang akan dilakukan ke depannya, setelah di acc mengenai hasil rapatnya kemudiannya akan dilaksanakan sesuai hasil rapat tadi”.

(Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 12 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada staf administrasi dengan jawaban yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“ketika kami hendak membuat sebuah perencanaan dalam pengelolaan administrasi sekolah kami mengadakan rapat terlebih dahulu untuk memusyawarahkan apa yang akan dilakukankedepannya untuk program-program yang akan dilaksanakan dalam administrasi sekolah.”* (Muhammad Tubi, wawancara 12 Februari 2022)

Hal yang serupa juga peneliti tanyakan kepada salah satu guru di SMK Darussalam Blokagung” bagaimanakah tanggapan bapak terhadap perencanaan pengelolaan administrasi di sekolah ini” beliau mengatakan bahwa: *“disini kami biasanya kalau hendak membuat suatu perencanaan kami mengadakan rapat terlebih dahulu, membicarakan hal-hal apa aja yang akan dirancang kedepannya”.* (Wendi Ardi Assadullah, Wawancara, 13 Februari 2022)

Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan, untuk membuat sebuah perencanaan pengelolaan administrasi sekolah, kepala sekolah dan pegawai administrasi sekolah serta guru-guru di sekolah melakukan rapat terlebih dahulu dalam menetapkan sebuah perencanaanya.

Selanjutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “bagaimana bapak menciptakan kerja sama dengan pegawai administrasi di sekolah”. Beliau mengatakan bahwa:

*“kerja sama yang terjalin dengan pegawai administrasi sekolah berjalan dengan baik, saya mengajak dan berkomunikasi dengan pegawai administrasi sekolah, ketika saya memberikan tugas terhadap pegawai administrasi administrasi mereka mengerjakan*

*dengan senang hati, dan saling berkoordinasi dalam tugas yang saya berikan". (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah "bagaimana kepala sekolah menciptakan kerja sama dengan bapak di sekolah". Beliau mengatakan bahwa: *"kerja sama yang terjalin antara kepala sekolah dengan pegawai administrasi sekolah berjalan dengan baik, menjalin komunikasi yang baik serta bekerja sama dalam pekerjaan disekolah dan saling berkoordinasi". (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada staf administrasi sekolah "bagaimana kepala administrasi menciptakan kerja sama dengan bapak di sekolah". Beliau mengatakan bahwa: *"kami di sekolah ini bekerja sama dengan baik, baik itu dengan kepala sekolah, kepala administrasi dan guru-guru di sekolah ini, menjalin komunikasi dengan baik dan saling berkoordinasi dalam bekerja". (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada salah satu guru di sekolah "bagaimana kepala sekolah dan pegawai administrasi menciptakan kerja sama di sekolah". Beliau mengatakan bahwa: *"kerja sama yang terjalin antara kepalasekolah dan pegawai administrasi sekolah sejauh ini berjalan dengan baik dan berkomunikasi dengan baik dalam hal apapun di sekolah". (Wendi Ardi Assadullah, wawancara, 13 Februari 2022)*

Selanjutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai "bagaimana bapak mengambil keputusan dalam sebuah rapat



dengan pegawai administrasi dan guru di sekolah”. Beliau mengatakan bahwa:

*“dalam pengambilan keputusan di sekolah saya selaku kepala sekolah melakukan diskusi dan rapat terlebih dahulu dengan guru-guru serta pegawai administrasi, saya meminta saran dan masukan-masukan dari mereka, kami melakukannya secara demokrasi, dan kemudian ditarik kesimpulan dan saya yang memutuskan selaku kepala sekolah di sekolah ini”. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah “bagaimana kepala sekolah mengambil keputusan dalam sebuah rapat dengan pegawai administrasi dan guru di sekolah”, beliau mengatakan bahwa: *“setiap rapat yang diadakan di sekolah, kepala sekolah bersifat demokrasi, kami melakukan diskusi secara bersama, kepala sekolah meminta masukan saran dari kami dan diambil keputusan sesuai kesepakatan bersama”. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada staf administrasi sekolah “bagaimana kepala sekolah mengambil keputusan dalam sebuah rapat dengan pegawai administrasi dan guru di sekolah”, beliau mengatakan bahwa: *“pengambilan keputusan bersifat demokrasi, kepala sekolah dan kepala administrasi meminta saran dan masukan dari guru-guru di sekolah”. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada salah satu guru di sekolah “bagaimana kepala sekolah mengambil keputusan dalam sebuah rapat dengan pegawai administrasi dan guru di sekolah”, beliau mengatakan bahwa: *“bersifat demokrasi, dikerjakan secara bersama-sama, kami*

*memberikan masukan-masukan dan saran untuk disepakati bersama dan diambil keputusan oleh kepala sekolah”. (Wendi Ardi Assadullah, wawancara, 13 Februari 2022)*

Berikutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai ”bagaimana cara bapak memberikan motivasi terhadap pegawai administrasi dan guru di sekolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“motivasi yang saya berikan kepada kepada guru-guru di sekolah, berupa pujian, ucapan terima kasih, sapaan, komunikasi yang baik, dan mendukung kinerja pegawai administrasi dan guru di sekolah ini”*. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala administrasi dan staf administrasi mengenai ”bagaimana kepala sekolah memberikan motivasi terhadap pegawai administrasi dan guru di sekolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“motivasi yang kepala sekolah berikan kepada kami, beliau selalu menyapa kami dengan baik, memotivasi dan mengucapkan terima kasih pada setiap pekerjaan yang kami lakukan serta mendukung kinerja kami dengan baik dan mengarahkan kami dalam bekerja”*.(Muhammad Sururul Fuadi dan Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang peneliti ajukan kepada guru mengenai ”bagaimana kepala sekolah memberikan motivasi terhadap pegawai administrasi dan guru di sekolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“kepala sekola sangat memotivasi kami dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan di sekolah, berkomunikasi dengan baik dan mengucapkan terima kasih kepada kami setiap selesai*

*mengejarkan pekerjaan di sekolah”. (Wendi Ardi Assadullah, wawancara, 13 Februari 2022)*

Kemudian pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “menurut bapak sejauh manakah pelaksanaan pengelolaan administrasi di sekolah ini”. Beliau mengatakan bahwa: *“merunut yang saya lihat bahwa pengelolaan administrasi di sekolah ini belum berjalan dengan maksimal, dikarenakan masih ada pegawai administrasi sekolah yang jarang hadir ke sekolah, sehingga pengelolaan dalam administrasi tersebut tidak berjalan dengan baik”*. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Kemudian pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah mengenai ”menurut bapak sejauh manakah pelaksanaan pengelolaan administrasi di sekolah ini”. Beliau mengatakan bahwa: *“pengelolaan administrasi di sekolah ini belum berjalan dengan maksimal bagaimana semestinya, kami belum pernah mengikuti pelatihan mengenai pengelolaan administrasi di sekolah, kami bekerja sesuai dengan intruksi kepala sekolah, kalau ada tugas yang disuruh dikerjakan, baru kami mengerjakannya sesuai dengan apa yang diperintahkan kepada kami”*. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Kemudian pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Pegawai administrasi sekolah mengenai ” menurut bapak sejauh manakah pelaksanaan pengelolaan administrasi di sekolah ini”. Beliau mengatakan bahwa:

*“sejauh ini pengelolaan administrasi di sekolah ini belum berjalan dengan maksimal, masih ada diantara pegawai administrasi yang sering tidak hadir ke sekolah, sehingga banyaknya pekerjaan yang terbengkalai begitu saja, saya sebagai*

*operator sekolah kadang kualahan mengerjakan pekerjaan sendiri, karena rekan-rekan pegawai administrasi sering tidak hadir ke sekolah, kami juga belum pernah mengikuti pelatihan khusus mengenai pengelolaan administrasi sekolah, kami bekerja sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh kepala sekolah kepada kami". (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Kemudian pertanyaan yang peneliti ajukan kepada guru sekolah mengenai "menurut bapak sejauh manakah pelaksanaan pengelolaan administrasi di sekolah ini". Beliau mengatakan bahwa: "*pengelolaan dan pelayanan administrasi di sekolah ini belum berjalan dengan maksimal, pegawai administrasi sering tidak hadir ke sekolah sehingga pekerjaannya bertumpuk-tumpuk, apa yang kita perlukan sering tidak selesai". (Wendi Arsi Assadullah, wawancara, 13 Februari 2022)*

Selanjutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai "bagaimana cara bapak mengarahkan pegawai administrasi sekolah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya". Beliau mengatakan bahwa: "*cara yang saya lakukan untuk mengarahkan pegawai administrasi sekolah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yaitu memanggil pegawai administrasi dengan memberikan intruksi-intruksi tentang apa-apa saja yang harus dikerjakan untuk keperluan dan kepentingan sekolah". (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah mengenai "bagaimana cara kepala sekolah mengarahkan pegawai administrasi sekolah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya". Beliau mengatakan bahwa: "*pertama beliau memanggil kami ke ruangnya, dan memberikan intruksi mengenai apa-apa yang harus dilakukan dan*

*dikerjakan untuk keperluan dan kepentingan sekolah”. ( Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada staf administrasi sekolah mengenai ”bagaimana cara kepala administrasi mengarahkan staf administrasi sekolah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya”. Beliau mengatakan bahwa: *“pertama-tama duduk dan membahas apa-apa yang hendak dilakukan, kemudian kepala administrasi mengarahkan sesuai tugas yang akan dikerjakan”*. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)

Selanjutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai ”apakah intruksi yang bapak buat selama ini ada di dengarkan oleh pegawai administrasi dan guru di sekolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“ada, merekamendengarkan intruksi yang saya berikan, akan tetapi masih ada juga pelanggaran yang mereka lakukan seperti ketidakhadirannya ke sekolah tanpa izin ke saya selaku kepala sekolah di sini”*. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi dan staf administrasi mengenai ”apakah bapak mendengarkan intruksi yang dbapakat oleh kepala sekolah selama ini”. Beliau mengatakan bahwa: *“iya, kami mendengarkan intruksi yang dbapakat oleh kepala sekolah dan melaksanakan apa yang diperintahkan. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan berikutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “bagaimana cara bapak menasehati pegawai administrasi sekolah

yang sering tidak hadir ke sekolah”. Bapak Agus Priyadi, Beliau mengatakan bahwa:

*“apabila pegawai administrasi sekolah yang tidak hadir ke sekolah tanpa meminta izin bahkan sampai beberapa hari tidak hadir ke sekolah, maka hal pertama yang saya lakukan adalah memanggil nya ke ruangan saya, dan memberikan teguran dan menasehati agar tidak melakukan kesalahan yang berulang-ulang”. (wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi dan staf administrasi mengenai “bagaimana cara kepala sekolah menasehati bapak apabila tidak hadir ke sekolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“apabila saya tidak hadir ke sekolah tanpa meminta izin terlebih dahulu, maka kepala sekolah akan memanggil saya ke ruangnya kemudian memberikan nasehat berupa teguran agar tidak mengulangi kesalahan yang sama”. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti, peneliti melihat bahwa kepala sekolah menegur dan menasehati pegawai administrasi sekolah yang tidak ke sekolah tanpa meminta izin dan pemberitahuan apapun kepada kepala sekolah.

#### **b. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMK Darussalam Blokagung.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala SMK Darussalam Blokagung bapak Agus Priyadi, M.T mengenai pelaksanaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah. Butir pertanyaannya adalah “Berapa jumlah pegawai administrasi di SMK Darussalam Blokagung”. Kepala sekolah mengatakan bahwa: *“Jumlah pegawai*

*administrasi empat orang, satu KTU dan tiga orang staf, sedangkan yang lainnya itu merupakan tenaga honorer atau pengajar”. (wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah ”Berapa jumlah pegawai administrasi di SMK Darussalam Blokagung”. Kepala administrasi mengatakan bahwa: *“Jumlah pegawai administrasi empat orang, satu KTU dan tiga orang staf, sedangkan yang lainnya itu merupakan tenaga honorer atau pengajar”. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada staf administrasi sekolah ”Berapa jumlah pegawai administrasi di SMK Darussalam Blokagung”. staf administrasi mengatakan bahwa: *“Jumlah pegawai administrasi empat orang, satu KTU dan tiga orang staf, sedangkan yang lainnya itu merupakan tenaga honorer atau pengajar”. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan berikutnya peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai pelaksanaan pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi kepegawaian”. Kepala sekolah mengatakan bahwa:

*“dalam melaksanakan administrasi kepegawaian, pegawai administrasi sekolah melakukan beberapa hal sebagai berikut: 1) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan, 2) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian, 3) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK), 4) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian, 5) Menyiapkan format-format kepegawaian, 6) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai, 7)*

*Menyusun laporan kepegawaian, 8) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian, 9) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian, 10) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian". (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi kepegawaian”. Kepala administrasi dan staf administrasi sekolah memberikan jawabanya yang sama tentang pelaksanaan administrasi kepegawaian, mereka mengatakan bahwa:

*“hal-hal yang kami lakukan dalam melakukan administrasi kepegawaian seperti: 1) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan, 2) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian, 3) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK), 4) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian, 5) Menyiapkan format-format kepegawaian, 6) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai, 7) Menyusun laporan kepegawaian, 8) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian, 9) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian, 10) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian”. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Selanjutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi keuangan”. Beliau mengatakan bahwa:

*“dalam melaksanakan administrasi keuangan, pegawai administrasi sekolah membantu saya melakukan hal-hal seperti: 1) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal, 2) Membantu pimpinan mengatur arus dana, 3) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan, 4) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan”. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)*



Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pegawai administrasi sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi keuangan”. Pegawai administrasi sekolah mengatakan bahwa:

*“dalam melaksanakan administrasi keuangan, kami sebagai pegawai administrasi sekolah membantu kepala sekolah melakukan hal-hal seperti: 1) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal, 2) Membantu pimpinan mengatur arus dana, 3) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan, 4) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan”. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Kemudian pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi sarana dan prasarana”. Beliau mengatakan bahwa:

*“1) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana, 2) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana, 3) Mengadakan sarana dan prasarana, 4) Menginventarisasikan sarana dan prasarana, 5) Mendistribusikan sarana dan prasarana, 6) Memelihara sarana dan prasarana, 7) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana, 8) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala”. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pegawai administrasi sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi sarana dan prasarana”. Pegawai administrasi sekolah mengatakan bahwa:

*“1) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana, 2) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana, 3) Mengadakan sarana dan prasarana, 4) Menginventarisasikan sarana dan prasarana, 5) Mendistribusikan sarana dan prasarana, 6) Memelihara sarana dan prasarana, 7) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana, 8) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala”. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan berikutnya peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat”. Beliau mengatakan bahwa: *“Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah, Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders), Melayani tamu sekolah”*. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan sama peneliti ajukan kepada pegawai administrasi sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat”. Pegawai administrasi sekolah mengatakan hal yang sama: *“Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah, Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders), Melayani tamu sekolah”*. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)

Kemudian pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi persuratan dan kearsipan”. Beliau mengatakan bahwa: *“Mengelola surat masuk dan keluar, Membuat konsep surat, Melaksanakan kearsipan sekolah, Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan”*. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pegawai administrasi sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi persuratan dan kearsipan”. Pegawai administrasi sekolah memberikan jawaban yang sama: *“Mengelola surat masuk dan keluar,*

*Membuat konsep surat, Melaksanakan kearsipan sekolah, Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan” (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Berikutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi kesiswaan”. Beliau mengatakan bahwa: *“Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru, Membantu kegiatan masa orientasi, Membantu mengatur rasio peserta didik per kelas,, Mendokumentasikan program kerja kesiswaan, Mendokumentasikan program pengembangan diri”*. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pegawai administrasi sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi kesiswaan”. Pegawai administrasi sekolah memberikan jawaban yang sama: *“Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru, Membantu kegiatan masa orientasi, Membantu mengatur rasio peserta didik per kelas,, Mendokumentasikan program kerja kesiswaan, Mendokumentasikan program pengembangan diri”*. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)

Selanjutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi kurikulum”. Beliau mengatakan bahwa:

*“dalam melaksanakan administrasi kurikulum, pegawai administrasi sekolah melakukan hal-hal berikut: 1) Mendokumentasikan standar isi, 2) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku, 3) Mendokumentasikan silabus, 4) Menyiapkan format silabus, Rencana, 5) Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar, 6) Menyiapkan perangkat*

*pengawasan proses pembelajaran, 7) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan, 8) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah, 9) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan, 10) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran, 11) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal, 12) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus, 13) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran per semester, 14) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP, 15) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN)”. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pegawai administrasi sekolah sekolah mengenai “bagaimana pegawai administrasi sekolah melakukan administrasi kurikulum”. Pegawai administrasi sekolah mengatakan hal yang sama:

*“dalam melaksanakan administrasi kurikulum, pegawai administrasi sekolah melakukan hal-hal berikut: 1) Mendokumentasikan standar isi, 2) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku, 3) Mendokumentasikan silabus, 4) Menyiapkan format silabus, Rencana, 5) Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar, 6) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran, 7) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan, 8) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah, 9) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan, 10) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran, 11) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal, 12) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus, 13) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran per semester, 14) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP, 15) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN)”. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di SMK Darussalam Blokagung peneliti melihat bahwa pegawai administrasi sekolah telah melaksanakan administrasi kurikulum dengan baik, dilihat dari dokumentasi-dokumentasi yang diperlihatkan oleh pegawai administrasi dan guru di

sekolah.

**c. Kendala Pengelolaan Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMK Darussalam Blokagung.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala SMK Darussalam Blokagung bapak Agus Priyadi, M.T mengenai kendala pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah. Butir pertanyaannya adalah:”bagaimana bapak menanggapi permasalahan yang terjadi di lingkungan sekolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“disetiap lembaga pendidikan atau sekolah pasti memiliki permasalahan masing-masing, termasuk di sekolah ini, setiap ada permasalahan yang muncul kami memusyawarakannya dan menyelesaikannya secara bersama- sama”*. (Wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah ”bagaimana kepala sekolah menanggapi permasalahan yang terjadi di lingkungan sekolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“beliau memusyawarakannya kepada kami semua tentang permasalahan yang terjadi di sekolah dan mencari solusinya secara bersama-sama”*. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada staf administrasi sekolah ”bagaimana kepala sekolah menanggapi permasalahan yang terjadi di lingkungan sekolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“beliau menanggapi dengan sikap yang stabil, kemudian mengajak kami bermusyawarah dan*

*mencari solusi secara bersama-sama tentang permasalahan yang terjadi”.*  
(Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada guru di sekolah”bagaimana kepala sekolah menanggapi permasalahan yang terjadi di lingkungan sekolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“dalam menanggapi permasalahan yang terjadi di sekolah, kepala sekolah mengajak kami bermusyawarah dan memecahkan permasalahan tersebut secara bersama-sama”.* (Wendi Ardi Assadullah, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “kendala apa saja yang sering muncul dalam pelayanan administrasi sekolah”.

Beliau mengatakan bahwa:

*“kendala yang sering muncul dalam pelayanan administrasi sekolah ini yaitu: 1) kurangnya kedisiplinan pegawai administrasi sekolah, 2) kurangnya kesadaran dari pegawai administrasi dalam bekerja, 3) sering menunda-nunda pekerjaan yang saya berikan, sehingga pekerjaan yang saya berikan terlalaikan dan tidak di selesaikan sesuai dengan jangka waktu yang saya berikan, 4) pelayanan yang tidak maksimal, 5) setiap data yang dbapaktuhkan kepala selolah sering kali tidak disiapkan, harus di suruh berulang- ulang”.* (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah mengenai “kendala apa saja yang sering muncul dalam pelayanan administrasi selolah”. Beliau mengatakan bahwa:

*“kendala-kendala dalam pelayanan administrasi di sekolah ini ada beberapa kendala yaitu: 1) peralatan administrasi yang masih kurang, sehingga mengakibatkan arsip-arsip tidak teradministrasi dengan baik dan mengakibatkan lambatnya proses pencarian arsip ketika diperlukan, 2) ruangan administrasi yang masih dibilang kecil, sehingga peralatan- pelaratan yang ada di rungan administrasi sangat terbatas, 3) sarana dan prasarana pendukung*

*dalam pengelolaan administrasi juga belum maksimal, sehingga terhambatnya kami dalam bekerja. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada staf administrasi sekolah mengenai “kendala apa saja yang sering muncul dalam pelayanan administrasi selolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“kendala yang terjadi pada bagian administrasi di sekolah ini masih terjadi, misalnya kedisiplinan pegawai administrasi sekolah, kesadaran dalam bekerja, ruangan administrasi yang masih terbilang sempit, sarana dan prasarana belum memadai, dan arsip-arsip belum teradministrasi dengan baik”*. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada guru di sekolah mengenai “kendala apa saja yang sering muncul dalam pelayanan administrasi selolah”. Beliau mengatakan bahwa: *“kendala yang saya lihat dalam pengelolaan dan pelayanan administrasi di sekolah ini belum berjalan dengan maksimal, kurangnya kedisiplinan pegawai administrasi sekolah, kurangnya kesadaran dalam bekerja, sehingga pengelolaan administrasi tidak berjalan dengan baik”*. (Wendi Ardi Assadullah, wawancara, 13 Februari 2022)

Berikutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “bagaimana bapak bersikap stabil dalam setiap situasi”. Beliau mengatakan bahwa: *“saya tetap bersikap stabil dalam setiap situasi dengan cara tetap menjaga sikap, komunikasi yang baik, dan menjaga wibawa sebagai seorang kepala sekolah”*. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Berikutnya pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah mengenai “bagaimana kepala sekolah bersikap stabil dalam setiap situasi”. Beliau mengatakan bahwa: *“kepala sekolah tetap stabil dalam situasi apapun di sekolah ini, beliau sangat berwibawa dan ramah serta berkomunikasi dengan baik pada setiap guru-guru di sekolah ini”*. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Berikutnya pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada staf administrasi sekolah mengenai “bagaimana kepala sekolah dan kepala administrasi bersikap stabil dalam setiap situasi”. Beliau mengatakan bahwa: *“beliau bersikap stabil dalam keadaan apapun, tetap menjaga sikap dan menjalin berkomunikasi dengan baik bersama stakeholder sekolah”*. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022)

Kemudian pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah mengenai “apakah pegawai administrasi sekolah pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di sekolah ini”. Beliau mengatakan bahwa: “selama saya menjadi kepala sekolah, belum pernah ada pelatihan mengenai peningkatan pelayanan administrasi, karena saya juga disini baru menjadi kepala sekolah”. (Agus Priyadi, wawancara, 13 Februari 2022)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi sekolah mengenai “apakah bapak pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di sekolah ini”. Beliau mengatakan bahwa: *“belum pernah, saya belum pernah mengikuti pelatihan*



*khusus mengenai peningkatan pelayanan administrasi sekolah, saya bekerja sesuai dengan perintah kepala sekolah dan apa yang diarahkan oleh kepala sekolah”. (Muhammad Sururul Fuadi, wawancara, 13 Februari 2022)*

Pertanyaan yang peneliti ajukan kepada staf administrasi sekolah mengenai “apakah bapak pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di sekolah ini”. Beliau mengatakan bahwa: “*saya disini masih baru, masih sekitar tiga bulan saya bekerja di sekolah ini, selama saya disini belum pernah mengikuti pelatihan mengenai peningkatan pelayanan administrasi sekolah, saya bekerja sesuai intruksi dari kepala sekolah, apa yang diperintah maka saya kerjakan”*. (Muhammad Tubi, wawancara, 13 Februari 2022).

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pelayanan Administrasi Sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.**

##### **1. Kesesuaian Tugas Pelayanan Administrasi**

Pengelolaan administrasi yang baik yaitu pengelolaan administrasi yang melaksanakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan internal maupun eksternal. Kegiatan administrasi merupakan pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke organisasi, sehingga keseluruhan rangkaian kegiatan-kegiatan tersebut terdiri dari penerimaan, pencatatan, pengklarifikasian, pengelolaan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman, informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi.

Pengelolaan administrasi sekolah akan menghasilkan hasil yang maksimal jika faktor lingkungan dan kinerja pegawai administrasi mendukung. Tetapi pengelolaan administrasi sekolah menjadi tidak efektif jika lingkungan dan kinerja yang dilakukan pegawai administrasi tidak

sesuai dengan job deskripsi administrasi sekolah.

## **2. Hasil Temuan Lapangan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi dengan melakukan rapat dan musyawarah untuk menyusun sebuah perencanaan dalam administrasi sekolah terkait data-data guru, siswa, dan segala sesuatu yang menyangkut tentang data-data sekolah SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi, dengan adanya rapat dan musyawarah bisa menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara kepala sekolah, pegawai administrasi, guru, dan siswa-siswi di sekolah tersebut.

Adapun kerjasama yang terjalin antara kepala sekolah, pegawai administrasi, guru, dan siswa-siswi di sekolah sudah berjalan dengan baik, yang mana kepala sekolah mengajak karyawannya bekerjasama dan berdiskusi dalam menyelesaikan tugas- tugas yang diberikan kepala sekolah, dan karyawan-karyawan tersebut mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan dengan senang hati dan saling berkoordinasi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala sekolah.

## **3. Kesesuaian Hasil dengan Teori**

Dapat dikemukakan bahwa pengelolaan administrasi tersebut dijalankan sesuai dengan standar berdasarkan teori Kompri dalam bukunya yang berjudul standar kompetensi kepala sekolah yang di dalamnya menyebutkan bahwa tugas staf administrasi sekolah mencakup: membuat

dan mengagendakan seluruh surat-surat yang beredar, menyiapkan seluruh keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh *top management*, termasuk mengagendakan surat, pertemuan, kunjungan, dan implementasi sistem yang dibuat *top management*, mengajukan usulan investasi dan pengadaan barang kepada top management, dan mengurus pengadaannya apabila sudah disetujui. Menyusun dan mengkoordinasikan konsep pengelolaan administrasi surat-menyurat yang tertib, rapi, dan dapat dipertanggung jawabkan. Membuat bank data yang dapat diakses dan ditampilkan secara cepat, tepat, dan dapat dipahami dengan mudah.

Pendapat diatas juga dikuatkan oleh teori Syafaruddin dalam bukunya yang berjudul manajemen mutu terpadu dalam pendidikan konsep, strategi, dan aplikasi. Beliau mengemukakan bahwa tugas administrasi sekolah yaitu: menata surat-menyurat, mengelola administrasi pengajaran, mengelola registrasi siswa, menyusun laporan-laporan, menata situasi sekolah dan mengelola registrasi material sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil temuan pada penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah meminta beberapa masukan dan saran dari pegawai administrasi, dan guru di sekolah sebelum dibuatnya keputusan dalam sebuah rapat mengenai pengelolaan administrasi di sekolah tersebut. hasil rapat dan musyawarah yang sudah disepakati secara bersama-sama yang kemudian diputuskan secara demokrasi oleh kepala sekolah.

## **B. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.**

Pelaksanaan administrasi sekolah dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah sangat penting untuk kelancaran dan kepentingan serta meningkatkan mutu dan kualitas sekolah yang lebih baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksanaan Urusan Administrasi Sekolah atau administrasi sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut: Melaksanakan administrasi kepegawaian, melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi kurikulum.

Dalam pelaksanaan pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah, kepala sekolah, pegawai administrasi, dan guru di sekolah bersama-sama berusaha dan bertanggungjawab menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing, upaya peningkatan pelayanan administrasi sekolah untuk keefektifan sekolah yang lebih baik kedepannya.

Dari pelaksanaan pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi sudah terlaksana dengan baik, seperti perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan, dan pengawasannya. Selain itu sarana dan prasarana pendukung lancarnya pelaksanaan pengelolaan administrasi dalam peningkatan administrasi sekolah

tersebut belum memadai, terlihat dari hasil wawancara dan hasil temuan pada penelitian dengan kepala sekolah, pegawai administrasi sekolah dan guru di sekolah tersebut.

Dapat dikemukakan bahwa pelaksanaan administrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah tersebut dikuatkan oleh teori Hilal Mahmud dalam bukunya yang berjudul administrasi pendidikan yaitu: pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian/ketenagaan, Pelayanan administrasi urusan keuangan, pelayanan administrasi urusan data dan informasi, pelayanan administrasi urusan surat-menyurat dan arsip.

Berdasarkan keseluruhan tentang pelaksanaan pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah sebagaimana yang dikemukakan diatas dapat ditegaskan bahwa pelaksanaan pengelolaan administrasi dalam peningkatan administrasi sekolah terlaksana dengan baik sesuai yang direncanakan oleh SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.

### **C. Kendala Pelayanan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.**

Menjalankan berbagai peranannya dengan berusaha melakukan berbagai hal untuk memberikan perubahan yang lebih untuk pegawai administrasi sekolah, guru, siswa dan lainnya tentu tidak semua aktivitas berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, terkadang pada saat menjalankan pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah pegawai administrasi terdapat peluang dan hambatan-hambatan yang membuat proses pengelolaan yang ingin dicapai tidak sesuai dengan apa yang direncanakan.

Dari penelitian menunjukkan bahwa kendala pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi, kendala yang sering muncul dalam pelayanan administrasi sekolah tersebut yaitu: kurangnya kedisiplinan pegawai administrasi sekolah, kurangnya kesadaran pegawai administrasi sekolah dalam bekerja, sering menunda-nunda pekerjaan yang diberikan oleh kepala sekolah, sehingga pekerjaan yang diperintahkan oleh kepala sekolah terlalaikan dan tidak terselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang kepala sekolah berikan, pelayanan yang tidak maksimal, setiap data yang dibutuhkan oleh kepala sekolah sering kali tidak disiapkan, harus disuruh berulang-ulang.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Pelayanan Administrasi Sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.**

Pengelolaan administrasi di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi dengan melakukan rapat dan musyawarah untuk menyusun sebuah perencanaan dalam administrasi sekolah terkait data-data guru, siswa, dan segala sesuatu yang menyangkut tentang data-data sekolah SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi, dengan adanya rapat dan musyawarah bisa menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara kepala sekolah, pegawai administrasi, dan guru di sekolah tersebut.

##### **2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.**

Dari pelaksanaan pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi sudah terlaksana dengan baik seperti perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan, dan pengawasannya. Administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi sudah melaksanakan administrasi dengan baik seperti administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan



prasarana, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum.

### **3. Kendala Pelayanan Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi.**

Kendala-kendala yang terjadi dalam pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi kurangnya kedisiplinan pegawai administrasi sekolah, kurangnya kesadaran pegawai administrasi sekolah dalam bekerja, sering menunda-nunda pekerjaan yang diberikan oleh kepala sekolah, sehingga pekerjaan yang diperintahkan oleh kepala sekolah terlalaikan dan tidak terselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang kepala sekolah berikan, pelayanan yang tidak maksimal, setiap data yang dibutuhkan oleh kepala sekolah sering kali tidak disiapkan, harus disuruh berulang-ulang.

#### **B. Implikasi Penelitian**

1. Implikasi Teori, hasil dari penelitian ini menguatkan dan mengembangkan teori pelayanan administrasi khususnya pada tugas kepala sekolah pada lembaga pendidikan dalam meningkatkan kinerja pegawai administrasi.
2. Implikasi Kebijakan, hasil temuan ini bisa dijadikan masukan untuk mengambil suatu kebijakan dalam melakukan pelayanan administrasi agar kinerja pegawai administrasi dapat efektif dan efisien.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang di dapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Keterbatasan pada penelitian ini meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti. Penelitian ini sangat bergantung pada makna yang tersirat dari wawancara sehingga kecenderungan bias masih tetap ada. Untuk mengurangi bias maka dilakukan triangulasi, yaitu triangulasi sumber data dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara cross check data dengan fakta dari informan yang berbeda dan dari penelitian lainnya. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu metode wawancara mendalam dan observasi.

### **D. Saran**

Dari kesimpulan yang peneliti paparkan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sekolah sebaiknya membuat struktur organisasi pegawai administrasi sekolah agar staf administrasi sekolah mengetahui kepada siapa tanggungjawabnya dalam menyelesaikan kegiatan administrasi sekolah.
2. Pegawai administrasi sekolah ada yang belum memiliki standar kompetensi berupa kurangnya kemampuan dalam pengelolaan administrasi sehingga perlu adanya motivasi dari kepala sekolah sehingga perlu diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah*. Vol. 7, No. 1, Juni 2017
- Asriel Armada Silvia, Dkk. (2016). *Manajemen Kantor*. Jakarta:Kencana.
- Arsip dan Administrasi, SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi, 2021, *Sejarah berdirinya SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi*
- Arsip dan Administrasi, SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi, 2021, *data sekolah*
- Daryanto. (2008). *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Engkoswara dan Aan Komariah, (2015).*Administasi Pendidikan*, Bandung:Alfabeta,
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kashmir.2010. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana Prenada
- Kompri. (2017). *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*. Kencana.
- Lexy J. Moleong. (2006). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Mulyono, 2008.*Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*.Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Purwanto, M, Ngalim. 1987. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Purwanto, Ngalim, 2000. *Psikologi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- QS. Al-Maidah (05) : 2

- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*,  
Surabaya: PT. Glora Aksara Pratama
- Sagala, Syaiful. (2013). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, Bandung:  
Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif,  
Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Saefullah. (2014). *Manajemen Pendidikan Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Saifuddin, (2018) *Pengelolaan Pembelajaran Teoritis Dan Praktis*.  
Yogyakarta: Deepublish.
- Sri Marmoah. (2016). *Administrasi dan Supervise Pendidikan Teori Dan Praktek*,,  
Yogyakarta: Deepublish.
- Tim Penyusun pedoman penulisan proposal skripsi, 2021, *Panduan penulisan  
proposal skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam  
Darussalam Blokagung Banyuwangi*, TIM prodi dan Fakultas Tarbiyah  
Keguruan Di IAIDA Banyuwangi



**INSTRUMEN PENELITIAN EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM  
IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SMK DARUSSALAM BLOKAGUNG  
BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022**

NO	RUMUSAN MASALAH	SUBJEK PENELITIAN	PERTANYAAN PENELITIAN
1	Bagaimanakah Pelayanan Administrasi sekolah di S M K D a r u s s a l a m	1. Kepala Sekolah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimanakah bapak membuat sebuah perencanaan dalam Pelayanan Administrasi sekolah?</li> <li>2. Apakah sekolah ini memiliki struktur organisasi di sekolah ini?</li> <li>3. Bagaimanakah bapak menciptakan kerja sama dengan pegawai Administrasi di sekolah ?</li> <li>4. Bagaimana bapak mengambil keputusan dalam sebuah rapat dengan tenaga administrasi sekolah dan Staf Administrasi?</li> <li>5. Bagaimana cara bapak memberikan motivasi terhadap kepala Administrasi , staf Administrasi , dan Staf Administrasi di sekolah?</li> <li>6. Menurut bapak sejauh manakah pelaksanaan Pelayanan Administrasi disekolah</li> </ol>

ini?

7. Bagaimana cara bapak mengarahkan tenaga administrasi sekolah dalam melaksanakan tanggung jawabnya?
8. Apakah instruksi yang bapak buat selama ini ada didengarkan oleh pegawai Administrasi dan Staf Administrasi sekolah?
9. Bagaimanakah cara bapak menasehati tenaga administrasi yang sering tidak hadir ke sekolah?

		<p>2. Kepala Administrasi sekolah</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimanakah kepala sekolah membuatsebuah perencanaan dalam Pelayanan Administrasi sekolah?</li> <li>2. Apakah sekolah ini memiliki struktur organisasi di sekolah ini?</li> <li>3. Bagaimanakah</li> <li>4. Bagaimana kepala sekolah mengambil keputusan dalam sebuah rapat dengan tenaga administrasi sekolah dan Staf Administrasi?</li> <li>5. Bagaimana cara kepala sekolah</li> </ol>
--	--	---------------------------------------	---



			<p>Memberikan motivasi terhadap kepala Administrasi , staf Administrasi , dan Staf Administrasi di sekolah?</p> <p>6. Menurut bapak sejauh manakah pelaksanaan Pelayanan Administrasi di sekolah ini?</p> <p>7. Bagaimana cara kepala sekolah mengarahkan tenaga administrasi sekolah dalam melaksanakan tanggung jawabnya?</p> <p>8. Apakah instruksi yang kepala sekolah buat selama ini ada didengarkan oleh pegawai Administrasi dan Staf Administrasi sekolah?</p> <p>9. Bagaimanakah cara kepala sekolah menasehati tenaga administrasi yang sering tidak hadir ke sekolah?</p>
		<p>3. Staf Administrasi sekolah</p>	<p>1. Bagaimanakah kepala sekolah membuat sebuah perencanaan dalam Pelayanan Administrasi sekolah?</p> <p>2. Apakah sekolah ini memiliki struktur organisasi di sekolah ini?</p> <p>3. Bagaimanakah kepala menciptakan kerja sama dengan pegawai</p>

			<p>Administrasi di sekolah ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Bagaimana kepala sekolah mengambil keputusan dalam sebuah rapat dengan tenaga administrasi sekolah dan Staf Administrasi?</li> <li>5. Bagaimana cara kepala sekolah memberikan motivasi terhadap kepala Administrasi , staf Administrasi , dan Staf Administrasi di sekolah?</li> <li>6. Menurut bapak sejauh manakah pelaksanaan Pelayanan Administrasi di sekolah ini?</li> <li>7. Bagaimana cara kepala sekolah mengarahkan tenaga administrasi sekolah dalam melaksanakan tanggung jawabnya?</li> <li>8. Apakah instruksi yang kepala sekolah buat selama ini ada didengarkan oleh pegawai Administrasi dan Staf Administrasi sekolah?</li> <li>9. Bagaimanakah cara kepala sekolah menasehati tenaga administrasi yang sering tidak hadir ke sekolah?</li> </ol>
		4. Staf Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimanakah tanggapan Ibu terhadap perencanaan Pelayanan Administrasi di sekolah?</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bagaimana kepala sekolah dan pegawai Administrasi menciptakan kerja sama di sekolah?</li> <li>3. Bagaimana kepala sekolah mengambil keputusan dalam sebuah rapat dengan tenaga administrasi sekolah dan Staf Administrasi?</li> <li>4. Bagaimana cara kepala sekolah memberikan motivasi terhadap kepala Administrasi, staf Administrasi, dan Staf Administrasi di sekolah?</li> <li>5. Menurut Ibu sejauh manakah pelaksanaan Pelayanan Administrasi di sekolah ini?</li> </ol>
2.	<p>Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMK Darussalam?</p>	1. Kepala sekolah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berapa jumlah pegawai Administrasi di SMK Darussalam?</li> <li>2. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi kepegawaian?</li> <li>3. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi keuangan?</li> <li>4. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi</li> </ol>

			<p>sekolah melakukan administrasi sarana prasarana?</p> <p>5. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat?</p> <p>6. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi persuratan dan kearsipan?</p> <p>7. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi kesiswaan?</p> <p>8. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi kurikulum?</p>
		<p>2. Kepala Administrasi sekolah</p>	<p>1. Berapa jumlah pegawai Administrasi di SMK Darussalam?</p> <p>2. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi kepegawaian?</p> <p>3. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi keuangan?</p>

			<p>4. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi sarana prasarana?</p> <p>5. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat?</p> <p>6. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi persuratandan kearsipan?</p> <p>7. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi kesiswaan?</p> <p>8. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi kurikulum?</p>
		<p>3. Staf Administrasi sekolah</p>	<p>1. Berapa jumlah pegawai Administrasi di SMK Darussalam?</p> <p>2. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi kepegawaian?</p>

			<p>3. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi keuangan?</p> <p>4. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi sarana prasarana?</p> <p>5. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat?</p> <p>6. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi persuratandan kearsipan?</p> <p>7. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi kesiswaan?</p> <p>8. Bagaimana pelayanan pegawai Administrasi sekolah melakukan administrasi kurikulum?</p>
--	--	--	--

		4. Staf Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut bapak/ibu apakah pegawai Administrasi telah memberikan pelayanan dengan baik?</li> <li>2. Menurut bapak/ibu bagaimana layanan yang baik tersebut?</li> <li>3. Menurut bapak/ibu apa tujuan diberikannya layanan yang baik?</li> <li>4. Menurut bapak/ibu apa dampak apabila pegawai Administrasitidak baik dalam memberikan pelayanan?</li> <li>5. Apakah bapak/ibu telah mendapatkan layanan terbaik dari pegawai Administrasi ?</li> </ol>
3.	Bagaimanakah kendala Pelayanan Administrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMK Darussalam?	1. Kepala sekolah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kepala sekolah menanggapi permasalahan yang terjadi di lingkungan sekolah?</li> <li>2. Kendala apa saja yang sering muncul dalam pelayanan administrasi sekolah?</li> <li>3. Bagaimana kepala sekolah bersikap stabil dalam setiap situasi?</li> <li>4. Apakah pegawai Administrasi sekolah pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah ini?</li> </ol>

		<p>2. Kepala Administrasi sekolah</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kepala sekolah menanggapi permasalahan yang terjadi di lingkungan sekolah?</li> <li>2. Kendala apa saja yang sering muncul dalam pelayanan administrasi sekolah?</li> <li>3. Bagaimana kepala sekolah bersikap stabil dalam setiap situasi?</li> <li>4. Apakah pegawai Administrasi sekolah pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah ini?</li> </ol>
		<p>3. Staf Administrasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kepala sekolah menanggapi permasalahan yang terjadi di lingkungan sekolah?</li> <li>2. Kendala apa saja yang sering muncul dalam pelayanan administrasi sekolah?</li> <li>3. Bagaimana kepala sekolah bersikap stabil</li> </ol>



			<p>dalam setiap situasi?</p> <p>4. Apakah pegawai Administrasi sekolah pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah ini?</p>
		4. Staf Administrasi	<p>1. Kendala apa saja yang sering muncul dalam pelayanan administrasi sekolah?</p> <p>2. Apakah tanggapan bapak/ibu apabila kendala yang terjadi tidak bisaditanggulangi?</p> <p>3. Bagaimanakah pegawai Administrasi dalam mencari solusi dari kendala yang muncul?</p> <p>4. Apakah pegawai Administrasi melibatkan kepala sekolah dalam mencari solusi dari kendala yang muncul?</p>

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN AKADEMIK IAIDA BLOKAGUNG ::

NAMA **MUHAMMAD IRFAN FAUZI**  
 NIM **18111110088**  
 FAKULTAS **TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
 ANGKATAN **20181**  
 PROGRAM STUDI **S1 MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**



No	Periode	Hari/Tgl Pertemuan	Catatan Pertemuan/Konsultasi PA	Keterangan
1	20212	04 April 2022	ACC	ACC
2	20212	29 Maret 2022	Cek Plagiasi dan Finising	Cek Plagiasi dan Finising
3	20212	12 Februari 2022	Bimbingan BAB 5-6 Revisi	Bimbingan BAB 5-6 Revisi
4	20212	25 Januari 2022	ACC	ACC
5	20212	15 Januari 2022	Revisi BAB 4	Revisi BAB 4
6	20212	06 Januari 2022	Bimbingan BAB 4	Bimbingan BAB 4
7	20212	31 Desember 2021	ACC BAB 1-3	ACC BAB 1-3
8	20212	24 Desember 2021	Revisi BAB 1-3	Revisi BAB 1-3
9	20212	18 Desember 2021	Bimbingan BAB 1-3	Bimbingan BAB 1-3
10	20212	10 Desember 2021	Acc /diterima	Acc/diterima
11	20212	03 Desember 2021	Bimbingan bab 1-3	bimbingan bab 1-3
12	20212	28 November 2021	perumusan masalah	perumusan masalah
13	20212	25 November 2021	pengajuan proposal	pengajuan proposal

Mengetahui,  
 Penasehat Akademik

BANYUWANGI, 04 APRIL 2022

Mahasiswa

MOH. NUR FAUZI, S.HI., M.H  
 NIDN.2119077801

MUHAMMAD IRFAN FAUZI  
 18111110088



## Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 25%

Date: Senin, Juni 27, 2022

Statistics: 5716 words Plagiarized / 20964 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

SKRIPSI EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINIISTRASI DALAM IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022 Oleh : MUHAMMAD IRFAN FAUZI NIM: 18111110088 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI 2022SKRIPSI EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINIISTRASI DALAM IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022 Oleh : MUHAMMAD IRFAN FAUZI NIM: 18111110088 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI 2022SKRIPSI EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINIISTRASI DALAM IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022 Diajukan kepada Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Oleh : MUHAMMAD IRFAN FAUZI NIM: 18111110088 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI 2022 HALAMAN PERSETUJUAN Skripsi dengan Judul: EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINIISTRASI DALAM IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022 Telah disetujui guna diajukan dalam sidang ujian skripsi Pada tanggal: .....

Mengetahui, \_ \_Ketua Prodi Nur Khafid Nizam Fahmi, S.Pd., M.H \_Pembimbing Amirotnun

INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM  
**IAIDA**  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
TERAKREDITASI  
BLOKAGUNG - BANYUWANGI

Nomor: 31.5/274.67/FTK.IAIDA/C.3/XII/2021

Lamp. : -  
Hal : **PENGANTAR PENELITIAN**

Kepada Yang Terhormat:  
SMK Darussalam  
Blokagung, Banyuwangi

Di - Tempat

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.*

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Institut Agama Islam Darussalam (IAIDA) Blokagung Banyuwangi, memohonkan izin penelitian atas mahasiswa kami:


Nama : **MUHAMMAD IRFAN FAUZI**  
TTL : **Rejomulyo, 21 Maret 1999**  
NIM : **18111110088**  
Fakultas : **Tarbiyah dan Keguruan (FTK).**  
Program Studi : **Manajemen Pendidikan Islam (MPI)**  
Alamat : **Dusun Rejo Sari RT 03 RW 02 Desa Rejo Mulyo Kec. Pasir Sakti  
Kab. Lampung Timur Prov. Lampung**  
Masa Penelitian : **01 Januari 2022 – 14 Januari 2022**  
HP : **081353568027**  
Dosen Pembimbing : **Hj. Amirotn Nahdliyah, M.Pd.I.**

Untuk dapat diterima/melaksanakan penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka penyelesaian program skripsi.  
Adapun judul penelitiannya adalah:

***“Efektivitas Pelayanan Administrasi Dalam Implementasi Tugas Kepala Sekolah Sebagai Administator Di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi Pada Tahun Pelajaran 2021/2022”***

Atas perkenan dan kerja samanya yang baik diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.*

Blokagung, 28 Desember 2021  
Dekan  
  
Dr. Siti Aisah, S.Pd.I., M.Si.  
NIPY. 3150801058001





Status Terakreditasi  
No. 03/000000/P-01/08

YAYASAN PONDOK PESANTREN DARUSSALAM  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN  
( **SMK** )

DARUSSALAM BLOKAGUNG

Website : [www.smkblokagung.sch.id](http://www.smkblokagung.sch.id) - Email : [smkblokagung@yahoo.co.id](mailto:smkblokagung@yahoo.co.id)

Alamat : Ponpes. Darussalam Blokagung Karangdoro Tegalsari Banyuwangi Jawa Timur Tlp. 081213734208

**SURAT KETERANGAN**

No. 31.1 / 069 / SMKD / Ket.KS / 2.A / III / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **AGUS PRIYADI, M.T**  
NIPY : 31206060190094  
Jabatan : Kepala SMK Darussalam Blokagung

Menerangkan bahwa,

Nama : **MUHAMMAD IRFAN FAUZI**  
TTL : Rejomulyo, 21 Maret 1999  
NIM : 18111110088  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan (FTK)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Berdasarkan Surat Permohonan Izin Penelitian Nomor. : 31.5/274.67/FTK.IAIDA/C.3/XII/2021 tanggal, 28 Desember 2021. Mahasiswa tersebut *Telah Melaksanakan Penelitian* di SMK Darussalam Blokagung dengan Judul "Efektifitas Pelayanan Administrasi dalam Implementasi Tugas Kepala Sekolah Sebagai Administrator di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi pada Tahun Pelajaran 2021/2022".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tegalsari, 31 Maret 2022





## **RIWAYAT HIDUP**

MUHAMMAD IRFAN FAUZI seorang anak yang dilahirkan dari keluarga yang sederhana di daerah Lampung Timur, Provinsi Lampung pada tanggal 21 Maret 1999, anak kedua dari dua bersaudara, dengan kakak perempuan Siti Khoiriyah dari pasangan bapak Supriyanto dan Ibu Marwiyah.

Alamat: Rejomulyo kecamatan Pasir Sakti  
Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung, HP.  
+6281353568027, E-mail  
[.Irfanfauzifu321@Gmail.com](mailto:.Irfanfauzifu321@Gmail.com).

Pendidikan kanak-kanak dia tempuh di **TK PERTIWI MULYOSARI** dan dasar telah dia tempuh dikampung halamannya di **SDN Rejomulyo**, dan Melanjutkan ke jenjang menengah pertama Pada **Mts Al-Furqon Rejomulyo**, Juga melanjutkan Ke jenjang Menengah Atas Pada Sekolah kejuruan dan mengambil Produktifitas MULTIMEDIA di **SMK Bhakti Muda Wiyata** Itupun masih dikampung halamannya.

Lalu dia mencoba peruntungan merantau untuk mondok di pondok pesantren Darussaalam Blokagung Banyuwangi. Semasa dipondok saya juga menempuh pendidikan madrasah diniyah dan alhamdulillah sekarang hampir purna. Selain mengikuti kegiatan pondok dia juga aktif mengabdikan pada pondok pesantren di bagian kelistrikan dan perairan, ada pula kegiatan tambahan dia selain aktif menjadi mahasiswa yaitu aktif diorganisasi unit kreatifitas mahasiswa UKM PRAMUKA atau biasa disebut Racana IAIDA Banyuwangi.

Banyuwangi, 09 April 2022

**MUHAMMAD IRFAN FAUZI**

